



Consumentenbeschermende maatregelen incasso

Informatie voor incassanten

Inleiding

In dit document staan de mogelijkheden die consumenten hebben om beperkingen in te stellen voor de verwerking van uw incassotransacties ten laste van hun betaalrekening. Wij beschrijven tevens hoe u als incassant om kunt gaan met deze 'Consumentenbeschermende Maatregelen' (hierna: CBM).

De banken zijn verplicht de CBM aan particuliere rekeninghouders aan te bieden. Het staat banken vrij via welk kanaal zij de CBM willen faciliteren. Dit kan bijvoorbeeld via internetbankieren, via de klantenservice, of aan de balie. De ervaringen over de afgelopen jaren leren ons dat de CBM en de Goedkeuringslijst (GKL) weinig gebruikt worden. In Nederland is er historisch gezien een zeer lage uitval en een laag terugboekingsrisico van incassotransacties.

NB 1: De CBM zijn gekoppeld aan het gebruik van de standaard Europese incasso (SDD Core). Dat heeft als gevolg dat daar waar de standaard Europese incasso gebruikt wordt tussen zakelijke partijen, er ook sprake kan zijn van het toepassen van de CBM mogelijkheden.

NB 2: Deze informatie kan onderhevig zijn aan verandering. Check daarom regelmatig de website van uw bank voor de actuele situatie.

De Consumentenbeschermende Maatregelen

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 ('reject')
Storning (terugboeken)	De consument heeft het recht om een incassotransactie tot 8 weken nadat de transactie heeft plaatsgevonden, zonder opgave van reden te storneren / terug te laten boeken ('refund').
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 ('refund for an unauthorised transaction').
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 ten hoogste 50 euro per keer incasseren.
Goedkeuringslijst	De consument kan aangeven voor welke incassanten of incassomachtigingen van zijn rekening geïncasseerd mag worden. De consument moet zelf iedere nieuwe incassant of iedere nieuw afgegeven machtiging op zijn Goedkeuringslijst plaatsen. Voor incassanten of machtigingen die hij niet zelf expliciet op zijn Goedkeuringslijst plaatst, kan niet worden geïncasseerd. Indien hij dit vergeet of te laat doet, kunnen de bijbehorende incasso's ook niet worden verwerkt. De Goedkeuringslijst kan 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.

Meer informatie over Goedkeuringslijst (GKL)

De GKL gaat uit van het principe dat er geen incasso's mogelijk zijn, behalve door incassanten die de consument heeft 'goedgekeurd' om incassotransacties van zijn rekening af te schrijven. Met de GKL kan een consument aangeven welke incassant (aan wie hij ook een machtiging heeft verstrekt) van zijn rekening mag incasseren. Deze lijst wordt alleen geactiveerd als de consument er expliciet voor kiest.

Bij het activeren van de GKL wordt de betaalrekening eerst geblokkeerd voor alle incassotransacties. Vervolgens moet de consument alle incassanten, die wél mogen incasseren van zijn rekening, op zijn GKL plaatsen. Om dat proces te ondersteunen krijgt de consument van zijn bank een overzicht van alle incassanten die in de voorgaande 13 maanden van zijn rekening hebben geïncasseerd. Met behulp van dit overzicht kan de consument selecteren ('goedkeuren') welke incassanten hij op zijn GKL wil zetten en welke niet.

Na het in gebruik nemen van de GKL, zal de consument voortaan elke nieuwe incassant en machtiging op zijn lijst moeten toevoegen, als hij incassotransacties van deze incassant wil toestaan. Dit is aanvulling op het afgeven van de machtiging aan die incassant. Dit geldt zowel voor eenmalige als doorlopende machtigingen.

Hoe kunt u omgaan met niet verwerkte/uitgevoerde incasso's?

Als 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 meerdere CBM op zijn rekening heeft ingesteld, waardoor een incassotransactie niet kan worden uitgevoerd.

De reden van een niet-succesvolle verwerking van een incassotransactie wordt teruggemeld aan de crediteur met een code, de zg. 'reasoncode'. Een overzicht van alle reasoncodes vindt u op de website van Betaalvereniging Nederland. U kunt ook bij uw bank informeren naar de verschillende reasoncodes en de handelingen hoe daarmee om te gaan.

De specifieke reasoncode geeft aan hoe u kunt reageren naar uw klant. De reasoncode 'SL01' geeft aan dat de klant één (of meerdere) CBM op zijn rekening heeft ingesteld, waardoor de incassotransactie niet is uitgevoerd. Dat kan zijn een ingestelde maximale limiet (bedrag en/of frequentie) of de GKL, waarbij uw consument een machtiging heeft ondertekend maar verzuimd heeft om deze op zijn GKL te plaatsen.

Als reasoncode SL01 wordt terug gemeld, raden wij u aan contact op te nemen met uw klant en hem te vragen of een van de CBM de oorzaak kan zijn geweest van het niet kunnen uitvoeren van de incasso. U kunt de consument eventueel doorverwijzen naar zijn bank voor advies over en instellen/aanpassen van zijn CBM.

Let op! Het is belangrijk dat u de consument zo snel mogelijk (lees: vóórdat u gaat incasseren) informeert over uw incassant-ID en het machtigingskenmerk van de machtiging in kwestie (dit is onder meer van belang voor het bijwerken van de GKL van/door de consument).

Via deze kanalen stellen de banken de Consumentenbeschermende Maatregelen beschikbaar:

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

Bank	
ABN AMRO	CBM is via alle kanalen beschikbaar, behalve via mobiel bankieren. Via mobiel bankieren worden alleen alertering en terugboeking aangeboden.
ASN Bank	Via internetbankieren: Alertering, Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades, Goedkeuringslijst Via mobiel bankieren: Alertering, Weigering, Storning Via telefonisch gesprek: Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades.
Deutsche Bank	CBM is via back office beschikbaar (mid office, kantoren). De GKL via een handmatig formulier (terugboeken kan via internetbankieren).
ING Bank	Via internetbankieren: Alertering, Weigering, Storning, Selectieve incassoblokkade, MOI Via mobiele app: Alertering, Storning Via telefonische helpdesk: Overige CBM.
Knab	CBM is beschikbaar via de Servicedesk en de Persoonlijke Bankomgeving (afhankelijk van type). GKL is beschikbaar via de Servicedesk.
Rabobank	CBM en GKL zijn beschikbaar via internetbankieren en de balie bij de kantoren.
RegioBank	Via internetbankieren: Alertering, Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades, Goedkeuringslijst Via mobiel bankieren: Alertering, Weigering, Storning Via telefonisch gesprek: Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades.
SNS	Via internetbankieren: Alertering, Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades, Goedkeuringslijst Via mobiel bankieren: Alertering, Weigering, Storning Via telefonisch gesprek: Weigering, Storning, MOI, Incassoblokkades.
Triodos Bank	CBM en GKL worden aangeboden via internetbankieren. Naast internetbankieren in nood ook via telefoon. Terugboeken kan via de Triodos-app.
Van Lanschot	Storning en Alertering zijn via OLB beschikbaar. Overige CBM en GKL zijn beschikbaar via Klant Service Desk.