



Consumentenbeschermende
maatregelen incasso

informatie voor consumenten

Inleiding

‘Consumentenbeschermende maatregelen’ (hierna te noemen: CBM) zijn mogelijkheden voor rekeninghouders om de uitvoering van incassotransacties te beperken of tegen te houden. De Nederlandse banken bieden alle CBM aan omdat dit verplicht is op grond van de Europese regelgeving.

De ervaring leert dat in Nederland en omliggende landen CBM tot op heden weinig gebruikt worden. Banken bepalen zelf via welk kanaal zij de CBM aanbieden en faciliteren. Dit kan via internet-bankieren, telefonisch of schriftelijk via de klantenservice, aan de balie of op een andere manier. Per 1 mei 2015 zijn alle CBM beschikbaar.

De Consumentenbeschermende Maatregelen (CBM)

Type CBM	Uitleg CBM
Alertering	De consument krijgt een melding (‘alertering’) van zijn bank, 5 dagen vóór de eerste afboeking op grond van een nieuwe incassomachtiging.
Weigering	De consument kan een ingeplande incassotransactie, waar hij het niet mee eens is, vooraf weigeren.
Stornering (terugboeken)	De consument heeft het recht om een incassotransactie tot 8 weken nadat de transactie heeft plaatsgevonden, zonder opgaaf van reden te storneren (terug te laten boeken).
Melding Onterechte Incasso (MOI)	De consument heeft het recht om een incassotransactie – waarvoor hij geen rechtsgeldige machtiging heeft verstrekt – tot 13 maanden nadat de transactie heeft plaatsgevonden, terug te laten boeken. Hieraan kunnen kosten verbonden zijn als achteraf blijkt dat er toch een rechtsgeldige machtiging is verstrekt.
Algehele incasso-blokkade	De consument kan zijn rekening laten blokkeren voor alle incassotransacties.
Selectieve incassoblokkade	De consument kan zijn rekening laten blokkeren voor incassotransacties van bepaalde incassanten of voor bepaalde machtigingen van incassanten. Voorbeeld: alle incasso’s van bedrijf X en alleen incasso’s op grond van machtiging Z aan bedrijf Y mogen niet verwerkt worden.
Maximale frequentie	De consument kan een maximale afboekingsfrequentie per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Z) mag maximaal 13 keer per jaar incasseren.
Maximum bedrag	De consument kan een maximum voor het te incasseren bedrag per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Z) mag maximaal 50 euro per keer incasseren.

Combinatie maximale frequentie/bedrag	De consument kan een maximale frequentie in combinatie met een maximum bedrag per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Z) mag maximaal 13 keer per jaar, voor ten hoogste 50 euro per keer, incasseren.
Goedkeuringslijst	De consument kan aangeven welke incassanten (met welke incassomachtigingen) van zijn rekening mogen incasseren. De consument moet <u>zelf</u> iedere nieuwe incassant of iedere nieuw afgegeven machtiging op zijn Goedkeuringslijst plaatsen. Incassanten (of machtigingen) die hij niet zelf, op tijd, expliciet op zijn Goedkeuringslijst heeft geplaatst, kunnen niet incasseren. De Goedkeuringslijst kan eventueel gecombineerd worden met andere CBM. Voorbeeld: alleen incasso's van bedrijf X en incasso's op grond van machtiging Z aan bedrijf Y mogen worden verwerkt.

Hoe gaat de consument om met een niet uitgevoerde incasso door CBM?

Indien een incassotransactie bij een consument niet succesvol verloopt, kan dit verschillende oorzaken hebben. De meest voorkomende oorzaak is saldotekort bij de consument. Maar het kan ook zijn dat de consument een of meer van de bovenstaande CBM heeft ingesteld waardoor een incassotransactie niet kan worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld: ingestelde maximum bedrag voor deze incassant, of de consument heeft een machtiging ondertekend en verzuimd om deze (op tijd) op zijn goedkeuringslijst te plaatsen.

Indien de consument wil dat een niet-uitgevoerde incassotransactie voortaan wel succesvol wordt verwerkt, dan dient hij de betreffende CBM aan te passen of uit te zetten. De bank van de consument kan hierbij helpen.

Via welke kanalen stellen de banken de consumentenbeschermende maatregelen beschikbaar voor consumenten per 1 mei 2015?

Consumenten vragen zelf Consumentenbeschermende maatregelen aan bij hun eigen bank. De banken maken CBM op verschillende manieren beschikbaar.

Bank	CBM = consumentenbeschermende maatregelen GKL = Goedkeuringslijst
ABN AMRO	CBM zijn via alle kanalen beschikbaar, behalve via mobiel bankieren. De GKL wordt via het kantorennetwerk en het call center beschikbaar gesteld en in het najaar van 2015 ook via internetbankieren.
ASN Bank	CBM worden aangeboden via internet bankieren en via het call center. De GKL is alléén via internet bankieren mogelijk. In geval van noodsituaties kan een klant via het call center een mutatie aanvragen.
Deutsche Bank	CBM zijn via back office beschikbaar (mid office, kantoren). De GKL via een handmatig formulier (terugboeken kan via internetbankieren).
ING Bank	CBM en GKL zijn momenteel alleen beschikbaar via back office (call center, kantoren). Voor de GKL geldt dat deze alleen via het Call kanaal ondersteund zal worden.
Knab	CBM en GKL zijn beschikbaar via het call center.
Rabobank	CBM en GKL zijn beschikbaar via internetbankieren en de balie bij de kantoren.
RegioBank	CBM worden aangeboden via internet bankieren en schriftelijk/zelfstandig adviseur. De GKL is alléén via internet bankieren mogelijk. In geval van noodsituaties kan een klant schriftelijk (via de RegioBank adviseur) een mutatie aanvragen.
SNS	CBM worden aangeboden via internet bankieren, via het formulier op de website of via call center. De GKL is alléén via internet bankieren mogelijk. In geval van noodsituaties kan een klant via het call center een mutatie aanvragen.
Triodos Bank	CBM en GKL worden aangeboden via internetbankieren. Naast internetbankieren in nood ook via telefoon. Terugboeken kan via de Triodos-app.
Van Lanschot	CBM en GKL zijn beschikbaar via ClientServices (call center).

Waar kan ik meer informatie vinden over de consumentenbeschermende maatregelen bij mijn eigen bank?

Bank	
ABN AMRO	
ASN Bank	(vraag en antwoord middels een Q&A scherm)
Deutsche Bank	
ING Bank	
Knab	
Rabobank	
RegioBank	
SNS	
Triodos Bank	
Van Lanschot	