



Consumentenbeschermende maatregelen incasso

Informatie voor incassanten

Inleiding

Bij de Europese automatische incasso hebben banken 'consumentenbeschermende maatregelen' ingericht. Deze maatregelen helpen de consument om overzicht te houden op de 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.

De ervaringen over de afgelopen jaren leren dat consumenten de beschermende maatregelen weinig gebruiken. In Nederland is er historisch gezien een zeer lage uitval en een laag terugboekingsrisico van incassotransacties.

NB 1: De consumenten beschermende maatregelen zijn gekoppeld aan het gebruik van de standaard Europese incasso (SDD Core). Dat heeft als gevolg dat bij gebruik van de standaard Europese incasso tussen zakelijke partijen, er ook sprake kan zijn van de consumenten beschermende maatregelen.

NB 2: Deze informatie kan in de loop van de tijd veranderen. Check daarom regelmatig de website van uw bank voor de actuele situatie.

De consumentenbeschermende maatregelen (CBM)

Type CBM	Uitleg CBM
Alertering	De consument krijgt een melding ('alertering') van zijn bank bij de eerste incasso. Bij sommige banken krijgt de consument een melding bij alle incasso's.
Weigering	De consument kan een aangekondigde incasso waar hij het niet mee eens is, vooraf weigeren ('reject')
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 ('refund').
Melding Onterechte Incasso (MOI)	Een reeds uitgevoerde automatische incasso die ouder is dan 8 weken kan alsnog onterecht zijn, bijvoorbeeld omdat de consument daarvoor geen geldige machtiging heeft verstrekt. De consument kan dit tot 13 maanden na de afboeking melden bij de eigen bank. Deze zal de melding dan eerst onderzoeken: - Was de incasso inderdaad onterecht dan boekt de bank die terug ('refund of an unauthorised transaction'). Uw bank kan daarvoor kosten in rekening brengen. Een incasso is onterecht als u als incassant niet beschikt over een geldige, ondertekende incassomachtiging of als de incasso op andere punten niet voldoet aan alle regels. - Was de incasso wél terecht volgt geen terugboeking.
Algehele incasso-blokkade	De consument kan de rekening laten blokkeren voor alle incasso's van alle incassanten.
Selectieve incassoblokkade	Om incasso's van een bepaalde incassant te laten stoppen kan de consument de 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	De consument kan 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	De consument kan 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 kan de consument zelf de incassanten en machtigingen aanmelden waarvan de incasso's automatisch uitgevoerd mogen worden door de bank. Incasso's van incassanten of voor machtigingen die niet op de goedkeuringslijst staan, worden dan door de bank automatisch afgekeurd. Voorbeeld: Incassant X met uw machtiging voor abonnement Z mag voortaan incasseren.

Meer informatie over de goedkeuringslijst

Bij de goedkeuringslijst zijn er geen incasso's mogelijk, behalve als de consument vooraf toestemming geeft. De consument moet dus aangeven welke incassant (aan wie hij ook een machtiging heeft verstrekt) van zijn rekening mag incasseren.

De lijst wordt actief als de consument voor deze beschermende maatregel kiest. De bank zal dan eerst de betaalrekening blokkeren voor alle incasso. Daarna moet de consument alle incassanten, die wél mogen incasseren op zijn goedkeuringslijst plaatsen. Om daarbij te helpen krijgt de consument van zijn bank een overzicht van alle incassanten die in de afgelopen 13 maanden van zijn rekening hebben geïncasseerd. Met dit overzicht kan de consument makkelijk bepalen welke incassanten hij op zijn goedkeuringslijst wil zetten en welke niet.

Als de consument een goedkeuringslijst gebruikt, moet elke nieuwe incassant en machtiging op de lijst worden gezet. Pas daarna kan deze nieuwe incassant van de rekening incasseren. Dit in aanvulling op het afgeven van de machtiging aan die incassant. Dit geldt zowel voor eenmalige als doorlopende machtigingen.

Let op! Het is dus belangrijk dat u de consument zo snel mogelijk (lees: vóórdat u gaat incasseren) informeert over uw incassant-ID en het machtigingskenmerk van de machtiging.

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

Als u bij een consument niet kunt incasseren, kan dit verschillende oorzaken hebben. De meest voorkomende oorzaak is dat er te weinig geld op de staat. Maar het kan ook zijn dat de consument een of meerdere consumenten beschermende maatregelen op zijn rekening heeft ingesteld, waardoor een incassotransactie niet kan worden uitgevoerd.

De reden waarom een incasso niet lukt krijgt u van de bank via een '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 wat u dan het beste kunt doen.

De reasoncode 'SL01' geeft aan dat uw klant één (of meerdere) consumentenbeschermende maatregelen op zijn rekening heeft ingesteld, waardoor de incassotransactie lukt. Bijvoorbeeld:

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

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 consumenten beschermende maatregelen 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 het aanpassen ervan.

Via deze kanalen stellen de banken de consumentenbeschermende maatregelen beschikbaar:

Consumenten vragen zelf de consumentenbeschermende maatregelen aan bij hun eigen bank. De banken maken deze op verschillende manieren beschikbaar.

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 Kemp	CBM en GKL zijn beschikbaar via Client Services (call center).