



Consumentenbeschermende
maatregelen Europese incasso
informatie voor consumenten

Inleiding

Bij de Europese automatische incasso hebben banken 'consumentenbeschermende maatregelen' ingericht. Deze maatregelen helpen u om overzicht te houden op uw automatische incasso's en om onterechte incasso's te voorkomen of terug te laten boeken.

Iedere bank bepaalt zelf hoe die de consumentenbeschermende maatregelen aanbiedt. Dit kan op verschillende manieren, in de mobiele bankapp, via internetbankieren, telefonisch of schriftelijk via de klantenservice of aan een balie.

In dit document staat:

- Welke consumentenbeschermende maatregelen banken aanbieden
- Waar u de consumentenbeschermende maatregelen bij iedere bank kunt vinden of aanvragen
- Waar u meer informatie bij iedere bank kunt vinden

De consumentenbeschermende maatregelen (CBM) die de banken aanbieden

Type CBM	Uitleg maatregel
Alertering	U krijgt een melding ('alertering') van uw bank bij de eerste incasso na een nieuwe machtiging. Bij sommige banken krijgt u een melding bij iedere incasso.
Weigeren	U kunt een reeds aangekondigde incasso waar u het niet mee eens bent, vooraf weigeren. Als u wel een betaalverplichting heeft, moet u op een andere manier betalen aan de incassant.
Terugboeken (Storneren)	U kunt iedere incasso tot 8 weken na de afboeking alsnog laten terugboeken. Dat heet ook wel storneren. Uw bank zal dit altijd goedkeuren; u hoeft daar geen reden voor op te geven. Als u wel een betaalverplichting heeft, moet u op een andere manier betalen aan de incassant.
Melding Onterechte Incasso (MOI)	Een reeds uitgevoerde automatische incasso die ouder is dan 8 weken kan alsnog onterecht zijn, bijvoorbeeld omdat u daarvoor geen geldige machtiging heeft verstrekt aan de incassant. U kunt dit melden bij uw eigen bank, tot 13 maanden na de afboeking. Uw bank zal uw melding dan eerst onderzoeken: • Was de incasso inderdaad onterecht dan boekt uw bank die terug • Was de incasso wél terecht dan boekt uw bank die niet terug en kunnen de kosten van het onderzoek aan u worden doorberekend. Een incasso is terecht als de incassant beschikt over een geldige, door u ondertekende incassomachtiging en als de incasso verder voldoet aan alle regels.
Algehele incasso-blokkade	U kunt uw rekening laten blokkeren voor alle incasso's van alle incassanten.

Selectieve incassoblokkade	Om incasso's van een bepaalde incassant te laten stoppen, kunt u uw machtiging intrekken bij de incassant. Als de incassant vervolgens toch blijft incasseren, kunt u uw rekening laten blokkeren voor alle toekomstige incasso's van die ene incassant of van alleen die ene machtiging aan de incassant. Voorbeeld: • Blokkeer alle incasso's van incassant X. • Blokkeer van incassant X alleen de incasso's voor uw machtiging bij abonnement Y. De incasso's voor uw machtiging bij abonnement Z mogen wel doorgaan.
Maximale frequentie	U kunt per machtiging instellen hoeveel keer de incassant mag incasseren in een bepaalde periode. Voorbeeld: • Incassant X met uw machtiging voor abonnement Z mag maximaal 13 keer per jaar incasseren.
Maximum bedrag	U kunt per machtiging instellen welk bedrag de incassant iedere keer maximaal mag incasseren. Voorbeeld: • Incassant X met uw machtiging voor abonnement Z mag maximaal 50 euro per keer incasseren.
Goedkeuringslijst (GKL)	Met een goedkeuringslijst kunt u zelf de incassanten en machtigingen aanmelden waarvan de incasso's automatisch uitgevoerd mogen worden door uw bank. Incasso's van incassanten of voor machtigingen die u niet op uw goedkeuringslijst zet, worden dan door uw bank automatisch afgekeurd. U moet dan niet vergeten om bij iedere nieuwe machtiging die u afgeeft, ook meteen de incassant en het kenmerk van die machtiging op uw goedkeuringslijst te zetten. Voorbeeld: • Incassant X met uw machtiging voor abonnement Z mag voortaan incasseren.

Wat te doen als een gemachtigde incassant niet bij u kan incasseren?

Als een door u gemachtigde incassant niet bij u kan incasseren, kan dit verschillende oorzaken hebben. Er kan bijvoorbeeld te weinig geld op uw rekening staan; dat is de oorzaak die het meest voorkomt.

Het kan ook zijn dat u één of meer van de bovengenoemde maatregelen heeft ingesteld en dat daardoor de incasso niet lukt. Bijvoorbeeld:

- Het incassobedrag is verhoogd en correct maar het is nu hoger dan het eerder door u ingestelde maximum bedrag voor deze machtiging;
- U gebruikt de goedkeuringslijst en u bent vergeten om een nieuwe machtiging op uw lijst te zetten.

Als u wilt dat een mislukte incasso in de toekomst wel lukt, dan dient u de betreffende maatregel aan te passen of uit te zetten. Uw eigen bank kan u hierbij helpen. Zorg in overleg met de incassant dat u de mislukte incasso op een andere manier kunt betalen, bijvoorbeeld met een gewone overboeking.

Waar kunt u de consumentenbeschermende maatregelen bij uw eigen bank vinden of aanvragen?

Bank	CBM = consumentenbeschermende maatregelen GKL = goedkeuringslijst
ABN AMRO	CBM en GKL zijn beschikbaar via internetbankieren en via de Klantenservice. Alertering, weigeren en terugboeken kan ook via de ABN AMRO app.
ASN Bank	CBM worden aangeboden via internetbankieren of telefonisch. Weigeren of terugboeken van een incasso is ook mogelijk via de mobiel bankieren app. De GKL is alléén via internetbankieren mogelijk. In geval van nood kan een klant telefonisch een wijziging aanvragen.
ING	CBM zijn beschikbaar via internetbankieren en via het call center. Sommige maatregelen zijn ook beschikbaar via mobiel bankieren. GKL is beschikbaar via het call center.
Knab	CBM en GKL zijn beschikbaar via het call center.
Rabobank	CBM en GKL zijn beschikbaar via internetbankieren en de balie bij de kantoren. Het instellen van het maximum bedrag kan alleen via de kantoren.
RegioBank	CBM worden aangeboden via internetbankieren en via een zelfstandig adviseur. Weigeren of terugboeken van een incasso is ook mogelijk via de mobiel bankieren app. De GKL is mogelijk via internetbankieren en via een zelfstandig adviseur.
SNS	CBM worden aangeboden via internetbankieren, via het formulier op de website of telefonisch/SNS Winkel. Weigeren en of terugboeken van een incasso is ook mogelijk via de mobiel bankieren app. De GKL is mogelijk via internetbankieren of via formulier op de website of telefonisch/SNS Winkel. In geval van nood kan een klant telefonisch een wijziging aanvragen.
Triodos Bank	CBM en GKL worden aangeboden via internetbankieren. In noodgevallen kan ook veel via de telefoon. Terugboeken kan via de mobiele Triodos-app.
Van Lanschot Kempen	CBM en GKL zijn beschikbaar via Client Services (call center).

Waar kunt u meer informatie vinden over de consumentenbeschermende maatregelen bij uw eigen bank?

Bank	
ABN AMRO	https://www.abnamro.nl/nl/privé/betalen/geld-overmaken/automatische-incasso.html
ASN Bank	https://www.asnbank.nl/veelgestelde-vragen/alles-over-incassos.html
ING	https://www.ing.nl/particulier/betalen/incasso/automatische-incasso
Knab	https://www.knab.nl/contact/veelgestelde-vragen/betalen/automatische-incasso
Rabobank	https://www.rabobank.nl/particulieren/service/betalen-en-opnemen
RegioBank	https://www.regiobank.nl/service/betalen/betalen-via-incasso.html
SNS	https://www.snsbank.nl/particulier/betalen/service/incassos-terugboeken-blokkeren-en-beheren.html
Triodos Bank	https://www.triodos.nl/service/particulieren/betalen/betalingen Klik op 'veelgestelde vragen' of open de chat
Van Lanschot Kempen	https://www.vanlanschotkempen.com/nl-nl/private-banking Klik op zoeken en zoek op 'incasso'