


Autoriteit
Consument & Markt

Niet te gebruiken voor commerciële doeleinden.

Onerlijke Incassopraktijken

Trainingsmateriaal voor (schuld)hulpverleners

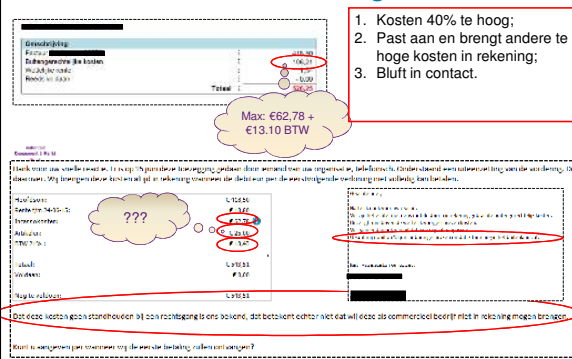
Gemaakt door de Autoriteit Consument & Markt sept 2017



Resultaten vooronderzoek ACM (2015)

1. Incassobureaus confronteren consumenten met onterechte of verjaarde vorderingen;
2. Incassobureaus confronteren consumenten met onterechte kosten en/of niet inzichtelijke kosten; (vertragsrente bij krediet);
3. Incassobureaus zetten consumenten op ontoelaatbare wijze onder druk om hun vorderingen te voldoen.
4. Consumenten kennen/halen hun rechten nauwelijks;
5. Verkoop van vorderingen vergroot de risico's.

Voorbeeld – De alerte budgetcoach




1. Kosten 40% te hoog;
2. Past aan en brengt andere te hoge kosten in rekening;
3. Bluft in contact.

Max: €62,78 + €13.10 BTW

???


Wat zou de kosten zijn als de klant niet betaalt? Het is niet mogelijk om te betalen. Het is niet mogelijk om te betalen. Het is niet mogelijk om te betalen.



Incasso Quiz

Welke stelling is onjuist:


- A. Een ondernemer mag pas incassokosten in rekening brengen als er voorafgaand op een juiste manier is aangemaand.
- B. Voordat de ondernemer een 14-dagenbrief stuurt, moet hij eerst een herinnering sturen met hierin de melding dat er een rekening open staat.
- C. Een 14-dagen brief moet de volgende informatie bevatten: openstaande schuld, betalingstermijn van 14 dagen en aankondiging van incassokosten bij uitblijven van betaling.



Incasso Quiz

Het wettelijke minimumbedrag dat aan incassokosten doorberekend mag worden is:

- A. 40 euro
- B. 50 euro
- C. Er is wettelijk geen minimumbedrag vastgesteld. De incassokosten bestaan uit een percentage van de hoofdsom.



Incasso Quiz

Mag een incassobureau naast incassokosten ook andere kosten in rekening brengen?

- A. Ja, het incassobureau mag naast de incassokosten ook rente in rekening brengen over de hoofdsom.
- B. Ja, het incassobureau mag naast de incassokosten ook aanmaningskosten en rente in rekening brengen over de hoofdsom.
- C. Nee, naast incassokosten mogen geen andere kosten in rekening worden gebracht.

Incasso Quiz

Een incassobureau dreigt met beslaglegging en dagvaarding. Heeft een incassobureau die wettelijke bevoegdheden?

A. Ja, een incassobureau heeft wettelijke bevoegdheid om beslag te leggen en dagvaardingen uit te brengen.

B. Een incassobureau heeft niet de wettelijke bevoegdheid om beslag te kunnen leggen of dagvaardingen uit te brengen, maar wel om dagvaardingen uit te brengen.

C. Nee, een incassobureau heeft niet de wettelijke bevoegdheid om beslag te kunnen leggen of dagvaardingen uit te brengen.

Incasso Quiz

Een cliënt (consument) was vergeten dat er nog een bedrag open stond bij een ondernemer. Het gaat om aankoop van een product, 3,5 jaar geleden. Het Incassobureau heeft de vordering opgekocht en vraagt de cliënt alsnog te betalen. Moet de cliënt alsnog betalen?

A. Ja. De vordering is nog niet verjaard. De verjaringstermijn is in dit geval 5 jaar.

B. Nee. De vordering is verjaard. De verjaringstermijn is in dit geval 2 jaar.

C. Nee. De vordering is verjaard. De verjaringstermijn is in dit geval 3 jaar.

Incasso? Betaal, maar alleen als het klopt

Toolkit incasso voor (schuldhulp)verleners

Evaluatie en vervolg

Was de workshop nuttig voor u?

Vervolg

- Wij ontvangen graag signalen
- Wilt u onze nieuwe campagne website testen?
- Wilt u ons feedbackformulier invullen?