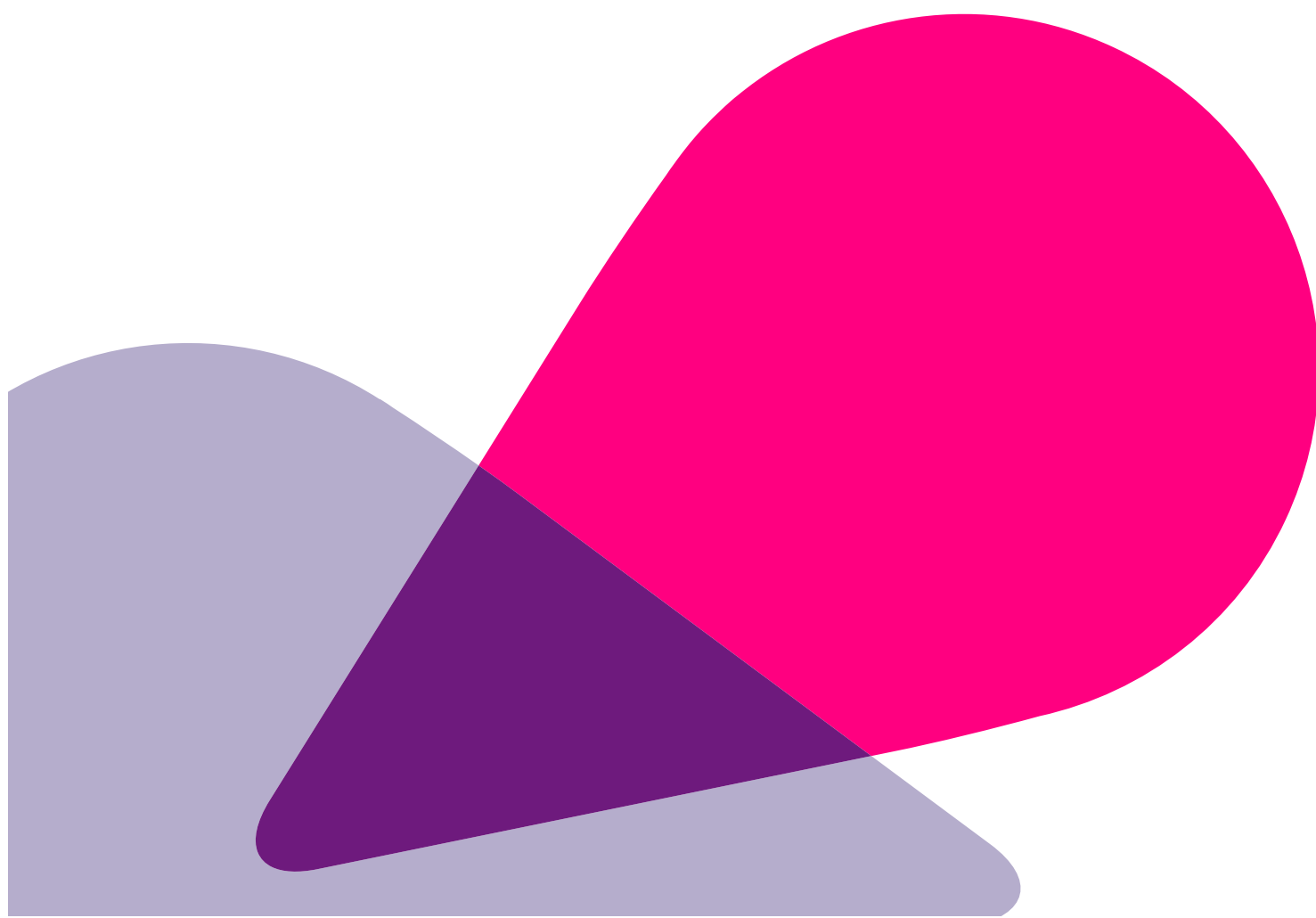




**Incasso**

# Handleiding voor (schuld)hulpverleners



**Oktober 2017**

# Inhoudsopgave

<b>1. Toelichting bij deze handleiding</b>	<b>4</b>
Waar gaat deze handleiding wel en niet over?	4
Over de Wet incassokosten	5
Wat is een incassobureau?	5
Het verloop van een incassotraject	5
Leeswijzer	6
<b>2. De rekening</b>	<b>7</b>
Wat is het?	7
Controleer	7
Actie	7
Advies	7
Meld oneerlijke incassopraktijken	7
<b>3. Onterechte vorderingen en onterecht hoge vorderingen</b>	<b>8</b>
Wat is het?	8
Controleer	9
Actie	9
Wettelijke grondslag	9
Meld	9
<b>4. Betalingsherinnering</b>	<b>10</b>
Wat is het?	10
Controleer	10
<b>5. Verzuim</b>	<b>11</b>
Wat is het?	11
Controleer	11
Advies	12
Wettelijke grondslag	12
Meld oneerlijke incassopraktijken	12
<b>6. De 14-dagenbrief</b>	<b>13</b>
Wat is het?	13
Controleer	13
Actie	14
Advies	14
Wettelijke grondslag	15
Meld oneerlijke incassopraktijken	15
<b>7. De kostenposten in de vordering</b>	<b>16</b>
Wat is het?	16
7.1 De hoofdsom	17
7.2 Incassokosten	19
7.3 Btw over de incassokosten	24
7.4 Rente	26

<b>8. Betalen en betalingsregelingen</b>	<b>29</b>
Betalen	29
Betalingen	29
Bewijs van betaling	29
U kunt niet betalen	29
Aan wie betaalt u?	29
Een betalingsregeling	29
Kwijtschelding of rentestop	30
Betalingen aftrekken van uw schuld	30
Betalen door een akte van cessie	30
Korting op het te betalen bedrag	30
Winnen door te betalen	30
Faillissement incassobureau	30
Bureau kredietregistratie	31
<b>9. Verjaring van de vordering</b>	<b>32</b>
Wat is het?	32
Verjaringstermijn	32
Controleer	33
Actie	33
Advies	34
Wettelijke grondslag	34
<b>10. Het incasseren</b>	<b>35</b>
Wat is het?	35
Wat mag wel en niet?	35
Fatsoenlijke en wettelijk juiste benadering	37
Wat kunt u zelf doen?	37
Controleer	37
Aandachtspunten per middel	37
Klagen	39
Meld	39
<b>11. Verkoop van vorderingen</b>	<b>40</b>
Wat is het?	40
Controleer	41
Actie	41
Advies	41
Meld	41
<b>12. Klachten over een incassobureau</b>	<b>42</b>
Klacht bij het incassobureau zelf	42
Klagen bij de oorspronkelijke schuldeiser	42
Klacht bij een branchevereniging	43
Klacht bij De Geschillencommissie	43
Klacht bij de rechter	43
Melden bij een toezichthouder van de overheid	44
Media en consumenteninstanties	44
<b>13. De deurwaarder</b>	<b>45</b>
Wat doet een deurwaarder?	45
Van incasso naar deurwaarder	45
Incassobureau én deurwaarder	45
Meer weten over de deurwaarder?	45
<b>14. De rechter</b>	<b>46</b>
<b>15. Meer informatie</b>	<b>47</b>
<b>16. Definities</b>	<b>48</b>

## 1. Toelichting bij deze handleiding

Deze handleiding is een hulpmiddel voor iedereen die mensen met betalingsachterstanden helpt in het *minnelijke* ofwel *buitengerechtigde incassotraject*. Dat is het traject waarin (nog) geen deurwaarder of rechter is ingeschakeld.

De handleiding legt uit wat incassobureaus en ondernemers die zelf incasseren wettelijk wel en niet mogen. En wat de rechten van de *schuldenaar* zijn.

### Waarom voorlichting?

Als toezichthouder willen wij dat incassobureaus en ondernemers die zelf incasseren zich aan de regels houden. Helaas hebben wij geconstateerd dat zij met regelmaat de wet overtreden. Wij treden op tegen overtreders door bijvoorbeeld boetes of waarschuwingen te geven. Helaas merken wij niet alle overtredingen op. Daarom vragen wij u oneerlijke incassopraktijken bij ons te melden. Tevens zetten wij voorlichting in, zoals de *incassotoolkit voor (schuld)hulpverleners* waarvan deze handleiding onderdeel uitmaakt. Wij hopen gedupeerden en hulpverleners daarmee te helpen om zelf in actie te komen en hun recht te halen.

### Wij willen dat gedupeerden:

- Niet langer teveel incassokosten en rente betalen;
- Niet langer betalen voor onterechte of verjaarde vorderingen;
- Zich niet langer bang laten maken door de onterechte dreigementen en ongeoorloofde druk die incassobureaus en ondernemers uitoefenen.

### Waar gaat deze handleiding wel en niet over?

Deze handleiding is alleen van toepassing op incassotrajecten die startten op of na 1 juli 2012: de datum van invoering van de huidige Wet incassokosten.

### Deze handleiding gaat niet over:

1. Incassotrajecten die al zijn overgedragen aan een gerechtsdeurwaarders of rechter.
2. Incassotrajecten tussen ondernemingen;
3. Incassotrajecten of vorderingen van geldverstrekkers (banken, kredietbedrijven etc.);
4. Incassotrajecten waarbij de overheid *schuldeiser* is (Centraal Justitieel Incassobureau, de Belastingdienst, het CAK, etc.);
5. Premieverhoging door zorgverzekeraars omdat iemand een betalingsachterstand heeft;
6. Terugvordering van automatische incasso's.
7. Bescherming van persoonsgegevens en andere regels die niet specifiek voor de incassosector gelden.

Voor deze kwesties gelden andere wetten en regels.

### Ad 3 - Het incasseren van afbetalingen op leningen

Hebt u te maken met *incasso* vanwege een achterstand met het aflossen van bijvoorbeeld uw hypotheek, creditcardrekening, persoonlijk *krediet*, of koop op afbetaling? Voor het innen van afbetalingen op leningen gelden andere wetten en regels. Deze vallen onder het toezicht van onze collega-toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM biedt een eigen *leidraad* en een aantal *veel gestelde vragen* voor consumenten.

Voor uw gemak vatten we de belangrijkste regels hieronder samen. U kunt aan deze samenvatting geen rechten ontleen.

- Om afbetalingen op een lening te incasseren mag een geldverstrekker of incassobureau geen incassokosten in rekening brengen. Bent u te laat met het terugbetalen van een lening? Dan mag een bank/kredietaanbieder of incassobureau alleen een verdragingsvergoeding rekenen.

Deze vergoeding komt niet bovenop de rente die u betaalt voor de lening, maar ervoor in de plaats. De verdragingsvergoeding heeft een wettelijk maximum en mag niet hoger zijn dan de rente die u op de lening betaalt. Ook mogen er naast de verdragingsvergoeding geen andere kosten, waaronder incassokosten, in rekening worden gebracht. Voor consumenten biedt de AFM ter verduidelijking enkele **veel gestelde vragen** en antwoorden.

- Als een incassobureau afspraken met u maakt over het terugbetalen van een lening, moet het incassobureau een vergunning hebben bij de AFM. Of een incassobureau een vergunning heeft kunt u nagaan in het **register** van de AFM.
- Klachten over incassotrajecten bij leningen kunt u **indienen bij of via de AFM**. Of bij het **Kifid**.
- Loopt u enkele maanden achter met uw aflossingen op een lening? Dan is de schuldeiser verplicht uw betalingsachterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Hij moet u hier vooraf voor waarschuwen. De registratie bij het BKR blijft vijf jaar zichtbaar voor andere geldverstrekkers met een vergunning van de AFM. Dit kan er voor zorgen dat u lastiger een volgende lening krijgt. Op de website van het BKR vindt u **meer informatie**.
- Geldverstrekkers kunnen een lening die lange tijd niet wordt afgelost opeisbaar maken. Dat betekent dat zij het geleende bedrag opeisen. U moet het dan in één keer terugbetalen. Tenzij u een betalingsregeling afsprekt met de geldverstrekker.

#### **Deurwaarders die ook werken als incassobureau**

Er zijn deurwaarders die ook de diensten van een incassobureau verlenen. Voor dat deel van hun werkzaamheden moeten zij zich uiteraard ook houden aan de Wet incassokosten, waarop deze handleiding van toepassing is.

### **Over de Wet incassokosten**

Op 1 juli 2012 trad het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in werking. In dit besluit staan de regels over het buitengerechtelijke incassoproces en zijn normen opgenomen over incassokosten. Voor vorderingen die ouder zijn, gelden **andere regels**. Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en de bepaling in het Burgerlijk Wetboek waarop dit besluit gebaseerd is, worden vaak samen de Wet op de incassokosten genoemd, ofwel **Wik**. Ook in deze handleiding gebruiken we de term Wik.

### **Wat is een incassobureau?**

In deze handleiding gebruiken we de term **incassobureau** zoals bedoeld in de Wet op de incassokosten<sup>1</sup> (Wik). Daaronder vallen:

- incassobureaus die, tegen betaling, vorderingen innen voor anderen;
- bedrijven (schuldeisers) die zelf incasseren;
- bedrijven (incassobureaus) die vorderingen hebben opgekocht en deze innen op eigen naam en voor eigen rekening;
- deurwaarders die ook incassodiensten verlenen;
- alle andere bedrijven die in opdracht van schuldeisers incasseren, zoals advocaten, boekhouders en administratiekantoren.

### **Het verloop van een incassotraject**

Een consument die niet op tijd betaalt voor een correct geleverd product of dienst van een onderneming, heeft een betaalachterstand. Ook de consument die zich niet houdt aan bepaalde verplichtingen die voortkomen uit de wet of een contract, kan een betaalachterstand hebben. De onderneming probeert vervolgens haar vordering zelf te innen of draagt die over aan een incassobureau of factoringbedrijf. Doorgaans volgt een traject met correspondentie en telefoontjes.

---

<sup>1</sup> Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en de bepaling in het Burgerlijk Wetboek waarop dit besluit gebaseerd is, worden vaak samen de Wet op de incassokosten genoemd, ofwel **Wik**.

Het incassobureau wil zo snel en volledig mogelijk betaald krijgen. De consument wil of kan niet op tijd betalen<sup>2</sup>. Deze spanning is typerend voor een incassotraject. De ervaring leert dat de meeste mensen uiteindelijk betalen. Betalen ze niet, dan kan het incassobureau een *gerechtsdeurwaarder* inschakelen. Die kan de zaak via een *dagvaarding* voor de rechter brengen om betaling te proberen af te dwingen. Een incassobureau kan zelf geen juridische procedure starten. Oordeelt de rechter in het voordeel van de schuldeiser, dan kan alleen de deurwaarder op basis van de uitspraak beslag leggen op eigendommen van de schuldenaar. Degene die ongelijk krijgt van de rechter moet doorgaans de kosten van de juridische procedure betalen.

### Leeswijzer

Deze handleiding volgt het incassoproces zoals dat in de praktijk verloopt: van een rekening tot aan het moment dat de schuldeiser of het incassobureau de vordering overdraagt aan de deurwaarder. Als hulpverlener wordt u waarschijnlijk pas later in het proces betrokken. Het kan dus gebeuren dat u in de handleiding terug moet lezen om de informatie te vinden die u zoekt. Voor uw gemak hebben we daarom zoveel mogelijk verwijzingen opgenomen in de tekst.

De handleiding is geschreven alsof degene met de betaalachterstand de lezer is. Dat maakt de tekst makkelijker leesbaar. Daardoor kan uw cliënt de handleiding bovendien ook zelf gebruiken.

Hoofdstuk 2 tot en met 13 zijn als volgt opgebouwd:

- Uitleg van het onderwerp.
- Hoe controleert u of een bedrijf op dit punt de wet overtreedt?
- Wat kunt u doen om u te verweren?
- Op welk wetsartikel kunt u zich beroepen?
- Bij wie meldt u de overtreding?

---

<sup>2</sup> Dit blijkt uit onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.

## 2. De rekening

### Wat is het?

Een rekening of factuur is een (digitaal) document waarin staat welk bedrag u moet betalen voor een afgenomen product of dienst. Een rekening bevat meestal minimaal de volgende informatie:

- de factuurdatum;
- de naam van het verkopende bedrijf;
- de omschrijving van het geleverde product of de verleende dienst;
- het te betalen bedrag;
- de betaalgegevens;
- de datum waarop de rekening betaald moet zijn (de uiterste betaaldatum of vervaldatum).

### Controleer

Krijgt u een *vordering* van een incassobureau, controleer dan het volgende.

1. Hebt u het product of de dienst inderdaad besteld of gekocht?
2. Klopt de rekening (bedrag, datum)?
3. Hebt u de rekening al (deels) betaald?
4. Is het antwoord op 1) of 2) nee, dan zou de rekening fraude, oplichting of misleiding kunnen zijn. Google bij twijfel de naam van het bedrijf eens. Bijvoorbeeld in combinatie met het woord 'klacht'. Dat kan veel duidelijkheid opleveren. Bezoek ook de website van de [Fraudehulpdesk](#) voor meer informatie over fraude met rekeningen.

### Actie

Is de rekening niet juist of niet terecht? Of is de rekening al (deels) betaald? Neem dan contact op met het bedrijf dat de rekening heeft gestuurd. Geef aan wat er volgens u niet juist is. Gebruik daarbij deze voorbeeldbrief. Kijk of de reactie van het bedrijf uw opmerkingen of vragen beantwoordt. Is er sprake van oplichting of oneerlijke handelspraktijken? Dan kan het raadzaam zijn de rekening te negeren.

### Advies

1. Is de rekening terecht? Dan kunt u deze het beste zo snel mogelijk betalen.
2. Bewaar al uw correspondentie (brieven, e-mail) met het bedrijf. Noteer ook wat u telefonisch besproken hebt (met datum).

### Meld oneerlijke incassopraktijken

Krijgt u frauduleuze of onterechte rekeningen? Meld dat bij de ACM.

### 3. Onterechte vorderingen en onterecht hoge vorderingen

#### Wat is het?

Een vordering is de aanspraak van de schuldeiser op de schuldenaar (met name op de betaling van een schuld). Er bestaan verschillende situaties waarin een vordering onterecht is:

- De *overeenkomst* tussen consument en ondernemer is niet rechtsgeldig (nietig).
- De consument vernietigt de overeenkomst, omdat die niet op de goede manier tot stand is gekomen.
- De consument heeft al betaald of zijn schuld is kwijtgescholden.
- De consument heeft een rechtsgeldige reden om niet te betalen.
- De overeenkomst bevat een *onredelijk beding*.

Hieronder leest u meer over deze situaties.

#### Geen overeenkomst

Een vordering is ten eerste onterecht wanneer er geen rechtsgeldige overeenkomst tussen de consument en de onderneming bestaat. Er zijn verschillende situaties waarin een overeenkomst niet rechtsgeldig (ofwel: nietig) is, bijvoorbeeld:

1. Het kan een geval zijn van fraude: een nep-incassobrief of een spookrekening.
2. De ondernemer heeft bij de koop bepaalde voorschriften niet nageleefd. Hij heeft bijvoorbeeld bij een verkoop aan de deur geen afschrift van de overeenkomst aan de consument gegeven.

Als een overeenkomst nietig is hoeft u geen actie te ondernemen.

#### Overeenkomst vernietigen

In andere gevallen moet u de ondernemer zelf laten weten dat de overeenkomst niet geldig is en dat u er dus niet aan gebonden bent. Geldige redenen om de overeenkomst te vernietigen zijn bijvoorbeeld:

3. misleiding; de ondernemer heeft u misleidende informatie gegeven waardoor u een koop heeft gedaan die u anders niet had gedaan. Bijvoorbeeld een 'gratis' proefpakket met ongevraagde vervolgzendingen, waarvoor hij u wel wil laten betalen.
4. als een ondernemer u op een dwingende manier aanzet tot een koop die u anders niet had gedaan.

Meer informatie over wanneer en hoe u een overeenkomst kunt vernietigen, vindt u op de website van [ConsuWijzer](#).

#### Vordering al betaald, kwijtgescholden of onredelijk

Een vordering is ook onterecht als de consument al betaald heeft of als de schuld al eerder is kwijtgescholden. Daarnaast kan de consument een goede reden hebben om niet te betalen. Bijvoorbeeld omdat de ondernemer zijn verplichting niet nakomt. Hij heeft bijvoorbeeld het product of de dienst niet (helemaal) geleverd. U moet als consument dan kunnen aantonen dat u geklaagd hebt bij de ondernemer.

#### Een onredelijke voorwaarde

Ten slotte kan een vordering onterecht, of onterecht hoog zijn wanneer er sprake is van een onredelijk beding in de overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan een overeenkomst voor de levering van energie voor 3 jaar die het energiebedrijf na 1 jaar ontbindt, omdat de consument niet betaalt. Hij mag dan niet alle resterende termijnen in rekening brengen, ook al staat dat in de overeenkomst. Dat is namelijk een onredelijk bezwarende voorwaarde voor de consument.



## Controleer

1. Kan hier sprake zijn van een nep-incassobrief of een spookrekening? Google de naam van het incassobureau of het bedrijf dat de rekening stuurt. Bijvoorbeeld in combinatie met het woord 'klacht'. Misschien is de naam bekend bij de [Fraudehelpdesk](#) of op consumentenfora.
2. Is de koop op een goede manier afgesloten? Hebt u duidelijke en juiste informatie gekregen over het feit dat u een verplichting aanging, en over de aard en prijs van het product of de dienst? Heeft de ondernemer u niet onder het mom van een gratis proefzending een abonnement aangesmeerd? Wanneer een betaald abonnement na een gratis proefpakket rechtsgeldig is en wanneer niet, leest u op [ConsuWijzer.nl](#).
3. Is het product of de dienst geleverd zoals afgesproken? Zoek hiervoor de overeenkomst en eventuele correspondentie met het bedrijf over (het uitblijven van) de levering op.
4. Is de vordering al geheel of gedeeltelijk betaald, of is de schuld u kwijtgescholden? Zoek hiervoor de bewijzen op.
5. Lijkt het gevorderde bedrag onredelijk? Is er misschien sprake van een onredelijk beding (een onredelijke voorwaarde)?

## Actie

1. Bij een spookrekening of een nep-incassobrief hoeft u niet te reageren. Meld het wel bij de [Fraudehelpdesk](#). Hebt u de brief van een bestaand incassobureau gekregen dan is het verstandig om ook dit bureau van de spookrekening op de hoogte te brengen.
2. Heeft de ondernemer u misleid om de koopovereenkomst te sluiten? Of heeft hij zich bediend van agressieve handelspraktijken door bijvoorbeeld dwang uit te oefenen? Of door ongevraagd zaken toe te sturen en daar later betaling voor te vragen? Stuur dan een brief aan het incassobureau, waarin u uitlegt dat u niet betaalt omdat u zich niet gebonden acht aan de overeenkomst. Gebruik hiervoor een van de volgende voorbeelden:
  - Voorbeeldbrief '[Ik heb geen overeenkomst met u](#)'
  - Voorbeeldbrief '[De overeenkomst is ongeldig vanwege misleidende straatverkoop](#)'
  - Voorbeeldbrief '[De overeenkomst is ongeldig vanwege dwaling](#)'
3. Is het product niet (helemaal) geleverd? Stel dan de ondernemer in gebreke en stel daarin dat u betaalt nadat u de complete levering ontvangen hebt. U kunt de overeenkomst in dat geval misschien ook ontbinden. Ga voor meer informatie naar de website van [ConsuWijzer](#) of gebruik deze voorbeeldbrief '[Ondernemer heeft het product niet \(op tijd\) geleverd](#)'.
4. Is de rekening al helemaal of gedeeltelijk betaald, of hebt u kwijtschelding gekregen? Stuur dan de bewijzen hiervan op aan het incassobureau.
5. Incasseert het bedrijf op basis van een onredelijke voorwaarde? Stuur dan een brief waarin u stelt dat deze voorwaarde onredelijk bezwarend is en dat u zich er niet aan gebonden acht. Roep eventueel hulp in van het [juridisch loket](#) bij het opstellen van deze brief.

## Wettelijke grondslag

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 193 e.v. Zie ook:

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBROT:2017:3742>

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBLIM:2017:7884>

## Meld

Meld spookrekeningen en nep-incassobrieven bij de [Fraudehelpdesk](#).

Meld in de volgende gevallen uw [signaal bij de ACM](#):

1. De vordering komt van een bedrijf dat op misleidende of agressieve wijze klanten werft. Meld in dat geval zowel de naam van de ondernemer, als die van het incassobureau dat de vordering van deze ondernemer int.
2. Het bedrijf vordert op basis van een onredelijke voorwaarde.

## 4. Betalingsherinnering

### Wat is het?

Een betalingsherinnering is een herinnering van een bedrijf dat u een rekening nog niet betaald hebt. Ze worden ook wel aanmaningen genoemd, ook als ze dat in wettelijke zin niet zijn. Zo'n betalingsherinnering kunt u krijgen vóór- en nadat de betalingstermijn vervallen is. Bijvoorbeeld nadat het bedrijf een rekening gestuurd heeft, of na een mislukte afschrijving bij onvoldoende saldo. Dat kan per brief, e-mail, telefonisch of op andere manieren. Sommige bedrijven sturen u meerdere betalingsherinneringen, andere doen dat niet. Een bedrijf is hierin in principe vrij. Soms worden betalingsherinneringen niet door de schuldeiser maar door een incassobureau verstuurd, of door de schuldeiser maar met een logo van een incassobureau.

### Gewone herinnering, ingebrekestelling of aanmaning?

Ontvangt u een betalingsherinnering, let dan op of het gaat om een 'gewone' herinnering of om een formele stap die voorafgaat aan een incassoproces. Bij een gewone betalingsherinnering zijn er nog geen nadelige gevolgen als u niet op tijd betaalt. Maar er zijn 2 typen betalingsherinneringen die wel formeel van karakter zijn en gevolgen hebben.

1. De betalingsherinnering die dient als *ingebrekestelling*: een officiële verklaring dat u uw aangegane verplichtingen niet bent nagekomen. Het gevolg van een ingebrekestelling is dat u formeel in verzuim raakt als u niet betaalt binnen de termijn die in deze herinnering staat. In [hoofdstuk 5](#) gaan we in op de eisen aan een ingebrekestelling.
2. Een aanmaning in de zin van de *Wk*, een zogenaamde 14-dagenbrief. Een 14-dagenbrief is een laatste betalingsverzoek waarbij u nog 14 dagen de tijd krijgt om zonder bijkomende kosten te betalen. Betaalt u niet, dan kan de schuldeiser een incassoproces starten en bovenop de oorspronkelijke rekening incassokosten rekenen. Ook kan hij rente rekenen vanaf de datum dat u in verzuim bent. De eisen aan de 14-dagenbrief beschrijven we in [hoofdstuk 6](#).

### Controleer

Is er sprake van een gewone betalingsherinnering, van een ingebrekestelling of van een 14-dagenbrief? Gebruik hiervoor de informatie in [hoofdstuk 5](#) en [hoofdstuk 6](#).

## 5. Verzuim

### Wat is het?

Een schuldeiser mag pas een incassoproces starten vanaf het moment dat u in verzuim bent. Komt u uw verplichtingen niet na, dan zijn er 2 manieren waarop u in verzuim kunt raken: direct of na een schriftelijke ingebrekestelling.

Is er in de voorwaarden van uw overeenkomst een betalingstermijn opgenomen, dan bent u direct in verzuim als u die betalingstermijn niet nakomt. Denk bijvoorbeeld aan een abonnement waarbij in de overeenkomst staat dat u de abonnementskosten vóór de 1e van de maand moet voldoen. U bent ook direct in verzuim wanneer u als *debiteur* aan de schuldeiser laat weten dat u uw betaalverplichting niet zal nakomen.

In alle andere gevallen moet de schuldeiser u eerst schriftelijk in gebreke stellen. In een ingebrekestelling vraagt de schuldeiser u het openstaande bedrag binnen een bepaalde termijn te betalen. Doet u dat niet, dan bent u na het verstrijken van die termijn in verzuim.

Een ingebrekestelling moet aan een aantal voorwaarden voldoen:

- Zij moet schriftelijk opgesteld zijn.
- De gestelde betalingstermijn moet redelijk zijn. Hiervoor is geen wettelijke definitie. Vaak houden bedrijven 14 dagen aan. Maar het komt voor dat de rechter een kortere termijn redelijk vindt.

De datum waarop uw verzuim ontstaat, is later in het incassoproces ook van belang voor het berekenen van de rente. De ondernemer mag namelijk rente rekenen vanaf de datum dat u in verzuim bent.

### Controleer

Controleer bij (mogelijk) verzuim het volgende.

1. Is het duidelijk over welke rekening het gaat?
2. Is de rekening al (gedeeltelijk) betaald?
3. Worden er kosten in rekening gebracht naast het rekeningbedrag? Bijvoorbeeld inningskosten of rente? Dat mag niet zolang u geen 14-dagenbrief hebt ontvangen. Het gebeurt dat die kosten wel worden opgenomen in de herinnering. Ze heten dan bijvoorbeeld herinneringskosten, dossierkosten etc. Die kosten hoeft u niet te betalen. Let op: een bedrijf mag wel (redelijke) kosten in rekening brengen voor het opnieuw afschrijven na een mislukte automatische incasso of *stornering* (vaak heten deze storneringskosten).
4. Bent u in verzuim?
  - Is er een schriftelijke ingebrekestelling?
  - Is de betalingstermijn in deze ingebrekestelling redelijk?
  - Is de schuldeiser zijn verplichtingen uit de overeenkomst nagekomen?
5. Bent u zonder schriftelijke ingebrekestelling direct in verzuim?
  - Check de voorwaarden van de overeenkomst waarop de vordering betrekking heeft: is hier een betalingstermijn in opgenomen?
  - Check of er sprake is van een andere situatie waarbij u direct in verzuim bent. Heeft u bijvoorbeeld aan de schuldeiser laten weten dat u uw verplichtingen niet zult nakomen?

### **Let op! – Geen incassokosten bij ingebrekestelling**

Hebt u een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen waarin een betalingstermijn wordt genoemd? Dan mogen ze u geen incassokosten in rekening brengen als u binnen die termijn betaalt. Pas in een zogenaamde 14-dagenbrief mag een ondernemer of incassobureau incassokosten rekenen als u niet betaalt binnen de in de brief genoemde termijn.

### **Advies**

Een terechte rekening kunt u het beste zo snel mogelijk betalen. Kunt u niet betalen? Neem dan contact op met het bedrijf dat de rekening en de betalingsherinnering heeft verstuurd. Mogelijk kunt u een afspraak maken over (termijn)betaling, zonder dat u incassokosten moet betalen. Vraag om een schriftelijke bevestiging van deze afspraak.

### **Wettelijke grondslag**

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 82.

### **Meld oneerlijke incassopraktijken**

Als een incassobureau vaker onterecht uitgaat van direct verzuim, [meld dit bij de ACM](#).

## 6. De 14-dagenbrief

### Wat is het?

De 14-dagenbrief – een betalingsherinnering per post of e-mail – heet officieel de aanmaning in de zin van de *Wik*, ook wel *Wik*-brief genoemd. Nadat u als debiteur in verzuim bent geraakt, moet de schuldeiser u nog eenmaal ten minste 14 dagen tijd geven om de oorspronkelijke rekening zonder extra kosten te betalen. Pas als u niet binnen deze termijn betaalt, kan de schuldeiser incassokosten in rekening brengen. Ook kan hij rente gaan rekenen vanaf de datum dat u in verzuim was.

De 14-dagenbrief heeft geen vaste benaming waaraan u hem in één oogopslag kunt herkennen.

Wel moet de brief aan een aantal vereisten voldoen:

1. In de brief staat dat u als debiteur ten minste 14 dagen **na ontvangst** van de brief de tijd heeft om de oorspronkelijke rekening alsnog zonder bijkomende kosten te betalen. De dagtekening (datum) van de 14-dagenbrief is dus niet de start van de 14-dagentermijn.
2. In de brief moet duidelijk staan wat de gevolgen zijn als u niet betaalt. Namelijk dat u na het verlopen van de betalingstermijn (minimaal 14 dagen) incassokosten moet betalen boven op het bedrag van de oorspronkelijke rekening. De exacte hoogte van die incassokosten moet er ook in staan.
3. Die incassokosten mogen niet hoger zijn dan het wettelijk maximum (zie hoofdstuk 8).

### Controleer

Controleer als u een 14-dagenbrief krijgt het volgende.

1. Is het duidelijk over welke rekening het gaat?
2. Is er een rechtsgeldige overeenkomst of andere verplichting (zie hoofdstuk 3) waardoor u moet betalen?
3. Is de rekening al (gedeeltelijk) betaald?
4. Voldoet de 14-dagenbrief aan de wettelijke eisen van de *Wik*? Krijgt u een betalingstermijn van minimaal 14 dagen? Is de brief verwarrend of misleidend over de betalingstermijn, dan is die termijn niet goed gesteld. Worden de gevolgen van het niet betalen duidelijk vermeld, inclusief de correcte hoogte van de incassokosten?

#### **Voorbeeld – Ongeldige 14-dagenbrief**

*Hylke is schriftelijk in gebreke gesteld voor het betalen van een beginnerscursus zeilen bij zeilschool Aan de Wind. Hylke heeft ook daarna niet betaald. Nu stuurt de zeilschool Hylke een aanmaning waarin hij 7 dagen de tijd krijgt de rekening van 200 euro te betalen. De brief vermeldt dat als hij niet binnen deze termijn betaalt, hij 40 euro incassokosten moet betalen. Hylke betaalt niet en krijgt na 10 dagen een incassobrief waarin Aan de Wind 240 euro vordert. Maar omdat de termijn in de brief onjuist was, namelijk 7 dagen in plaats van 14 dagen, was deze brief niet geldig. Hylke hoeft dus geen incassokosten te betalen. De zeilschool moet een nieuwe aanmaning sturen met een correcte betalingstermijn van 14 dagen na ontvangst van de brief. Hylke kan tot aan het verlopen van die termijn de oorspronkelijke rekening betalen zonder incassokosten. Laat Hylke de nieuwe betalingstermijn verlopen, dan moet hij wél de incassokosten betalen.*

## Actie

1. Hebt u de rekening al betaald of begrijpt u niet over welke rekening de 14-dagenbrief gaat, neem dan contact op met het incassobureau. Gebruik de voorbeeldbrief '**U hebt mij een ongeldige 14-dagenbrief gestuurd**'. Geef aan dat de rekening betaald is, of vraag informatie over het contract en de rekening. Vraag het incassobureau om een schriftelijke reactie binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld een week). Hebt u de rekening gedeeltelijk betaald, dan hoeft u alleen incassokosten te betalen over het gedeelte van die oorspronkelijke rekening (de hoofdsom) dat u nog niet hebt betaald. Betaal dus alleen (het overgebleven deel van) de rekening en het verschuldigde deel van de incassokosten.
2. Betaal alleen incassokosten als de 14-dagenbrief aan de eisen voldoet. Staat niet duidelijk in de brief wat de gevolgen zijn als u niet betaalt? Of is de betalingstermijn korter dan de wettelijke termijn? Betaal dan geen incassokosten. Meld dit aan het incassobureau. Gebruik de voorbeeldbrief '**U hebt mij een ongeldige 14-dagenbrief gestuurd**'. Het incassobureau kan u dan opnieuw aanmanen. U moet dus opnieuw een betalingstermijn van minimaal 14 dagen krijgen. Het is niet genoeg als het incassobureau u het aantal dagen erbij geeft dat in de eerste vordering te weinig was gegeven.
3. Zijn de incassokosten hoger dan het wettelijk maximum? U berekent het wettelijk maximum met de **Rekenhulp Incassokosten**. Zie ook **hoofdstuk 7**. Als de incassokosten in de 14-dagenbrief dit maximum overschrijden is de brief niet geldig en hoeft u de kosten niet te betalen. Meld dit aan het incassobureau. Vraag om een 14-dagenbrief die aan de wettelijke vereisten voldoet. Gebruik de voorbeeldbrief '**U hebt mij een ongeldige 14-dagenbrief gestuurd**'. Tot het verstrijken van de betalingstermijn van een (nieuwe) geldige 14-dagenbrief hoeft u alleen het bedrag van de oorspronkelijke rekening (de hoofdsom) te betalen.

### Let op! – Datum 14-dagenbetalingstermijn

De 14-dagenbrief moet een betalingstermijn geven van minimaal 14 dagen. De betalingstermijn gaat in op de eerste dag nadat u de brief ontvangen hebt. Dat betekent dat de termijn niet afloopt 14 dagen na de verzenddatum van de brief. De ontvangstdatum ligt namelijk vaak 1 of een paar dagen na de verzenddatum.

Valt de laatste dag van de betalingstermijn op een zaterdag, zondag, feestdag of een aan een feestdag gelijkgestelde dag, dan verschuift de uiterste betaaldatum naar de eerstvolgende werkdag. Is in de aanmaning een uiterste betaaldatum genoemd die binnen deze 14-dagentermijn valt? Dan voldoet de brief niet en hoeft u geen incassokosten te betalen.

In het ideale geval schrijft een incassobureau dat u moet betalen 'binnen 15 dagen nadat deze brief bij u is bezorgd' of geeft het een betalingstermijn van bijvoorbeeld 3 weken.

## Advies

U kunt een terechte rekening het beste zo snel mogelijk betalen. Krijgt u toch een 14-dagenbrief en voldoet deze aan alle wettelijke vereisten, betaal dan binnen de 14-dagenbetalingstermijn. Dan hoeft u de incassokosten niet te betalen.

Voldoet de 14-dagenbrief niet aan de wettelijke eisen, dan moet u aan de schuldeiser laten weten dat dat zo is. Hij moet u dan een nieuwe brief sturen die wel aan de vereisten voldoet, voordat hij incassokosten kan rekenen. Deze tijd kunt u gebruiken om de rekening alsnog te betalen of om een betalingsregeling te treffen.

Het incassobureau moet kunnen bewijzen dat het de 14-dagenbrief heeft gestuurd. Stuur het de brief niet aangetekend of kan het niet op een andere manier aantonen dat u de brief heeft ontvangen? Dan loopt het incassobureau het risico dat u ontkent de 14-dagenbrief ontvangen te hebben. Dan hoeft u de incassokosten niet te betalen.

## Wettelijke grondslag

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 96 lid 6.

## Meld oneerlijke incassopraktijken

Er zijn 3 situaties waarin we u vragen uw klacht te **melden bij de ACM**:

1. De incassokosten die het incassobureau rekent zijn veel hoger dan het wettelijke maximum.
2. Eenzelfde incassobureau rekent herhaaldelijk te hoge incassokosten of extra kosten. Meld het dan, ook wanneer de incassokosten maar een beetje te hoog zijn. Meld ook wanneer een incassobureau regelmatig in 14-dagenbrieven betalingstermijnen van minder dan 14 dagen hanteert.

## 7. De kostenposten in de vordering

### Wat is het?

Het bedrag van een vordering, genoemd in de 14-dagenbrief of een incassobrief, is meestal opgebouwd uit meerdere kostenposten. Die kosten zijn soms wel en soms niet duidelijk omschreven. De vordering bestaat in ieder geval uit de schuld of hoofdsom; het bedrag van de nog niet betaalde rekening(en). Daarnaast kunnen incassokosten, rente en soms btw worden gerekend. Voor al deze kostensoorten gelden wettelijke regels. Een incassobureau moet zich aan die regels houden. Dit hoofdstuk legt de regels per onderdeel uit.

#### **Let op! – Onduidelijke kosten**

Vorderingen bevatten soms onvoldoende informatie om de verschillende kostenposten goed te kunnen controleren. Vraag het incassobureau om de informatie die u nodig hebt om die beoordeling te kunnen maken. Zoals de oorspronkelijke rekening(en), het contract of de algemene voorwaarden. Daar hebt u recht op. Vraag om schriftelijk antwoord binnen een redelijke termijn. Kan of wil het incassobureau die informatie niet geven en wantrouwt u de kosten? Dan kunt u besluiten om de delen van de kosten waarover geen duidelijkheid is, niet te betalen. Informeer het incassobureau daar schriftelijk over. Het kan ook verstandig zijn contact op te nemen met de oorspronkelijke schuldeiser. Informeer hem over het gedrag van het incassobureau dat hij inhuurt. U kunt hierover ook een klacht indienen bij de oorspronkelijke schuldeiser.



## 7.1 De hoofdsom

### Wat is het?

**De hoofdsom** is het bedrag van de oorspronkelijke rekening(en). Dat bedrag is een optelsom van de openstaande, opeisbare en niet-betaalde (delen van) rekeningen. Na afloop van elk jaar waarin de schuldenaar in verzuim is, kan de verschuldigde rente over dat jaar worden opgeteld bij de hoofdsom.

#### Let op! – Dubbele incassokosten

Het komt voor dat een vordering dubbele incassokosten bevat. Dubbele incassokosten kunnen ontstaan wanneer de oorspronkelijke schuldeiser (de ondernemer) u al heeft aangemaand en vervolgens de inning van de vordering aan een incassobureau overdraagt. Indien het incassobureau het totaalbedrag van die vordering – dus inclusief de incassokosten – als de hoofdsom beschouwt en opnieuw daarover incassokosten rekent, dan zijn die kosten dubbel en niet terecht in rekening gebracht.

De 14-dagenbrief voldoet in deze gevallen niet aan de eisen. Betaal de vordering dan zonder incassokosten. Om incassokosten te kunnen rekenen, moet het incassobureau u een nieuwe 14-dagenbrief sturen die aan de eisen voldoet. Tot het aflopen van de betalingstermijn uit de nieuwe 14-dagenbrief kunt u de vordering aflossen zonder incassokosten.

#### Voorbeeld

*Energiebedrijf Altijd Stroom heeft Tom aangemaand voor het niet betalen van een rekening van 100 euro. De vordering bedroeg 140 euro (hoofdsom 100 euro + incassokosten 40 euro). Tom betaalt niet en Altijd Stroom draagt de vordering over aan incassobureau Altijd Geld om Tom tot betaling te bewegen. Het incassobureau zou nu een vordering van 140 euro moeten gaan innen. Het komt ook voor dat Altijd Geld 140 euro als de hoofdsom ziet en 180 gaat vorderen (hoofdsom plus incassokosten Altijd Stroom 140 euro + incassokosten Altijd Geld 40 euro). Dit is niet terecht. De vordering mag in dit voorbeeld niet hoger zijn dan 140 euro. Als de vordering toch 180 euro was geweest, had Tom het incassobureau laten weten dat de vordering niet klopt. Vóór het aflopen van de betalingstermijn uit de nieuwe 14-dagenbrief van Altijd Stroom betaalde Tom dan 100 euro, de vordering zonder incassokosten.*

#### Let op! – Resterende termijnen bij een abonnement

Wanneer u meerdere termijnen (meestal: maanden) van een abonnement niet betaalt, kan een bedrijf het contract ontbinden. Als dat in de algemene voorwaarden van het contract staat, dan brengt dat bedrijf mogelijk alle resterende (niet-uitgediende) termijnen bij u in rekening, al dan niet als onderdeel van de hoofdsom. Vaak is dat niet toegestaan. Bij telecomabonnementen is bepaald dat bij een betalingsachterstand maximaal 50 procent van het abonnementsgeld in rekening mag worden gebracht. Bij energiecontracten zijn vaste bedragen per product (gas of elektriciteit) vastgesteld. Zie voor meer informatie de pagina [opzegvergoedingen van ConsuWijzer](#). De algemene voorwaarden van een contract moeten redelijk zijn. En de consument moet deze gekregen hebben bij het sluiten van de overeenkomst. Zijn de algemene voorwaarden niet van toepassing verklaard, onredelijk of niet aan u gegeven? Dan kan de schuldeiser deze voorwaarden niet hanteren. De resterende termijnen hoeft u dan niet te betalen. Ook kan een bepaling te onduidelijk geformuleerd zijn. Ook dan hoeft u de resterende termijn niet te betalen, zo hebben rechters bepaald.

### **Controleer**

1. Is de hoofdsom in de vordering gebaseerd op echte en terechte rekeningen en een rechtsgeldige overeenkomst (zie hoofdstuk 3)?
2. Zijn de rekeningen inderdaad (gedeeltelijk) niet betaald?

### **Actie**

1. Een incassobureau moet duidelijk aangeven over welke rekening de incassobrief gaat. Er moet in staan welk product of dienst u zou hebben afgenomen, bij wie, op welke datum en voor welke prijs. Als de vordering uit meer hoofdsommen of termijnbedragen bestaat, moeten die afzonderlijk genoemd worden. Zijn één of meer zaken niet duidelijk? Vraag dan om opheldering. Gebruik de voorbeeldbrief '[Uw rekening of incassobrief is onterecht](#)'. Vraag om een schriftelijke reactie binnen een bepaalde, redelijke termijn (bijvoorbeeld een week). U kunt het incassobureau ook om de schriftelijke overeenkomst vragen als u het bestaan en de rechtsgeldigheid daarvan wilt beoordelen.
2. Neem contact op met het incassobureau als de hoofdsom niet klopt. Gebruik de voorbeeldbrief '[Uw rekening of incassobrief is onterecht](#)'. Leg uw standpunt uit, en onderbouw die eventueel met bewijs. Onthoud dat de bewijslast niet bij u ligt, maar bij het incassobureau of de ondernemer. Degene die iets van u vordert, moet kunnen aantonen dat er een overeenkomst zou zijn. Het deel van de hoofdsom waarover geen discussie bestaat, moet u uiteraard betalen.

### **Wettelijke grondslag**

Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, artikel 2.

### **Meld**

Ziet u geregeld vorderingen van hetzelfde incassobureau of bedrijf waarin dubbele incassokosten zitten? [Meld dit bij de ACM](#).

## 7.2 Incassokosten

### Wat is het?

Ondernemers en incassobureaus mogen kosten in rekening brengen aan een consument die een rekening te laat betaalt. Deze zogenaamde incassokosten zijn een vergoeding voor het innen van een vordering buiten de rechter om. Incassokosten mogen pas in rekening worden gebracht nadat de ondernemer of het incassobureau de consument hiervoor heeft gewaarschuwd via een zogenaamde **14-dagenbrief**. Bij deze waarschuwing moet de consument nog 14 dagen de kans krijgen om de rekening te betalen zonder bijkomende incassokosten.

Er is wettelijk bepaald hoeveel incassokosten een ondernemer of incassobureau maximaal mag rekenen. Dit bedrag is een percentage van de hoofdsom, met een minimum van 40 euro. Met de **Rekenhulp Incassokosten** berekent u snel en eenvoudig het maximum aan incassokosten en rente dat u in rekening mag worden gebracht. **Hier** vindt u de onderliggende wettelijke berekening.

Een ondernemer of incassobureau kan de incassokosten direct opeisen als de betalingstermijn uit de **14-dagenbrief** is verstreken. Is er een jaar voorbij, dan mogen zij eventueel opgebouwde rente bij de hoofdsom optellen. Op basis van dit nieuwe bedrag kunnen de incassokosten daarna hoger uitvallen.

Hebt u meer rekeningen of termijnbedragen openstaan bij een schuldeiser? En heeft de schuldeiser daarover niet afzonderlijke 14-dagenbrieven gestuurd? Dan mag hij u maar een keer incassokosten rekenen (over de totale vordering). Dus niet over elke openstaande rekening (hoofdsom) of termijnbedrag afzonderlijk. Bij hoofdsommen lager dan 250 euro kan dit een groot verschil maken.

Naast incassokosten en rente mag een ondernemer of incassobureau geen andere kosten rekenen, zoals registratiekosten, herinneringskosten, dossierkosten, of wat dan ook.

Is het u niet te verwijten dat u te laat bent met betalen? Of is een ondernemer of incassobureau zelf de oorzaak dat u te laat bent? Dan bent u geen incassokosten verschuldigd (zie stap 4 hieronder).

### **Als er meer vorderingen openstaan bij een schuldeiser**

Voor het berekenen van het totaalbedrag aan incassokosten maakt het verschil of de incassokosten worden berekend over afzonderlijke hoofdsommen of over de opgetelde hoofdsommen. Zeker bij hoofdsommen lager dan 250 euro komen de incassokosten hoger uit als die worden berekend over elke afzonderlijke hoofdsom. Een ondernemer of incassobureau mag alleen incassokosten over afzonderlijke hoofdsommen rekenen als het eerder een 14-dagenbrief voor een hoofdsom heeft gestuurd. Is dit niet gebeurd, dan moeten de hoofdsommen worden opgeteld en mag alleen over het totaal incassokosten worden berekend.

#### **Voorbeeld**

*Judith huurt een opslagbox bij Boxsafe. Zij heeft het maandbedrag van de maand maart niet betaald. De vordering bedraagt 50 euro. Zij heeft hierover nog geen 14-dagenbrief ontvangen. In april vergeet Judith het maandbedrag voor de opslagbox nogmaals te betalen. Op 15 juni ontvangt zij een 14-dagenbrief voor een vordering van 100 euro (maandbedrag maart en april). Daarin staat dat als ze niet tijdig betaalt, ze ook 80 euro aan incassokosten moet betalen (40 euro per maand). Dit is niet terecht. Zij had over de maand maart nog geen 14-dagenbrief ontvangen. Hierdoor moeten de hoofdsommen worden opgeteld. Over dat opgetelde bedrag kan het bedrijf dan de incassokosten berekenen. De incassokosten mogen in dit geval dus maximaal 40 euro zijn. Judith betaalt 100 euro (maandbedrag maart plus april) en laat het incassobureau weten dat de 14-dagenbrief niet voldeed aan de eisen. Daarom kan ze de schuld afbetalen zonder incassokosten. Dit zou anders zijn als het incassobureau een nieuwe, correcte 14-dagenbrief had gestuurd en de betalingstermijn verliep zonder dat Judith betaalde. Dan zou ze 140 euro verschuldigd zijn geweest.*

### **Naast incassokosten mogen geen andere kosten worden gerekend**

Ondernemers en incassobureaus voeren in incassobrieven vaak meer soorten kosten op. Bijvoorbeeld administratiekosten, dossierkosten, etc. Soms geven ze incassokosten een andere naam. Bijvoorbeeld aanmaningskosten. Ongeacht welke naam ze er aan geven: het totaal van kosten die zij buiten de hoofdsom rekenen mag het wettelijk maximum voor incassokosten niet overschrijden. Rente vormt daarop de enige uitzondering (zie **Rekenhulp Incassokosten**).

#### **Voorbeeld**

*Klusbedrijf Broers heeft Maarten een 14-dagenbrief gestuurd voor het niet betalen van zijn rekening van 75 euro. Maarten betaalt de rekening niet binnen 14 dagen. Hierdoor verhoogt het klusbedrijf de vordering met 30 euro aanmaningskosten plus 15 euro administratiekosten. Dit mag niet. De kosten (30 euro aanmaningskosten + 15 euro administratiekosten) zijn hoger dan het wettelijke maximum aan incassokosten. Naast de incassokosten mag het klusbedrijf geen andere kosten rekenen. Maarten hoeft dus maar 40 euro incassokosten te betalen, het wettelijk maximum bij zijn rekening van 75 euro. De overige kosten betaalt hij niet. Dat laat hij het klusbedrijf weten.*

### Controleer

1. Check met de **Rekenhulp Incassokosten** of de incassokosten het wettelijk maximum overschrijden. Let daarbij op de volgende zaken.
2. U bent alleen incassokosten verschuldigd over het deel van de vordering dat nog open staat. Hebt u dus al een deel op tijd betaald? Dan bent u daarover geen incassokosten verschuldigd.
3. Bestaat de vordering uit meer hoofdsommen of termijnbedragen? Let dan op dat alleen over het totaal incassokosten mogen worden berekend. Tenzij de ondernemer of het incassobureau over een of meer van die hoofdsommen al eerder een 14-dagenbrief had gestuurd.
4. Staan er meer soorten kosten in de incassobrief? Bijvoorbeeld dossierkosten, registratiekosten, herinneringskosten, bureaunkosten, aanmaningskosten of sommatiekosten? Bij elkaar opgeteld mogen die het wettelijk maximum voor incassokosten niet overschrijden. Alleen rente vormt hierop een uitzondering.
5. Is het u als schuldenaar niet te verwijten dat u niet op tijd hebt betaald? Of is de ondernemer of het incassobureau zelf de oorzaak dat u te laat bent met betalen? Dan bent u waarschijnlijk geen incassokosten en rente verschuldigd. Het gaat hierbij meestal om bijzondere situaties.

### Berekening wettelijk maximum voor incassokosten

Zo hoog mogen de incassokosten zijn:

- 15 procent van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste 2.500 euro van de vordering.
- 10 procent van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende 2.500 euro van de vordering.
- 5 procent van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende 5.000 euro van de vordering.
- 1 procent van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende 190.000 euro van de vordering.
- 0,5 procent over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van 6.775 euro.

De minimale vergoeding voor incassokosten is 40 euro.

### **Incassokosten stap voor stap in rekening brengen**

Er zijn incassobureaus die incassokosten niet ineens maar stapsgewijs in rekening brengen. Dit mag en het kan gunstig voor u zijn. De 14-dagenbrief moet wel voldoen aan de wettelijke eisen. Dat betekent dat de 14-dagenbrief moet aankondigen hoe hoog de incassokosten uiteindelijk zullen zijn. Vermeld een ondernemer of incassobureau een lager bedrag? Dan kan het allen dat lagere bedrag in rekening brengen. Voor het overige deel aan incassokosten moet het u opnieuw waarschuwen via een 14-dagenbrief.

Controleer of het totaal aan incassokosten niet hoger is dan het wettelijk maximum. Er mogen naast de incassokosten geen andere kosten in rekening worden gebracht. Alleen rente. Lees [hier](#) meer over de 14-dagenbrief.

### **Voorbeeld**

*Bart heeft 3 maanden zijn sim-onlyabonnement niet betaald. Hij is 60 euro verschuldigd. Telefoonmaatschappij Bel Snel stuurt hem eerst een 14-dagenbrief en stelt hem incassokosten van 15 euro in het vooruitzicht wanneer hij niet binnen 17 dagen betaalt. Bel Snel vermeldt in die brief dat de incassokosten kunnen oplopen tot maximaal 40 euro. Bart betaalt niet na deze brief. Na 3 weken ontvangt Bart een nieuwe brief van Bel Snel. Bel Snel geeft Bart 7 dagen de tijd om alsnog te betalen voordat ze nog 10 euro extra aan incassokosten rekenen. Bart betaalt ook nu niet. Ten slotte stuurt Bel Snel een laatste brief met een betalingstermijn van 7 dagen. Nu stelt Bel Snel Bart nog een extra 15 euro in het vooruitzicht wanneer hij niet betaalt. Bart betaalt niet en is na die 7 dagen 40 euro aan incassokosten verschuldigd. Dat is het wettelijk maximum bij een hoofdsom van 60 euro. Bel Snel heeft de gevolgen van niet betalen in de 14-dagenbrief vermeld en een betalingstermijn van 14 dagen gegeven. Had Bel Snel Bart niet laten weten dat het maximum aan incassokosten kon oplopen tot 40 euro, dan had Bel Snel Bart voor de nieuwe bedragen telkens opnieuw een 14-dagenbrief moeten sturen met een betalingstermijn van minimaal 14 dagen.*

### **Actie**

1. Zijn de incassokosten hoger dan wettelijk toegestaan? De 14-dagenbrief voldoet dan niet aan de wettelijke eisen. Wijs het incassobureau daarop. Gebruik de voorbeeldbrief '**U hebt mij een ongeldige 14-dagenbrief gestuurd**'. Het incassobureau kan u dan een nieuwe, correcte 14-dagenbrief sturen. Tot het aflopen van de betalingstermijn in de nieuwe 14-dagenbrief kunt u de hoofdsom betalen zonder incassokosten.
2. Berekent een ondernemer of incassobureau naast incassokosten, rente en eventueel btw andere kosten? Dan tellen die andere kosten mee als incassokosten. Komt het totaal daarvan hoger uit dan het wettelijk maximum? Dan overtreedt de ondernemer of het incassobureau de wet. Wijs hen daarop met de voorbeeldbrief '**U hebt mij een ongeldige 14-dagenbrief gestuurd**'. En vraag om een nieuwe, correcte 14-dagenbrief. Tot het aflopen van de betalingstermijn van deze nieuwe brief bent u geen incassokosten verschuldigd. Volgen er meer incassobrieven? Daar mogen geen nieuwe kosten worden opgevoerd (anders dan rente).
3. Denkt u dat de incassokosten niet redelijk zijn, dan kunt u contact opnemen met het incassobureau en aangeven waarom u dat denkt. Gebruik de voorbeeldbrief '**Uw rekening of incassobrief is onterecht**'. Vraag het incassobureau om een schriftelijke reactie binnen een bepaalde, redelijke termijn (bijvoorbeeld een week).

### **Wettelijke grondslag**

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 96 lid 4 en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en de bijbehorende nota van toelichting.

### **Meld**

Ziet u geregeld vorderingen van hetzelfde incassobureau waarin te hoge incassokosten of extra kosten worden gerekend? **Meld dit bij de ACM.**

## 7.3 Btw over de incassokosten

### Wat is het?

Alleen als een incassobureau optreedt namens een niet btw-plichtige ondernemer, mag het incassobureau u btw over de incassokosten berekenen. De btw bedraagt maximaal 21% over de wettelijke incassokosten. Er mag geen btw over andere zaken in rekening worden gebracht.

De meeste ondernemers zijn btw-plichtig. Niet btw-plichtig zijn bijvoorbeeld verhuurders, woningbouwverenigingen, medici/zorgverleners, banken, verzekeringsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, sportclubs, kansspelen en uitvaartondernemers.

Huren deze ondernemers een incassobureau in? Dan betalen zij btw over de incassokosten aan het incassobureau. Zij krijgen die btw niet terug van de belastingdienst. Daarom mogen zij die btw via het incassobureau aan u doorberekenen.

Is een ondernemer wél btw-plichtig? Dan krijgt hij de btw die hij aan het incassobureau moet betalen terug van de belastingdienst. Hij mag die btw daarom niet aan u doorberekenen. Ook niet via het incassobureau.

Weet u niet zeker of een ondernemer btw-plichtig is? Vraag dit na via de belastingtelefoon: 0800 - 0543 (gratis). Of kijk op de pagina van de [belastingdienst](#).

### Controleer

1. Mag er btw over de incassokosten gerekend worden? Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
  - De schuldeiser is vrijgesteld van btw.
  - De schuldeiser heeft de vordering overgedragen aan een incassobureau.
  - Het btw-bedrag is correct berekend. De btw is alleen berekend over de incassokosten, niet over andere kostenposten uit de vordering. De btw bedraagt maximaal 21 procent van de incassokosten.



**Voorbeeld – Btw over incassokosten**

*Floor heeft online schoenen besteld bij Het Schoenenhuis. Ze heeft ze niet betaald. 3 weken na de 14-dagenbrief van Het Schoenenhuis heeft Floor nog niet betaald. Ze krijgt nu deze vordering van het incassobureau van Het Schoenenhuis:*

<i>Rekening</i>	<i>€ 109,98</i>
<i>Incassokosten</i>	<i>€ 40,00</i>
<i>Rente</i>	<i>€ 0,04</i>
<i>Btw</i>	<i>€ 8,40</i>
<i>-----</i>	
<i>Totaal</i>	<i>€ 158,42</i>

*Het is duidelijk dat het incassobureau (21%) btw heeft gerekend over de incassokosten. Een schoenenwinkel is echter niet vrijgesteld van btw en dus mag het incassobureau de btw niet in rekening brengen bij Floor. Floor heeft het incassobureau 150,02 euro betaald. Ze heeft ook een mailtje gestuurd aan het incassobureau om te zeggen dat ze de btw niet betaalt omdat die niet gerekend mag worden. Ook heeft ze een melding gedaan bij ConsuWijzer.*

**Actie**

1. Rekent het incassobureau ten onrechte btw over incassokosten? Betaal die dan niet. Informeer het incassobureau daarover.
2. Is het btw-bedrag te hoog? Betaal dan alleen het juiste bedrag. Informeer het incassobureau daarover. Gebruik de voorbeeldbrief '[Uw rekening of incassobrief is onterecht](#)'.

**Wettelijke grondslag**

Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, artikel 2 lid 3.

**Meld**

Ziet u geregeld vorderingen van eenzelfde incassobureau waarin ten onrechte btw over de incassokosten worden gerekend? [Meld dit bij de ACM](#).

## 7.4 Rente

### Wat is het?

Een schuldeiser kan rente rekenen over de hoofdsom over de termijn waarbinnen de schuldenaar in verzuim is geweest. De rente is bedoeld om de schuldeiser te compenseren voor het feit dat hij niet beschikt over geld waarop hij recht had. De rente begint te lopen vanaf het moment dat u in *verzuim* bent. Er mag geen rente worden gerekend over de incassokosten. Na 1 jaar kan de verschuldigde rente over dat jaar worden opgeteld bij *de hoofdsom*. De rente wordt vanaf dan berekend over de nieuwe hoofdsom: de oorspronkelijke hoofdsom plus de rente over het eerste jaar. Er mag uiteraard geen rente worden gerekend over de delen van de hoofdsom die al zijn betaald, vanaf het moment van betaling.

In principe wordt bij betalingsachterstanden de wettelijke rente gerekend. Een bedrijf kan ook een ander rentepercentage of een andere looptijd voor de rente met u hebben afgesproken in het contract of in de algemene voorwaarden. Die rente is dan van toepassing, tenzij deze onredelijk is.

#### Historie wettelijke rente

De overheid stelt de wettelijke rente (het gaat hier dus niet om de handelsrente) vast. Momenteel is de wettelijke rente 2 procent. Hier de historische rentepercentages tot en met 2011. Daarvoor waren de percentages hoger:

01-07-2011 tot 01-07-2012:	4%
01-07-2012 tot 01-01-2015:	3%
01-01-2015 tot heden:	2%

### Controleer

1. Is de rente alleen berekend over de hoofdsom en niet over andere kostenposten van de vordering?
2. Is de rente juist berekend?
3. Rekent een incassobureau een rente die hoger is dan de wettelijke rente? Controleer dan of dat kan op basis van het contract of de algemene voorwaarden en kijk of de rente redelijk is.

#### Let op! – Contractuele rente moet redelijk zijn

Het is toegestaan dat bedrijven een andere rente dan de wettelijke rente met u afspreken bij wanbetaling. Meestal staat die rente in de algemene voorwaarden bij een contract. Is er niets afgesproken dan geldt zonder meer de wettelijke rente.

Is er een hogere rente afgesproken dan moet die redelijk zijn. In de rechtspraak is in verschillende zaken bepaald wat redelijk is. Het is moeilijk een algemene regel te geven op basis van die uitspraken. In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat een rente onredelijk bezwarend is wanneer die leidt tot een rentebedrag dat hoger is dan een vergoeding voor de door de schuldeiser redelijkerwijs geleden schade door de wanbetaling.

### **Voorbeeld – Berekenen juiste rente**

Herman heeft een vordering die opeisbaar is sinds 17 mei 2014. De hoofdsom was 150 euro. Er zijn geen bijzondere afspraken gemaakt over de rente. Hoe hoog is de rente dan op 20 juni 2017?

#### **Stap 1:**

in 2014 was de wettelijke rente 3 procent. De dagrente in 2014 bedraagt dan:  
 $(1 + 0,03)^{(1/365)} - 1 = 0,0000810 = 0,00810\%$ .

De rente over de hoofdsom gedurende de 229 dagen uit 2014 is dan:  
 $(€ 150 * ((1 + 0,0000810)^{229}) - 150) = € 2,81$ .

De hoofdsom op 1 januari 2015 is dan € 150,- + € 2,81 = € 152,81.

#### **Stap 2:**

in 2015 was de wettelijke rente 2 procent. Dus de dagrente in 2015 bedraagt dan:  
 $(1 + 0,02)^{(1/365)} - 1 = 0,0000543 = 0,00543\%$ .

De rente over heel 2015 is:  
 $(€ 152,81 * ((1 + 0,0000543)^{365}) - 152,81) = € 3,06$ .

De hoofdsom op 1 januari 2016 is dan: € 152,81 + € 3,06 = € 155,87.

#### **Stap 3:**

ook in 2016 was de wettelijke rente 2 procent. Dus de dagrente in 2016 bedraagt ook 0,00543 procent. 2016 was een schrikkeljaar. De hoofdsom op 1 januari 2017 is dan:  
 $(€ 155,87 * ((1 + 0,0000543)^{366}) = € 159,-$  (waarvan € 3,13 rente over 2016).

#### **Stap 4:**

ook in 2017 was de wettelijke rente 2 procent. Dus de dagrente in 2017 bedraagt ook 0,00543 procent. De hoofdsom op 20 juni 2017 is dan:  
 $(€ 159 * ((1 + 0,0000543)^{171}) = € 160,48$  (waarvan € 1,48 rente over 2017).

### **Actie**

1. Is er rente gerekend over andere posten dan de hoofdsom, betaal die rente dan niet. U betaalt de hoofdsom en de terechte rente uiteraard wel. Informeer het incassobureau hierover schriftelijk.
2. Hebt u de informatie niet om de berekende rente te kunnen controleren? Neem dan contact op met het incassobureau en vraag om de informatie die u nodig hebt. U kunt ook vragen om een gespecificeerde berekening van de rente. Stel een redelijke termijn voor beantwoording van uw verzoek (bijvoorbeeld twee weken). Krijgt u geen antwoord? Betaal de rente dan onder protest of niet. Als u onder protest betaalt kan uw betaling niet opgevat worden als instemming met de rekening, incassokosten of rente. In beide gevallen laat u dit schriftelijk weten aan het incassobureau.
3. Is de rente niet juist berekend, betaal dan het juiste bedrag aan rente. Informeer daarover het incassobureau schriftelijk.
4. Wordt er een contractuele rente gerekend die erg hoog is (zie boven)? Stuur dan een brief aan het incassobureau waarin u zegt dat die rente een onredelijk beding is en dat u de betreffende bepaling vernietigt. In dat geval moet u wel de wettelijke rente betalen.

## Advies

Vaak is het lastig om de rentebedragen te controleren, omdat gebruikte rentepercentages en renteperiodes ontbreken. Het kan daarom verstandig zijn alleen informatie op te vragen over rentes die erg hoog lijken zonder dat daarvoor een duidelijke reden lijkt te zijn.

### **Voorbeeld – Te hoge rente herkennen**

*Ella heeft haar tijdschriftabonnement niet betaald. Ze heeft een vordering met een hoofdsom van 81 euro en een bedrag van 40 euro aan incassokosten. Ze is 3 maanden in verzuim en het incassobureau rekent een rente van 10 euro. Met een wettelijke rente van 2 procent zou de rente echter 0,42 euro moeten zijn. De vordering is geen geldlening, waarvoor vaak hogere rentes gelden. Er is geen duidelijke verklaring voor de hoge rente. Ella vraagt het incassobureau om een gespecificeerde berekening van de rente. Ze vraagt ook waarom de rente zo hoog is. Het kan zo zijn dat Ella een contract had waarin een hogere rente was afgesproken dan de wettelijke rente en dat de rente correct blijkt te zijn. Als het incassobureau geen goede verklaring heeft voor de hoogte van de rente dan betaalt Ella 1,91 euro aan rente. Ze meldt deze zaak ook bij ConsuWijzer. Wanneer het incassobureau erg lang wacht met zijn antwoord, dan zou Ella kunnen aangeven geen rente te betalen vanaf het moment dat zij het incassobureau benaderde met haar vraag hoe de rente is berekend.*

## Wettelijke grondslag

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 119 en 237i, en het Besluit wettelijke rente van 25 juni 2012.

## Meld

Ziet u geregeld vorderingen van hetzelfde incassobureau waarin te hoge rentebedragen gerekend worden? [Meld dit dan bij de ACM.](#)

## 8. Betalen en betalingsregelingen

### Betalen

Wanneer een rekening of vordering terecht en correct is (zie hoofdstuk 2 t/m 7), dan moet u die betalen. Doe dat zo snel mogelijk. Daarmee voorkomt u extra kosten.

### Betalingen

Wanneer u een deel van de schuld betaalt dan gaat de betaling eerst af van de kosten, dan van de rente en pas daarna van de hoofdsom. Zie daarvoor het Burgerlijk Wetboek 6, artikel 44, lid 1. Zie Gerechtshof 's-Hertogenbosch, 22 juli 2014 ECLI:NL:GHSHE:2014:2234 en gerelateerde uitspraken.

### Bewijs van betaling

Zorg dat u altijd een bewijs van betaling hebt. Wanneer u betaalt via een bank is dat over het algemeen geregeld, omdat u de betaling kunt terugvinden bij u afschrijvingen. Betaalt u contant, zorg dan dat u een getekend betalingsbewijs ontvangt.

### U kunt niet betalen

Weet u dat u niet kunt betalen? Neem dan tijdig (voordat de betalingstermijn verloopt) contact op met de schuldeiser of het incassobureau. Als u uw situatie uitlegt, zijn schuldeisers soms genegen naar oplossingen te zoeken voor uw betalingsprobleem. Let op dat de oplossing die zij aanbieden niet tot onnodige extra kosten voor u leidt. Er zijn ook incassobureaus die niet willen meewerken aan een oplossing van uw probleem. Een schuldeiser of incassobureau is niet verplicht om mee te werken, tenzij zij zelf mede oorzaak zijn van het ontstaan van de betalingsachterstand. Wees extra alert bij incassobureaus die niet willen meewerken. Dit kan een indicatie zijn dat u te maken hebt met een bedrijf dat de regels overtreedt. Hou goed in de gaten of zij zich aan de regels houden en spreek hen daar direct op aan als dat niet zo is.

### Aan wie betaalt u?

U kunt betalen aan zowel de oorspronkelijke schuldeiser als aan het incassobureau. Behalve als de oorspronkelijke schuldeiser de vordering heeft verkocht aan het incassobureau. Dan kunt u alleen aan het incassobureau betalen.

Advies: betaal aan de partij die u het laatste heeft benaderd. Dat is meestal het incassobureau. Betaalt u een schuld in delen (bijvoorbeeld omdat u een betalingsregeling hebt getroffen), betaal dan aan 1 partij, tenzij anders is afgesproken. Zo voorkomt u mogelijke verwarring over betalingen en daarmee onnodige problemen.

Het zou zo moeten zijn dat de oorspronkelijke schuldeiser bij de verkoop van vorderingen afspraken heeft gemaakt met het incassobureau over betalingen die de oorspronkelijke schuldeiser toch nog ontvangt. In de praktijk blijkt dat niet altijd zo te zijn of worden die afspraken niet goed nagekomen. Door aan het incassobureau te betalen voorkomt u mogelijke verwarring en onnodige problemen. U zou over de verkoop van de vordering geïnformeerd moeten zijn. Mocht dat niet zo zijn dan kan u niet worden verweten dat u aan de verkeerde partij betaalt, behalve als u dat wel wist of had kunnen weten.

### Een betalingsregeling

Wanneer u een vordering niet direct kunt betalen, kunt u vragen om een betalingsregeling. Het kan ook zijn dat het incassobureau u een betalingsregeling voorstelt. Het kan gunstig voor u zijn dat u de schuld in termijnen mag afbetalen. Het kan ook zijn dat het aangaan van een betalingsregeling u verder in problemen brengt, zeker wanneer de kans groot is dat u niet aan uw verplichtingen kunt voldoen. Regelmatig brengen incassobureaus ook extra kosten in rekening voor het aangaan van een betalingsverplichting. Vraag daarom advies aan iemand die kennis heeft op dit gebied, zoals een budgetcoach een schuldhulpverlener of een juridisch adviseur.

### Kwijtschelding of rentestop

Bent u met een incassobureau op zoek naar een oplossing voor uw betalingsachterstand? Dan kunt u vragen om een gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld (waardoor u die bijvoorbeeld sneller kunt afbetalen) of om stopzetting van de rente (waardoor de schuld niet verder oploopt). U hebt hier geen recht op. Het incassobureau of de schuldeiser kunnen er wel baat bij hebben.

### Betalingen aftrekken van uw schuld

Wanneer u een deel van de schuld afbetaalt dan gaat de betaling eerst af van de kosten, dan van de rente en pas daarna van de hoofdsom (zie hoofdstuk 7.5).

### Betalen door een akte van cessie

Het komt voor dat een incassobureau u vraagt om een zogenaamde *akte van cessie* te tekenen of op een andere manier uw toestemming vraagt voor het opmaken van een akte van cessie tussen het incassobureau en uw werkgever. Als u hiervoor toestemming geeft (bijvoorbeeld door te tekenen), maakt u het incassobureau de eigenaar van uw recht op bepaalde inkomsten (die u hebt of nog gaat krijgen). Het kan bijvoorbeeld gaan om uw recht op uw salaris, uw uitkering of een erfenis. Het incassobureau betaalt uit die inkomsten dan de vordering af. U bent nooit verplicht om een akte van cessie te tekenen of daar toestemming voor te geven en u kunt nooit uw hele salaris afdragen. Laat u niet onder druk zetten tot het tekenen van zo'n akte. Teken ook zo'n akte nooit zonder advies van iemand die u kan uitleggen waar het over gaat. In veel gevallen zal het tekenen van een akte van cessie niet gunstig voor u zijn.

### Korting op het te betalen bedrag

Soms bieden incassobureaus u een korting op uw vordering. Deze kans om voor een lager bedrag uw vordering af te betalen kan gunstig voor u zijn. Laat uw beslissing om te betalen niet alleen leiden door de korting. Zeker wanneer u op meerdere plekken betalingsachterstanden hebt, moet u een verstandige beslissing maken welke schulden u eerst betaalt. Zorg er ook voor dat u zeker weet dat de vordering terecht is.

### Winnen door te betalen

Soms proberen incassobureaus u aan te zetten tot het betalen van een vordering door te zeggen dat u, bij betaling voor een bepaalde datum, kans maakt om een bedrag te winnen. Laat uw beslissing om al dan niet te betalen niet leiden door de kans op het winnen van het bedrag. Die kans is meestal erg klein. Zeker wanneer u op meerdere plekken betalingsachterstanden hebt, moet u een verstandige beslissing maken welke schulden u eerst betaalt.

Verder kan het zinvol zijn het kansspel *te melden bij de Kansspelautoriteit*. Je mag in Nederland namelijk niet zomaar een kansspel uitschrijven.

### Faillissement incassobureau

Ook een incassobureau kan failliet gaan. Veel incassobureaus hebben een zogenaamde derdengeldrekening. Dat is een rekening waarop de betalingen van schuldenaren binnenkomen en waarvan schuldeisers worden betaald. Zo'n rekening wordt niet geraakt als het incassobureau failliet gaat. In principe bent u dus beschermd als u betaald hebt aan een incassobureau dat daarna failliet gaat en hoeft u niet 'opnieuw' te betalen. Niet alle incassobureaus beschikken echter over een derdengeldrekening. Wanneer zij niet over zo'n rekening beschikken, loopt u meer risico. U kunt daar echter niets aan doen, omdat de schuldeiser het incassobureau kiest.

### **Bureau kredietregistratie**

In Nederland worden aanvragen van geldleningen van boven de 250 euro getoetst en geregistreerd door het Bureau Krediet Registratie (BKR). De vertrekker van de geldlening is verplicht om die registratie te doen. Lost u (enkele maanden) niet op tijd af, dan horen zij dat ook te registreren bij het BKR. Zo'n registratie wordt een negatieve BKR-registratie genoemd. Kredietaanbieders zijn verplicht om u vooraf te waarschuwen dat zij een betaalachterstand bij het BKR zullen melden. De melding blijft vijf jaar zichtbaar voor andere geldverstrekkers met een AFM-vergunning. De melding kan ervoor zorgen dat zij u een lening weigeren.

U kunt uw eigen BKR-dossier eenvoudig inzien via [mijnbkr](#). Als een incassobureau dreigt met inschrijving in het BKR dan is dat een loos dreigement. Een incassobureau kan u niet inschrijven, dat kan alleen een geldverstrekker die een AFM-vergunning heeft.

## 9. Verjaring van de vordering

### Wat is het?

Het kan gebeuren dat een bedrijf vergeet een rekening te sturen. Of u vergeet te herinneren aan een rekening. Stuurt een bedrijf langer dan twee jaar geen rekening of betalingsherinnering? En gaat de vordering over een 'tastbaar product'? Dan is de vordering **verjaard** en hoeft u niet meer te betalen. Voor diensten is de verjaringstermijn doorgaans 5 jaar, en soms korter (zie verderop).

U moet zelf aangeven dat de vordering is verjaard. Doet u dat niet? En schakelt het incassobureau een deurwaarder in? Dan moet u verweer voeren door de deurwaarder en rechter te berichten dat de vordering verjaard is.

Ondanks de verjaring zou u eigenlijk horen te betalen. Hebt u een verjaarde vordering betaald? Dan kunt u het geld om deze reden niet terugvragen. Ook mag een incassobureau om dezelfde reden een betalingsverzoek sturen, ook al is dat jaren later. Of u betaalt of u beroept op verjaring, is aan u.

Is een vordering verjaard? En hebt u toevallig nog geld tegoed van de schuldeiser of het incassobureau? Dan mag die het tegoed verrekenen met het bedrag van de verjaarde vordering.

### Verjaringstermijn

Als hoofdregel geldt een verjaringstermijn van 5 jaar. Een consumentenkoopovereenkomst vormt een uitzondering. Daarvoor geldt een termijn van 2 jaar. Een consumentenkoopovereenkomst is de aankoop door een consument bij een bedrijf van een tastbaar product. Energie (gas en elektra) en warmte (stadsverwarming) zijn daarnaast benoemd als consumentenkoop.

Voor alle diensten die een consument afneemt, geldt een verjaringstermijn van 5 jaar. Denk bijvoorbeeld aan een telecomabonnement of het laten uitvoeren van werkzaamheden. Soms is er sprake van een gemengde overeenkomst, bijvoorbeeld een tastbaar product dat wordt geïnstalleerd (dienst) door een aannemer. De regels zijn dan naast elkaar van toepassing, maar bij strijd gaan de regels van consumentenkoop voor. In dat geval geldt dan de 2-jarige verjaringstermijn.

Een bedrijf of een incassobureau kan de verjaringstermijn **stuiten** (of opnieuw laten beginnen) door een rekening te sturen of u aan betaling te herinneren. Betaalt u een deel van de vordering? Dan begint de termijn opnieuw te lopen. Dat geldt ook als u uitstel vraagt van betaling. De verjaringstermijn begint na (elke) stuiting opnieuw te lopen en is dezelfde als daarvoor, met een maximum van 5 jaar. Het incassobureau zal moeten aantonen dat het de verjaring gestuit heeft. Daarover moeten zij u geïnformeerd hebben.

### Bijzondere situaties

Een schuldenaar kan afstand doen van verjaring. Dat moet via een zogenaamde uitdrukkelijke verklaring. Niet duidelijk is wat daar juridisch precies onder verstaan wordt. Wij raden u als (schuld)hulpverlener aan om te voorkomen dat uw cliënten iets doen dat door de schuldeiser kan worden uitgelegd als 'afstand doen van de verjaring'.



### Verjaringstermijn van gerechtelijke uitspraken

Het komt ook voor dat incassobureaus vorderingen proberen te innen waarover de rechter heeft geoordeeld dat de consument ze moet betalen. Zo'n rechterlijke uitspraak tot betaling verjaart pas na 20 jaar.

### Oude vorderingen en verjaring

Helaas zijn er tegenwoordig veel verjaarde en oude vorderingen in omloop. De reden is dat er steeds meer partijen zijn die geld proberen te verdienen aan het verkopen en kopen van oude of lastig inbare vorderingen. Soms wordt een vordering verschillende keren doorverkocht. Dan kan het gebeuren dat steeds een ander incassobureau probeert u een oude rekening te laten betalen. Bij oude vorderingen is het nuttig om te controleren of ze niet verjaard zijn. Het is aan het incassobureau om te bewijzen dat de vordering niet verjaard is. U moet daar om vragen. Zeker bij gekochte vorderingen kunnen ze dat niet altijd bewijzen. Oude vorderingen zijn overigens niet per definitie verjaard. De verjaring kan gestuit zijn. Kan het incassobureau dat bewijzen, dan moet u alsnog betalen.

## Controleer

1. Is de vordering verjaard? Bekijk hoelang het geleden is dat u voor het laatst door de schuldeiser of het incassobureau bent herinnerd aan betaling van de vordering. Vergelijk dit met de toepasselijke verjaringstermijn.

### Let op! – Geen ambtshalve toetsing door de rechter

Wanneer een incassobureau u voor de rechter daagt en de vordering is verjaard, dan is het nodig dat u de rechter daarop zelf wijst. De rechter mag daar niet uit eigen beweging naar kijken: er bestaat geen zogenoemde verplichte ambtshalve toetsing op dit punt. U kunt ook melden dat de vordering is verjaard als u dat niet zeker weet. De rechter zal er dan wel naar kijken en het incassobureau zal moeten bewijzen dat de vordering niet verjaard is.

Er zijn incassobureaus die verjaarde vorderingen bewust voor de rechter brengen in de hoop dat u geen verweer voert. Als u dan inderdaad uw verhaal niet doet, wordt u alsnog veroordeeld om de (verjaarde) vordering te betalen. Een uitspraak van de rechter verjaart pas na 20 jaar. Op die manier kan het incassobureau u 20 jaar lang om betaling blijven vragen.

## Actie

2. U moet zelf verjaring van een vordering inroepen. Wordt u herinnerd aan betaling van een vordering die (mogelijk) verjaard is? Vraag het incassobureau dan om schriftelijk bewijs dat de vordering niet verjaard zou zijn. Kan het incassobureau dat niet bewijzen, dan is de vordering verjaard. Heeft het incassobureau wel bewijs dat het u op tijd aan de vordering herinnerd zou hebben, dan is de vordering niet verjaard en moet u alsnog betalen.
3. Hebt u onvoldoende informatie om te beoordelen of de vordering is verjaard, vraag het incassobureau dan om bewijsstukken, zoals de laatste betalingsherinnering. Vraag om een reactie binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld een week). Als het incassobureau geen bewijs kan leveren, is de vordering verjaard.

### **Advies**

1. Roep verjaring in zodra u het signaleert of vraag het incassobureau te bewijzen dat de vordering niet verjaard is. Dat bespaart u mogelijk allerlei vervelende vervolgstappen.
2. Let op dat u geen uitspraken doet die kunnen worden opgevat als 'afstand doen van verjaring'.

### **Wettelijke grondslag**

Burgerlijk Wetboek 6, artikel 306, 307 en 308, en Burgerlijk Wetboek 7, artikel 23.

## 10. Het *incasseren*

### Wat is het?

Na het aflopen van de betalingstermijn in de 14-dagenbrief zal een incassobureau contact met u opnemen om te zorgen dat u betaalt. Elk incassobureau doet dit op zijn eigen manier. Meestal hanteren zij grotendeels geautomatiseerde processen met standaardbrieven en -e-mails. Soms bellen ze u en als het om een hoog bedrag gaat komen ze soms aan de deur. Vaak zet een incassobureau een combinatie van deze middelen in. Ook de frequentie varieert. Het kan zijn dat zij elke paar dagen contact opnemen, maar er kunnen ook maanden (of jaren) tussen zitten.

### Wat mag wel en niet?

Voor de verschillende incassoactiviteiten bestaan geen specifieke wettelijke normen. Zo is niet in de wet vastgelegd tussen welke tijden een incassobureau u mag bellen of hoe vaak. Dat betekent niet dat alles mag. De Wet handhaving consumentenbescherming en de Wet op het financieel toezicht geven algemene normen waaraan incassobureaus zich moeten houden.

Incassobureaus mogen aandringen op betaling door meerdere malen op verschillende manieren contact met u te zoeken. Er zijn ook zaken die duidelijk niet mogen. Zo mag een incassobureau:

- u niet 's nachts of onredelijk vaak bellen;
- niet zonder uw toestemming uw werkgever benaderen;
- u niet bedreigen of agressief benaderen;
- u geen gevolgen voorspiegelen die het niet kan waarmaken of die het niet van plan is om ook echt waar te maken;
- u niet vertellen dat alle kosten van een vervoltraject voor uw rekening zijn, wanneer dat niet zonder meer zo is;
- zich niet voordoen als deurwaarder of u laten geloven dat u al in een deurwaarderstraject zit, terwijl dat niet zo is.

Dit overzicht is niet volledig. Dus er kunnen meer situaties zijn waarin een incassobureau zich niet correct gedraagt.

**Voorbeeld – Ontoelaatbare druk**

*Incassobureau Betaalnu stuurt Marloes een brief om haar te herinneren aan een betaling, waarvoor ze al een 14-dagenbrief heeft gehad. Ze ontvangt de brief op vrijdag. Het incassobureau zegt dat Marloes binnen 2 dagen moet betalen. Als ze niet betaalt zullen ze Marloes in laten schrijven bij het BKR. Ook zegt Betaalnu Marloes te registreren in zijn database van wanbetalers, waardoor ze in de toekomst bij bepaalde winkels niet meer kan kopen. Ten slotte zegt het incassobureau dat het Marloes gaat dagvaarden en dat dat leidt tot een veroordeling met hoge kosten die voor haar rekening zijn.*

*Het incassobureau zet Marloes op allerlei ontoelaatbare manieren onder druk. Ze geven haar een betalingstermijn van 2 dagen, net voor het weekend. Dat is een veel te korte termijn om te kunnen betalen. Verder dreigt het incassobureau met inschrijving bij het BKR. Maar dat mag een incassobureau niet. **Zie hoofdstuk 8.***

*Verder dreigt Betaalnu met registratie in zijn database. De dreiging is dat Betaalnu die database verkoopt aan bedrijven die zo bepalen wie ze wel en niet als klant nemen. Dat komt in de praktijk ook voor. De vraag is alleen hoe groot het risico is voor Marloes, ook omdat een bedrijf uiteindelijk zelf bepaalt of het die informatie gebruikt. Ten slotte dreigt het incassobureau met hoge kosten van een rechtszaak. Het is goed dat een incassobureau de schuldenaar informeert over de gevolgen van niet betalen, maar niet in de vorm van een dreigement. Het incassobureau kan ten eerste niet zelf dagvaarden en dreigt dus met iets wat het niet kan. Daarnaast doet Betaalnu alsof vaststaat dat Marloes de kosten van de rechtsgang moet betalen. Dat is alleen zo als de rechter Marloes ongelijk geeft én bepaalt dat zij de kosten moet betalen. De zekerheid waarmee Betaalnu Marloes voorhoudt dat zij de kosten moet betalen, is niet terecht.*

*Marloes doet er goed aan om zich bij haar beslissing om te betalen niet te laten leiden door de dreigementen. Als ze de rekening kan betalen, kan ze dat uiteraard beter wel doen. Marloes betaalde uiteindelijk wel, maar diende ook een klacht in bij de branchevereniging over het gedrag van het incassobureau.*

## Fatsoenlijke en wettelijk juiste benadering

U hebt altijd recht op een respectvolle en wettelijke correcte behandeling door een incassobureau. Dat betekent dat er naar u wordt geluisterd en dat u binnen een redelijke termijn juist en volledig antwoord krijgt op uw vragen, als ze redelijk zijn. Het betekent ook dat u niet onder ontoelaatbare druk wordt gezet om te betalen, of om een betalingsregeling te accepteren.

## Wat kunt u zelf doen?

Uw eigen houding draagt ook bij aan een goede relatie met het incassobureau. Dit kunt u zelf doen:

1. Reageer op pogingen van het incassobureau om contact met u op te nemen.
2. Neem zelf op tijd actie als u problemen ziet aankomen. Bijvoorbeeld dat u niet of niet op tijd kunt betalen.
3. Doe zelf een voorstel om een probleem op te lossen. Incassobureaus kunnen dan meer bereid zijn om met u mee te denken of akkoord te gaan met oplossingen.

## Controleer

Als hulpverlener bent u vaak pas betrokken bij de zaak als er al een spanning is ontstaan tussen de schuldeiser en uw cliënt. Controleer dan eerst of de voorafgaande stappen correct zijn uitgevoerd door de schuldeiser:

1. Is er wel sprake van een terechte vordering, en is die niet verjaard?
2. Is de vordering al (gedeeltelijk) betaald?
3. Is uw cliënt daadwerkelijk in verzuim?
4. Heeft uw cliënt wel een 14-dagenbrief ontvangen die aan de eisen voldoet?
5. Klopt de vordering wel? Zowel de hoofdsom als de (incasso)kosten en rente?

Hebt u onvoldoende informatie om dit te kunnen controleren? Vraag de ondernemer of het incassobureau dan om de stukken die ontbreken. Geef hen een redelijke termijn om die te leveren (bijvoorbeeld een week).

## Aandachtspunten per middel

### Incassobrieven

Krijgt u een brief van het incassobureau na het verstrijken van de betalingstermijn uit de **14-dagenbrief**? En hebt u niet betaald? Dan bent u verplicht om de vordering inclusief incassokosten en rente (en eventuele btw) te betalen. Hoeveel deze maximaal bedragen rekent u uit met de **Rekenhulp Incassokosten**.

De rente start vanaf het moment dat de betalingstermijn uit de ingebrekestelling of de **fatale betalingstermijn vervalt**. Hebt u geen **14-dagenbrief** ontvangen? Dan hoeft u de eventueel opgevoerde incassokosten niet te betalen. Het incassobureau zal u dan eerst alsnog een 14-dagenbrief moeten sturen. U kunt tot het aflopen van de betalingstermijn uit die 14-dagenbrief uw schuld aflossen zonder de incassokosten te betalen.

Incassobrieven zijn lang niet altijd duidelijk. Alleen voor de 14-dagenbrief is wetgeving die voorschrijft wat er wel en niet in mag staan. Belangrijk is in ieder geval dat u begrijpt over welke vordering het gaat. Weet u dat niet? Vraag dat dan na bij het incassobureau.

### Kostenspecificaties

Uit een incassobrief moet duidelijk blijken welke kosten u moet betalen. U moet minimaal kunnen terugvinden over welke vordering het gaat, hoe hoog de hoofdsom is, hoe hoog de incassokosten zijn en hoe hoog de eventuele rente en btw zijn. Ook moet erin staan hoeveel u al afgelost hebt. Alleen op deze manier kunt u snel controleren of de vordering terecht is. Is er geen duidelijke specificatie, vraag die dan op bij het incassobureau.

### **Onduidelijke brieven**

Brieven van incassobureaus bevatten soms ingewikkelde taal. Begrijpt u niet wat er staat of wat de gevolgen zijn van wat er staat? Neem dan contact op met het incassobureau en vraag om uitleg. Verder staat er bijna altijd in de brieven wat de gevolgen zijn als u niet betaalt. Het is goed dat u weet waar u aan toe bent en dus is het belangrijk om deze informatie goed te lezen en te begrijpen. Tegelijkertijd is het soms zo dat incassobureaus gevolgen schetsen die niet, of niet zonder meer, zullen plaatsvinden. Soms zijn de mededelingen zelfs dreigend. Laat u daardoor niet leiden tot het nemen van onverstandige beslissingen, zoals het betalen van onterecht kosten, onterechte vorderingen of het doen van onverstandige toezeggingen. Weet u niet wat verstandig is, laat u dan door iemand adviseren.

### **Conceptdagvaardingen**

Sommige incassobureaus sturen op een bepaald moment een zogenaamde conceptdagvaarding. De ACM vindt deze praktijk onwenselijk. Juridisch gezien is een conceptdagvaarding niets. Wanneer een incassobureau en de schuldeiser u willen gaan dagvaarden, dan kunnen ze u dat laten weten door dat op te schrijven. Conceptdagvaardingen zijn verwarrend door moeilijk taalgebruik en worden gebruikt om u onder druk te zetten. Soms is een schuldeiser of incassobureau helemaal niet van plan u te dagvaarden. Dan is het versturen van een conceptdagvaarding misleidend. Laat een conceptdagvaarding u niet verwarren en laat u daardoor niet leiden tot het nemen van onverstandige beslissingen, zoals het betalen van onterecht kosten, onterechte vorderingen of het doen van onverstandige toezeggingen.

### **Profit letters**

Sommige incassobureaus verkopen het recht op het gebruik van hun logo's aan schuldeisers die zelf incasseren. De schuldeiser zet dan de naam of het logo van een incassobureau op de brief die hij stuurt, waardoor het lijkt alsof hij een incassobureau heeft ingeschakeld. Dit noemt men het gebruik van profit letters. Dit gebeurt uiteraard om u te laten betalen. De ACM vindt deze praktijk onwenselijk, omdat het u op het verkeerde been zet.

Het feit dat de naam of het logo van een incassobureau op de brief staat, verandert niets aan uw rechten of de bevoegdheden van de schuldeiser. Laat u daardoor niet leiden tot het nemen van onverstandige beslissingen, zoals het betalen van onterecht kosten, onterechte vorderingen of het doen van onverstandige toezeggingen. Een terechte vordering moet u natuurlijk wel betalen.

### **Telefonisch contact**

Samen met contact via de post is telefonisch contact de meestgebruikte manier van een incassobureau om contact met u te krijgen.

Het kan zijn dat een medewerker van een incassobureau u tijdens een telefoongesprek voorstellen doet. Bijvoorbeeld om te komen tot een betalingsregeling. Zorg dat u goed begrijpt waar u 'ja' tegen zegt. Laat u niet onder druk zetten of dwingen om 'ja' te zeggen als u het niet begrijpt of het er niet mee eens bent. Stel vragen om verduidelijking te krijgen. U kunt ook zeggen dat u erover wilt nadenken en/of het voorstel per post wilt ontvangen. Daarbij kan het verstandig zijn advies te vragen aan iemand met verstand van zaken. U kunt altijd achteraf nog met een voorstel instemmen.

Komt het telefoongesprek op een ongelegen moment, zeg dat dan en maak een andere afspraak.

### **Huisbezoek**

Een huisbezoek komt niet vaak voor tijdens een incassotraject. Meestal gebeurt dat in bijzondere situaties of bij hoge vorderingen. U bent niet verplicht de medewerker van het incassobureau binnen te laten of te woord te staan. Meestal is dat echter wel verstandig, omdat het incassobureau u uitleg kan geven over uw situatie. Is een medewerker van een incassobureau dreigend of agressief, dan kunt u de medewerker vragen uw huis te verlaten. In bijzondere gevallen kunt u de politie bellen. Hebt u zoiets meegemaakt dan kunt u een klacht indienen.

Het kan zijn dat een medewerker van een incassobureau u tijdens het huisbezoek voorstellen doet. Bijvoorbeeld om te komen tot een betalingsregeling. Zorg dat u goed begrijpt waar u 'ja' tegen zegt. Laat u niet onder druk zetten of dwingen om 'ja' te zeggen als u het niet begrijpt of het er niet mee eens bent. Stel vragen ter verduidelijking. U kunt ook zeggen dat u erover wilt nadenken. Vraag advies aan iemand die verstand van zaken heeft. U kunt altijd achteraf nog met een voorstel instemmen.

Komt een huisbezoek op een ongelegen moment, zeg dat dan en maak een andere afspraak.

### **Sms, WhatsApp en sociale media**

Het komt voor dat een incassobureau u benadert via sms of andere berichtendiensten zoals WhatsApp. Het kan ook zo zijn dat het incassobureau u benadert via sociale media (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn etc.). Voor beide communicatiekanalen geldt: zolang de inhoud en het aantal berichten redelijk is en de tijden waarop ze worden verzonden ook, is het versturen van persoonlijke berichten geen probleem. Het is niet toegestaan dat een incassobureau u berichten stuurt die voor anderen zichtbaar zijn, zoals een post op uw Facebook-tijdlijn. Het incassobureau geeft dan persoonlijke informatie over u aan anderen. Het gebruik van sociale media zou zo beperkt mogelijk moeten zijn. Dat betekent bijvoorbeeld dat berichten via sociale media niet verzonden zouden moeten worden als er ook berichten worden verstuurd via sms en WhatsApp.

### **Contact met u werkgever**

Het kan zijn dat een incassobureau uw werkgever benadert over een vordering van u. Het kan ook zijn dat het incassobureau u probeert te bereiken via uw werkgever, bijvoorbeeld door post aan u te sturen via uw werk. Een incassobureau heeft daarvoor uw toestemming nodig, omdat het zo informatie over u geeft aan anderen. Hebt u die toestemming niet gegeven, dan kunt u klagen wanneer het incassobureau toch contact zoekt met uw werkgever of u via uw werk benadert. U moet uw vordering nog steeds wel betalen.

Denk goed na voordat u een incassobureau toestemming geeft om contact op te nemen met uw werkgever. Het kan voordelen hebben, bijvoorbeeld omdat uw werkgever mee kan denken over oplossingen. Het kan ook nadelen hebben, bijvoorbeeld wanneer uw werkgever denkt dat u uw werk niet goed kunt doen door uw persoonlijke situatie. Het kan verstandig zijn om iemand om hulp te vragen bij deze keuze. Geef geen toestemming aan het incassobureau voordat u er goed over nagedacht hebt.

### **Op straat of in openbare gelegenheden**

In uitzonderlijke gevallen komt het voor dat een medewerker van een incassobureau u op straat of in een openbare gelegenheid aanspreekt op een vordering. De ACM vindt dat dit niet zou moeten gebeuren, behalve in heel uitzonderlijke situaties. U wordt overvallen en het kan zijn dat anderen uw persoonlijke informatie horen. U bent niet verplicht met iemand in gesprek te gaan en kunt dus zeggen dat u geen gesprek wilt aangaan. U kunt ook een afspraak maken om het er op een ander moment en een andere plek over te hebben.

## **Klagen**

Mocht het gebeuren dat u niet fatsoenlijk of wettelijk juist wordt benaderd, dan kunt u daarover een klacht **indienen**.

## **Meld**

Is er een incassobureau dat zich niet houdt aan de regels uit dit hoofdstuk? **Meld dat bij de ACM**.

## 11. Verkoop van vorderingen

### Wat is het?

Schuldeisers kunnen vorderingen verkopen aan een ander om te incasseren. Soms doen ze dat al bij het ontstaan van een betalingsachterstand, soms pas als het innen niet lukt. Meestal doen ze dit omdat ze van de incasso-activiteiten af willen zijn, of daar niet in gespecialiseerd zijn.

De opkoper (een incassobureau) koopt de vorderingen op voor een deel van de waarde. Hij probeert die vervolgens voor eigen rekening voor het volledige bedrag te innen. De oorspronkelijke schuldeiser en de opkoper horen een zogenaamde akte van cessie op te stellen, waarin de overdracht van de vorderingen is vastgelegd. Alleen dan zijn de vorderingen rechtsgeldig gekocht/verkocht. Als niet is voldaan aan deze juridische eis, hoeft u als consument het betreffende incassobureau ook niets te betalen. De ondernemer met wie u de oorspronkelijke overeenkomst had blijft dan uw schuldeiser. Als een vordering is verkocht, moet de ondernemer of het incassobureau u daarvan op de hoogte brengen. Is dit niet gebeurt? En hebt u inmiddels betaald aan de oorspronkelijke schuldeiser? Dan bent u niets verschuldigd aan de opkoper.

Het gebeurt ook dat in een akte van cessie niet alleen bestaande vorderingen, maar ook toekomstige vorderingen worden overdragen aan een nieuwe eigenaar. Dat mag als de overeenkomst waar die vordering uit voortkomt al bestond vóór de overdracht. Stel bijvoorbeeld dat u een abonnement heeft op een blad dat u maandelijks betaalt. Uw schuldeiser mag dan de vorderingen op de toekomstige maanden verkopen. Maar hij mag niet de vorderingen op toekomstige abonnees verkopen.

Als een vordering verkocht is volgens genoemde wettelijke voorwaarden, is de opkoper degene bij wie u moet zijn als u het niet eens bent met de rekening. Is de vordering bijvoorbeeld verjaard? Dan moet de opkoper aantonen dat dat niet zo is. Hij kan hiervoor niet verwijzen naar de oorspronkelijke schuldeiser.

Een belangrijk uitgangspunt bij verkoop van vorderingen is dat u als debiteur niet in een slechtere positie mag belanden door de verkoop. U behoudt al uw rechten die u met de oorspronkelijke schuldeiser afgesproken had.

#### **Let op! – Oneerlijke incassopraktijken komen vaker voor bij opgekochte vorderingen**

Oneerlijke incassopraktijken (op agressieve of misleidende wijze proberen te innen) komen vaker voor bij opgekochte vorderingen. Let dus goed op als u weet dat het om een opgekochte vordering gaat. Juist bij deze vorderingen is het belangrijk om na te gaan of het incassobureau zich wel aan de regels heeft gehouden. Check of het alle stappen van het incassotraject volgens de wettelijke eisen heeft gezet en geen onterechte kosten heeft gerekend. En sta erop dat u duidelijke informatie krijgt over de vordering.



## Controleer

1. Int het incassobureau de vordering voor eigen rekening (opgekochte vordering) of voor rekening van de schuldeiser?
2. Vordert het incassobureau voor eigen rekening? Controleer dan of de schuldeiser de vordering rechtsgeldig heeft overgedragen aan het betreffende incassobureau, met een akte van cessie. Dit is vooral van belang wanneer het de opkoper is die de overdracht van de vordering meldt. Iedereen kan hem immers wel meedelen dat hij de nieuwe schuldeiser is. U kunt daarvoor een door de oorspronkelijke schuldeiser gewaarmerkt uittreksel van de akte van cessie opvragen. Zolang u dit niet hebt gekregen, kunt u de betaling opschorten. Deel dat dan wel aan het incassobureau mee.
3. Controleer ook of u vóór de datum van de akte van cessie al een overeenkomst had met de oorspronkelijke schuldeiser. Als dat niet het geval is, dan is het incassobureau niet de rechtsgeldige eigenaar van de vordering op u.

## Actie

Wanneer een incassobureau dat voor eigen rekening int geen akte van cessie wil of kan laten zien, betaal dan niet.

## Advies

Wanneer u een akte van cessie opvraagt, deel dan aan het incassobureau mee dat u de betaling in ieder geval opschort totdat u de akte hebt ontvangen.

## Meld

Kan of wil het incassobureau dat claimt uw vordering te hebben opgekocht geen akte van cessie laten zien? [Meld dit bij de ACM.](#)

## 12. Klachten over een incassobureau

Indien u een klacht hebt over de werkwijzen van een incassobureau, dan zijn er verschillende mogelijkheden om daarover uw beklag te doen. Deze mogelijkheden hebben verschillende voordelen en nadelen. Het gaat dan echt om een klacht over het handelen van het incassobureau. Indien u vragen hebt over de vordering zelf of het daarmee niet eens bent, zie dan hoofdstuk 3 en verder.

### Let op! – Dreigen met nadelige gevolgen bij het indienen van een klacht

Klagen over het gedrag van het incassobureau kan altijd. Mocht een incassobureau u vertellen dat u geen klacht kunt indienen of dat u, wanneer u een klacht indient, meer moet betalen, uw betalingsregeling verliest of dat klagen andere vervelende gevolgen voor u heeft, dan is dat des te meer een reden om een klacht in te dienen. Een incassobureau kan u voor het indienen van een klacht nooit meer incassokosten laten betalen of uw betalingsregeling afnemen. In dit soort gevallen kunt u mogelijk beter ergens anders klagen dan bij het incassobureau zelf. Bedenk wel dat u uw vordering, als die terecht is, gewoon moet betalen.

### Klacht bij het incassobureau zelf

De meeste professionele incassobureaus beschikken over een klachtenprocedure, een klachtenfunctionaris en een portal om klachten te melden (per post of e-mail). Wij bevelen u aan om eerst te klagen bij het incassobureau zelf. Het incassobureau is het beste in staat om zijn eigen gedrag te veranderen en met u tot een oplossing te komen.

Behandelt het incassobureau de klacht niet naar uw tevredenheid? Dan kunt u klagen bij de schuldeiser, [de branchevereniging](#), [de geschillencommissie](#) of een van de andere hieronder genoemde instanties. Heeft het incassobureau geen duidelijk kanaal voor klachten? Stuur en klacht dan per e-mail of post. Vraag om een ontvangstbevestiging en geef een redelijke termijn (bijvoorbeeld twee weken) om te reageren.

### Klagen bij de oorspronkelijke schuldeiser

Klagen over een oneerlijke incassopraktijk bij de oorspronkelijke schuldeiser is uiteraard ook zinvol. De schuldeiser is immers opdrachtgever van het incassobureau. Vanuit die positie kan de schuldeiser het incassobureau op zijn gedrag aanspreken. Een professionele schuldeiser heeft geen belang bij een incassobureau dat zich misdraagt. Tegelijkertijd heeft de schuldeiser natuurlijk wel belang bij betaling van de vordering.

Klaag schriftelijk, en vraag om een ontvangstbevestiging en een reactie binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld twee weken).

Er zijn een aantal situaties waarin klagen bij de schuldeiser niet zinvol is:

1. Als de schuldeiser een bedrijf is dat (bewust) onterecht vorderingen verstuurt. In zo'n geval is het niet te verwachten dat de schuldeiser zich oprecht zal inspannen om het incassobureau aan te spreken op zijn gedrag. Het is niet altijd eenvoudig te weten of dit het geval is. Soms kan het opzoeken op internet van de naam van het bedrijf wel duidelijkheid geven.
2. Als het incassobureau onderdeel is van het bedrijf dat ook de schuldeiser is (bijvoorbeeld als dochteronderneming). Het incassobureau en de schuldeiser zijn in dit geval feitelijk dezelfde partij. Ook dit is niet altijd eenvoudig te achterhalen, omdat de handelsnamen van het incassobureau en de schuldeiser verschillend kunnen zijn.
3. Als het gaat om een verkochte vordering. Als een incassobureau een gekochte vordering int dan doet het dat op eigen naam en voor eigen rekening. De oorspronkelijke schuldeiser is niet meer betrokken en niet meer aanspreekbaar.

## Klacht bij een branchevereniging

Is het incassobureau bij een branchevereniging aangesloten? Dan kunt u overwegen daar een klacht in te dienen. Of bij het klachteninstituut dat door de branchevereniging is aangewezen. Er zijn meerdere brancheverenigingen in de incassosector. Meestal kunt u op de website van het incassobureau zien of en van welke vereniging het lid is. Ook de websites van de verschillende brancheverenigingen hebben overzichten van hun leden. Hier de links naar de belangrijkste brancheverenigingen:

- Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI): <http://kigid.nl/>
- Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) (alleen voor incassobureaus die ook deurwaarder zijn): <https://www.kbvg.nl/6387/>
- Nederlandse orde van advocaten (NOvA) (alleen als u te maken hebt met advocaten die als incassobureau werken): <https://www.advocatenorde.nl/niet-tevreden-over-uw-advocaat>
- Vereniging van Incasso- en procesadvocaten (VIA): <http://www.via-incasso.nl/contact/>
- De Kamer voor gerechtsdeurwaarders: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Amsterdam/Regels-en-procedures/Paginas/Kamer-voor-gerechtsdeurwaarders.aspx>
- De Vereniging Voor Credit Management (VVCMB): <http://verenigingvoorcreditmanagement.nl>
- Verbond van Credit Management Bedrijven (VCMB): <http://www.vcmb.nl/contact/>

De brancheverenigingen hanteren uiteenlopende procedures. Soms wordt u gevraagd om vooraf een laag geldbedrag te betalen dat u terugkrijgt als u gelijk krijgt (*depot*). Brancheverenigingen met wettelijke beschermde beroepen, zoals de NOvA en de KBvG, hebben verstrekkingen om hun leden aan te spreken. Is een incassobureau bijvoorbeeld ook een deurwaarderskantoor, dan kunt u uw klacht het beste indienen bij de KBvG. Ook de andere verenigingen kunnen invloed uitoefenen op hun leden om hun gedrag aan te passen, soms ook onder de dreiging van opzegging van lidmaatschap.

Vraag altijd om een ontvangstbevestiging en geeft de branchevereniging of het klachteninstituut altijd een redelijke termijn (bijvoorbeeld twee weken) om te reageren.

## Klacht bij De Geschillencommissie

Redelijk wat bedrijven in Nederland zijn aangesloten bij De Geschillencommissie. Als een bedrijf daarbij is aangesloten, kunt u een geschil aan de commissie voorleggen. Dat kunnen ook geschillen zijn die te maken hebben met een incassotraject. Het moet dan wel gaan om een geschil dat u hebt met de schuldeiser (het bedrijf), bijvoorbeeld over de hoogte van de rekening of over de vraag of het bedrijf wel geleverd heeft wat het moest leveren. Klachten over de handelswijze van een incassobureau kunt u niet aan De Geschillencommissie voorleggen. Geschillen worden meestal op korte termijn behandeld en de kosten voor het indienen van een geschil zijn laag. De uitspraak is bindend voor beide partijen. [Hier](#) vindt u meer informatie over De Geschillencommissie.

## Klacht bij de rechter

Hebt u de bovenstaande opties geprobeerd zonder succes of hebt u daarin onvoldoende vertrouwen? Dan kunt u uw zaak aan een rechter voorleggen. Dat zal in de meeste gevallen de kantonrechter zijn. De rechter is bij uitstek een onpartijdige en deskundige partij die ook bindende uitspraken doet. Bij de kantonrechter is juridische vertegenwoordiging niet verplicht, dus u kunt zelf uw zaak verdedigen, zonder advocaat. Het kan wel verstandig zijn dat u iemand meeneemt met verstand van zaken. Mogelijk kunt u een beroep doen op een rechtsbijstandsverzekering. Bedenk dat u griffierechten moet betalen bij het starten van een zaak. Ook kent het voeren van een rechtszaak altijd een zeker procesrisico: het kan zijn dat u niet in het gelijk wordt gesteld en/of dat u (gedeeltelijk) tot de kosten wordt veroordeeld. Laat dit u er echter niet van weerhouden als de zaak echt belangrijk voor u is en wanneer u de kans groot acht dat u gelijk krijgt.

Een andere optie is dat u het aan de schuldeiser, het incassobureau of de deurwaarder overlaat om u te dagvaarden. Een voordeel is dat het zo kan zijn dat de schuldeiser of het incassobureau

u niet willen dagvaarden, omdat zij het probleem wel zien dat u met de vordering hebt of het risico te groot vinden. Een ander voordeel is dat u bij aanvang van de zaak geen griffierechten hoeft te betalen als zij de rechtszaak starten. Ook hier geldt: het voeren van een rechtszaak kent altijd een zeker risico; het kan zijn dat de rechter u ongelijk geeft. Vaak moet u dan wel de griffierechten en andere proceskosten betalen.

Daarom raden we u aan om juridisch advies in te winnen voordat u besluit het tot een dagvaarding te laten komen. Mocht u beslissen het tot een rechtszaak te laten komen, dan kunt u daarover het incassobureau ook direct informeren. Dat scheelt mogelijk veel brieven, telefoontjes enzovoorts.

### **Melden bij een toezichthouder van de overheid**

Er zijn vijf overheidstoezichthouders die bevoegd zijn om op te treden tegen incassobureaus. Zij geven ook advies aan consumenten met vragen.

- De Autoriteit Consument & Markt (ACM): als het gaat om misleiding van consumenten of onredelijke algemene voorwaarden bij vorderingen uit niet-kredieten.
- De Autoriteit Financiële Markten (AFM): als het gaat om misleiding van consumenten bij vorderingen uit kredieten.
- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP): als het in incassotrajecten gaat om schending van persoonsgegevens.
- Het Bureau Financieel Toezicht: als het gaat om het functioneren van deurwaarders, ook als zij incassoactiviteiten verrichten.
- De politie: aangifte bij strafbare feiten zoals oplichting, valsheid in geschrifte enzovoorts.

Deze toezichthouders kunnen u adviseren over welke actie u kunt ondernemen en hoe u uw probleem kunt oplossen. Daarnaast kunnen ze een onderzoek openen naar een incassobureau dat ernstig en/of vaker de fout in gaat. Meldingen van consumenten zijn een belangrijke bron van informatie voor de toezichthouders.

### **Media en consumenteninstanties**

Verschillende consumentenorganisaties zoals ConsuWijzer (van de ACM), de Consumentenbond en de Fraudehulpdesk kunnen u adviseren over of waarschuwen voor gedrag van incassobureaus of criminelen die zich als incassobureau voordoen. Verder zijn er verschillende media (denk aan tv-programma's als Radar en Kassa) die met regelmaat aandacht besteden aan misstanden bij incassobureaus. Zij waarschuwen soms voor bepaalde bureaus of gedragingen. Soms leidt media-aandacht er ook toe dat incassobureaus hun gedrag aanpassen.

## 13. De deurwaarder

### Wat doet een deurwaarder?

Een deurwaarder heeft taken die in de wet beschreven staan. Hij wordt aangewezen door de overheid. De taken van de deurwaarder gaan meestal over een gerechtelijk traject. In dit geval over het traject bij de rechter om een vordering te innen. Een deurwaarder is degene die een dagvaarding 'betekent'. Dat wil zeggen degene die een persoon of partij laat weten dat een andere persoon of bedrijf een zaak bij de burgerlijke rechter tegen hem of haar start. Verder heeft een deurwaarder een rol na de uitspraak van de rechter. De deurwaarder 'betekent' een vonnis van een rechter. Dat wil zeggen dat hij de partijen op de hoogte brengt van de uitspraak van de rechter. Ten slotte kan hij, als de rechter bepaald heeft dat iemand moet betalen, beslag leggen, ontruiming doen en openbare verkopen organiseren. Dit om ervoor te zorgen dat de betaling waartoe de rechter heeft geoordeeld, ook gedaan kan worden. Een deurwaarder kan nooit *executoriaal beslag leggen*, ontruimen of verkopen zonder een uitspraak van een rechter.

Alle deurwaarders in Nederland zijn geregistreerd bij de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (de KBvG). Een bedrijf dat daar niet is geregistreerd, is geen deurwaarderskantoor, mag zich ook niet zo noemen en kan ook geen deurwaarderstaken uitvoeren. De KBvG kent beroepsregels en tuchtrecht voor deurwaarders. Bij de KBvG kunnen ook klachten worden ingediend over deurwaarderskantoren.

### Van incasso naar deurwaarder

De schuldeiser bepaalt – vaak op advies van het incassobureau – of een vordering overgaat van het minnelijke traject (incassobureau) naar een gerechtelijk traject (deurwaarder en rechter). De beslissing wordt meestal gemaakt op basis van een kosten-baten- of risicoanalyse. De schuldeiser bekijkt hoe groot de schuld is en hoe groot de kans dat de schuldenaar kan betalen, ook bij een veroordeling door de rechter. Daartegenover staan het risico dat hij de zaak bij de rechter niet wint en de kosten die zijn verbonden aan het starten van een zaak bij de rechter. Soms valt de kosten-baten- of risicoanalyse ongunstig uit en stapt de schuldeiser niet naar de rechter. Schuldeisers schrijven die vorderingen dan vaak af: ze nemen hun verlies.

Het kan zijn dat de schuldeiser per geval zelf beslist over een gang naar de rechter. Het kan ook dat het incassobureau en de schuldeiser afspraken hebben gemaakt over wanneer het incassobureau de zaak mag overdragen aan een deurwaarder. In dat geval beslist het incassobureau op basis van die afspraken met de schuldeiser.

### Incassobureau én deurwaarder

Een flink aantal bedrijven is zowel incassobureau als deurwaarder. Dat kan volgens de wet. Zo'n bedrijf beschikt in het incassotraject (minnelijke traject) niet over de bevoegdheden van een deurwaarder. Dreigt een deurwaarder, zonder voorbehoud van een gerechtelijke uitspraak, toch met het inzetten van deurwaardersbevoegdheden in het incassotraject of doet het incassobureau alsof de vordering in een deurwaarderstraject is, dan kunt u daarover een klacht indienen bij de KBvG. De deurwaarder houdt zich dan niet aan zijn beroepsregels. Dat kan grote gevolgen hebben voor de deurwaarder.

### Meer weten over de deurwaarder?

Wilt u meer weten over de deurwaarder, kijk dan op de site van de [KBvG](#).

## 14. De rechter

Wanneer uw zaak voor de rechter komt, is het verstandig dat u altijd uw kant van het verhaal vertelt. Dit heet *verweer voeren*. Dat kan vooraf schriftelijk en tijdens de zitting zelf mondeling als u tenminste vooraf hebt aangegeven dat te willen. Een rechter moet beslissen aan de hand van de informatie die hij van u en de schuldeiser of het incassobureau krijgt. Vertelt u uw verhaal niet, dan kan het zijn dat u geen gelijk krijgt bij de rechter. Ook als u wel in uw recht staat. Zo kan een rechter niet concluderen dat een vordering verjaard is als u dat zelf niet aanvoert. In deze gevallen leidt dat er dan toe dat u onnodige extra kosten en extra problemen hebt. Weet u niet hoe u uw verhaal moet opschrijven of vertellen, vraag dan iemand met verstand van zaken om hulp.

Tijdens een rechtszaak kunt u zich laten bijstaan door een advocaat. In sommige gevallen is dat zelfs verplicht. Een advocaat kan u helpen met de bovengenoemde zaken, zoals het verzamelen van bewijs en het namens u vertellen van uw verhaal met de juiste feiten en argumenten. Ook kunt u mogelijk een beroep doen op uw rechtsbijstandsverzekering.

## 15. Meer informatie

- [ConsuWijzer.nl](#)
- [Schuldinfo.nl](#)
- [Nederlandse Vereniging voor Schuldhulpverlening en sociaal bankieren \(NVVK\)](#)
- [Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting \(Nibud\)](#)
- [Juridisch Loket](#)
- [Sociaal Werk Nederland](#)
- [Landelijke organisatie Sociaal Raadslieden](#)
- [Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie](#)

## 16. Definities

- **14-dagenbrief**  
Dit is een aanmaning zoals bedoeld in de wet- en regelgeving over incassokosten (Wik). Een 14-dagenbrief is een laatste betalingsverzoek van de schuldeiser, waarbij u nog eenmaal ten minste 14 dagen de tijd krijgt om de oorspronkelijke rekening zonder extra kosten te betalen
- **Akte van cessie**  
akte waarbij de overdracht van een schuld of vordering aan een ander plaatsvindt
- **Buitengerechtelijk incassotraject**  
een incassotraject waaraan geen deurwaarder of rechter te pas komt.
- **Cessie of cederen**  
is de rechtsgeldige overdracht van de een schuld
- **Dagvaarden**  
iemand oproepen om voor de rechter te komen
- **Debiteur**  
een schuldenaar; iemand die een ander (de crediteur of schuldeiser) geld schuldig is
- **Depot**  
(geld) dat in bewaring gegeven is of in voorraad gehouden wordt
- **Executoriaal beslag leggen**  
het beslag dat een deurwaarder legt op goederen van een schuldenaar die het vonnis van de rechter niet nakomt. Het doel is om de schuld uit de verkoop van de goederen af te lossen.
- **Gerechtsdeurwaarder**  
een openbaar ambtenaar, vaak gelijktijdig zelfstandig ondernemer, die onder andere mensen oproept voor de rechtbank en die gerechtelijke vonnissen ten uitvoer brengt, bijvoorbeeld door beslaglegging en openbare verkopen
- **Fatale betalingstermijn**  
Als je niet aan een fatale betalingstermijn voldoet, ben je direct na het verstrijken van die termijn in verzuim. Dat is niet zo bij een gewone betalingstermijn. Dan moet je eerst in gebreke gesteld worden voordat je in verzuim bent
- **Hoofdsom**  
het oorspronkelijke bedrag van een schuld(en)
- **Incasso**  
het innen van vorderingen buiten de rechter om
- **Incassobureau**  
een onderneming die openstaande vorderingen (schulden) int. Dit doet het hoofdzakelijk in opdracht van een schuldeiser. Zie ook 1.3 voor een uitgebreide beschrijving.



- **Incasseren**  
het uitvoeren van handelingen die leiden tot betaling van openstaande vorderingen, waaronder het innen van betalingen ter aflossing van de schuld
- **Ingebrekestelling**  
het (officieel door een schriftelijke aanmaning) verklaren dat iemand zijn aangegane verplichtingen niet is nagekomen
- **Krediet**  
een geleende geldsom
- **Minnelijk incassotraject**  
een incassotraject waaraan geen deurwaarder of rechter te pas komt.
- **Onrechtmatige daad**  
een handelen of een nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke wijze een ander schade toebrengt (zonder dat er sprake is van een overeenkomst)
- **Onredelijk beding**  
een onredelijk voorwaarde (bepaling) in een contract.
- **Overeenkomst**  
afpraak tussen minimaal twee partijen over wat ze met of voor elkaar zullen gaan doen of laten; een contract
- **Schuldeiser**  
iemand aan wie een ander iets (meestal geld) verschuldigd is; crediteur
- **Schuldenaar**  
iemand met schulden; debiteur
- **Storneren**  
een verkeerd of ten onrechte gedane afboeking (geld) op een bankrekening terug laten boeken door de bank
- **Stuiting van verjaring**  
de wettelijk voorziene termijn voor de verjaring begint van nul af opnieuw te lopen
- **Verjaring (van een vordering)**  
Door het verstrijken van een zekere tijd (aantal jaren) is een vordering niet meer juridisch afdwingbaar. De schuldeiser kan deze daardoor dus niet meer bij de rechter laten afdwingen. Nadat de verjaringstermijn is verstreken, is de vordering dus verjaard. De vordering zelf – dat is de gehoudenheid om iets te doen – blijft bestaan, maar deze is na verjaring niet langer afdwingbaar.
- **Verweer voeren**  
zich verdedigen (hier: bij de rechter)

- **Verzuim**  
de (juridische) situatie waarin u bent, nadat u in gebreke gesteld bent. De vordering is nu opeisbaar
- **Vordering**  
de aanspraak van de schuldeiser op de schuldenaar (m.n. op betaling van een schuld)
- **Wik**  
De Wik is de afkorting die wordt gebruikt voor de regels over het buitengerechtelijke incassoproces en de kosten die daarin mogen worden gerekend. Het is eigenlijk niet één afzonderlijke wet, maar een bepaling in het Burgerlijk Wetboek, in combinatie met een Koninklijk Besluit, het **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**. Hierin staan de regels rondom de incassokosten en de 14-dagenbrief