

Minnelijke invordering van facturen via incasso

Inhoud

1.	Onbetaalde facturen: wat kunt u doen bij een ingebrekestelling van een incassobureau? ..	3
2.	Minnelijke invordering of gerechtelijke invordering: een belangrijk onderscheid!.....	3
3.	Wat moet u weten over de minnelijke invordering van consumentenschulden?.....	4
3.1.	Het toepassingsgebied van de wet.....	4
3.2.	De belangrijkste verplichting: respect voor het privéleven en de waardigheid van de consument.....	4
3.3.	Zijn er nog andere wettelijke verplichtingen?.....	5
3.3.1.	Het incassobureau moet erkend zijn.....	5
3.3.2.	De ingebrekestelling moet schriftelijk gebeuren.....	5
3.3.3.	Wat regelt de wet bij een huisbezoek?.....	6
4.	Hoe betwist ik een factuurschuld die via een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat in der minne wordt ingevorderd?	6
4.1.	Neem de ingebrekestelling grondig door.....	6
4.2.	Redenen om het incasso van uw factuur te betwisten.....	7
4.2.1.	Het incassobureau is niet erkend door de FOD Economie.....	7
4.2.2.	Er werd nooit een koop afgesloten.....	7
4.2.3.	Slachtoffer van oneerlijke handelspraktijken.....	7
4.2.4.	Slachtoffer van oplichting.....	8
4.2.5.	Twijfel bij oorsprong van de schuld.....	8
4.2.6.	De factuur werd – gedeeltelijk - geprotesteerd.....	8
4.2.7.	De factuur werd ondertussen betaald.....	9
4.2.8.	De schuld is verjaard.....	9
4.2.9.	Er worden niet-contractueel voorziene kosten aangerekend.....	10
4.2.10.	Er werd klacht ingediend bij een gekwalificeerde entiteit voor consumentengeschillen.....	10
4.2.11.	Schuldeiser is ondertussen failliet.....	10

5.	De vorderingsactie gaat verder	11
5.1.	Wat zijn mogelijk verdere stappen?	11
5.2.	Wat bij betalingsproblemen?	11
6.	Praktische tips bij minnelijke invordering	12
6.1.	Voorkom invordering via incassobureaus.....	12
6.2.	Reageer op aanmaningen van uw leverancier	12
6.3.	Ken uw rechten bij invordering door incassodiensten.....	13
6.4.	Laat uw rechten gelden bij een huisbezoek	13
6.5.	Wat als de zaak voor de rechter komt?.....	14
6.6.	Waar kan ik terecht voor hulp?	14

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1. Onbetaalde facturen: wat kunt u doen bij een ingebrekestelling van een incassobureau?

Facturen van elektriciteit, gas, water, telecom, fitnessabonnementen, postorderbedrijven, uw aannemer... vrijwel elke consument heeft ermee te maken. Gouden raad:

- ga steeds na of de factuur terecht is en of het te betalen bedrag klopt;
- betaal ze tijdig op de vervaldag als er geen enkele reden is om niet te betalen.

Wie daarmee slordig omspringt, krijgt vroeg of laat te maken met ingebrekestellingen van incassobureaus, advocaten of gerechtsdeurwaarders. Dat jaagt veel consumenten schrik aan. Soms terecht maar soms ook niet.

De wetgever heeft daarom een regeling voorzien die u moet beschermen bij de invordering, buiten het gerecht om, van openstaande schulden.

Kom uw betalingsverplichtingen na, maar ken ook uw rechten!

2. Minnelijke invordering of gerechtelijke invordering: een belangrijk onderscheid!

Bij de buitengerechtelijke (of minnelijke) invordering is de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden bij de consument van toepassing¹ (verder in deze tekst: “wet minnelijke invordering”). Zo moet de schuldeiser en al wie schulden invordert bij de consument naast een reeks formele verplichtingen onder meer het privéleven van de schuldenaar respecteren en mag hij de schuldenaar niet misleiden en/of hem onder druk zetten door bv. te dreigen met beslag als hij niet betaalt.

Bij een minnelijke invordering beschikt de schuldeiser of derden die door hem werden aangesteld zoals een incassobureau, niet over een vonnis van de rechter om de betaling van een openstaande factuur af te dwingen. De schuldeiser kan voor de inning van de schuld buiten de rechter om, ook een beroep doen op een advocaat of een gerechtsdeurwaarder. Een advocaat en een gerechtsdeurwaarder kunnen dus optreden in zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke invordering. Daarbij gelden telkens afzonderlijke regels.

Bij een **gerechtelijke invordering** van niet-betaalde facturen is de schuldeiser al naar de rechter gestapt en beschikt hij over een uitvoerbare titel (zoals vb. een vonnis van de rechter waarin de schuldenaar tot de betaling van een schuld is veroordeeld). De schuldeiser kan hiermee dwangmaatregelen nemen om zo de onbetaalde schuld te innen. Hij moet daarvoor echter altijd een beroep doen op een gerechtsdeurwaarder. Die kan na de betekening van het vonnis en de schuld overgaan tot de uitvoering ervan door bijvoorbeeld beslag te leggen op het loon, de bankrekening, de auto, de inboedel van de woning, ... De gerechtsdeurwaarder treedt hier op als uitvoerder van een rechterlijke beslissing.

Bij een louter **minnelijke invordering** van de schulden kunnen dergelijke uitvoeringsmaatregelen dus nooit. Zelfs een gerechtsdeurwaarder kan ze niet gebruiken als hij enkel aangesteld werd voor een minnelijke invordering.

Meestal probeert een schuldeiser eerst via een minnelijke invordering zijn geld te krijgen. Hij is daartoe wettelijk echter niet verplicht. In de meeste gevallen schakelt de schuldeiser pas een incassobureau, een advocaat of gerechtsdeurwaarder in als de eigen pogingen om beta-

¹ [Wet van 20 december 2002](#) betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

ling te bekomen (vb. na een of meerdere aanmaningen of rappels) zonder resultaat zijn gebleven.

Als hij er niet in slaagt de betaling in der minne te bekomen, is de volgende stap de gerechtelijke invordering. Dat is een zaak van Justitie. Dan gelden er andere regels die in deze tekst niet aan bod komen.

3. Wat moet u weten over de minnelijke invordering van consumentenschulden?

3.1. Het toepassingsgebied van de wet

De wet minnelijke invordering is enkel van toepassing voor schulden die u, als **consument**, heeft gemaakt **bij een professionele verkoper** voor aankopen voor privédoeleinden. De wet kunt u dus niet inroepen als het gaat om de invordering van beroepsschulden.

Ook de schuldeiser van consumentenvorderingen valt onder de wet minnelijke invordering als hij zelf probeert de betaling te bekomen. Voor de minnelijke invordering van schulden kan hij zoals hoger aangehaald, een beroep doen op gespecialiseerde derden zoals een incassobureau, een advocaat of een gerechtsdeurwaarder. Grote ondernemingen zoals o.a. telecombedrijven, energieleveranciers, postorderbedrijven, verkopers van abonnementen, parkeerbedrijven maar ook scholen en ziekenhuizen doen steeds vaker een beroep op die specialisten van de invordering. Dat soort schuldeisers aarzelt niet om vooral incassobureaus in te schakelen.

De wet is niet alleen van toepassing voor de invordering van achterstallige factuurschulden maar ook voor de incassering van achterstallen bij consumentenkrediet (vb. kredietopeningen bij uw bank of het grootwinkelbedrijf, leningen op afbetaling, persoonlijke leningen, ...) en hypothecaire kredieten. De bijzondere regels die daarbij gelden, komen verder niet aan bod.

Om betaling te bekomen hanteren de "specialisten invordering", zoals o.a. incassobureaus, doorgaans professionele invorderingsmethoden. Dat doen ze in opdracht van de schuldeiser door wie ze worden betaald. Dat neemt niet weg dat sommige het minder nauw nemen met de in de wet opgenomen regels ter bescherming van de consument.

Krijgt u een aanmaning of ingebrekestelling in de bus van een incassobureau, advocaat of gerechtsdeurwaarder, dan moet u die niet zomaar betalen als het om een minnelijke invordering gaat.

Als consument hebt u wettelijke rechten, zeker als het gaat om de invordering van een onbetaalde schuld.

3.2. De belangrijkste verplichting: respect voor het privéleven en de waardigheid van de consument

Een schuldeiser is bij een minnelijke invordering van consumentenschulden gebonden aan bepaalde regels. Die vindt u terug in de **wet minnelijke invordering**. Zo moet uw schuldeiser uw privéleven respecteren en mag hij u als schuldenaar niet misleiden (zie [art. 3. § 1](#)). De wetgever heeft hiermee de privacy en de waardigheid van de consument met betalingsachterstal willen beschermen en probeert zo te voorkomen dat de consument wordt misleid of ten onrechte onder druk wordt gezet om te betalen.

Bij een minnelijke schuldivordering beschikt het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder over niet meer bevoegdheden dan de schuldeiser zelf: hij mag enkel de

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

wanbetaler aan de schuld herinneren en hem aanzetten tot betalen. De betaling afdwingen kan ook hij dus niet zonder een uitspraak van de rechter, zelfs de gerechtsdeurwaarder niet.

3.3. Zijn er nog andere wettelijke verplichtingen?

3.3.1. Het incassobureau moet erkend zijn

Alle incassobureaus, zowel Belgische als buitenlandse moeten zijn ingeschreven bij de FOD Economie (de [lijst](#) staat op de website). Zij mogen geen consumenten contacteren voor de minnelijke invordering van schulden als zij niet erkend zijn door de FOD Economie (zie [art. 4.](#)). Die administratieve verplichting geldt echter niet voor advocaten en gerechtsdeurwaarders. Zij vallen onder de controle van de [Orde van Vlaamse balies](#) of de [Kamers van Gerechtsdeurwaarders](#).

3.3.2. De ingebrekestelling moet schriftelijk gebeuren

Elke minnelijke invordering moet altijd starten met een schriftelijke ingebrekestelling. Ook als de schuldeiser zelf overgaat tot een minnelijke invordering, moet hij dat schriftelijk doen.

In de ingebrekestelling moeten een aantal gegevens worden opgenomen zoals:

- de volledige identiteit, het ondernemingsnummer en het adres van de schuldeiser inclusief het telefoonnummer,
- de naam of de benaming, het adres en, desgevallend, het ondernemingsnummer van de persoon die tot minnelijke invordering overgaat evenals de gegevens van het bevoegd toezichthoudend bestuur bij de FOD Economie
- het ontstaan van de schuld (datum en factuurnummer) met daarbij
- een duidelijke omschrijving en een verantwoording van de aangerekende bedragen (hoofdsom van de factuur, intresten, kosten, schadevergoeding wegens wanbetaling, ...)
- de vermelding dat, bij afwezigheid van reactie van de schuldenaar binnen de gestelde termijn, de **schuldeiser** tot andere maatregelen tot invordering kan overgaan (zie [art. 6.](#)).

Op de briefomslag mag **niet** staan dat de brief over de invordering van schulden gaat (vb. opschrift “betalingsherinnering” - zie art. 3 §2).

Als de minnelijke invordering gebeurt door een advocaat of een gerechtsdeurwaarder moet in de aanmaning, in een ander lettertype en in vetjes, worden vermeld “**Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor de rechtbank of beslag).**” (zie [art. 6. § 2,6°](#)). Zo moet meteen duidelijk gemaakt worden of het gaat om een louter minnelijke invordering dan wel een gerechtelijke invordering in uitvoering van een vonnis.

Bij een minnelijke invordering van onbetaalde facturen mogen enkel de kosten van administratie, de verwijlrenten en schadevergoedingen opgeëist worden die contractueel werden voorzien in de verkoopovereenkomst (zie [art. 5.](#)).

In overeenkomsten met een consument (b2c) kunnen buitensporige schadevergoedingen wegens wanbetaling en/of overdreven intresten opgevat worden als een in alle omstandigheden verboden onrechtmatig beding. Is dat het geval, maar weigert het incassobureau om dat toe te passen, dan moet een rechter oordelen. Het komt dus enkel aan de rechter toe om

- 1) te oordelen of de clause onrechtmatig is en
- 2) indien dat het geval is, de nietigheid ervan uit te spreken.

De clause in kwestie wordt dan geacht niet-geschreven te zijn. Dat betekent daarom nog niet dat de overeenkomst nietig is (cf. art. VI.83, 24° en art. VI. 84 §1 WER).

Uw schuldeiser of de aangestelde derden voor de minnelijke invordering mag bij de aanmaning en de verdere invorderingsacties geen foute informatie overmaken of dreigementen uiten om u onder druk te zetten. Zo mogen ze in de brief niet dreigen met beslag want dat is alleen mogelijk bij de invordering van achterstallige facturen door een gerechtsdeurwaarder in uitvoering van een rechterlijke beslissing (zoals een vonnis van de beslagrechter).

U beschikt over een termijn van minstens 15 dagen om te reageren vanaf de datum van de verzending van de aanmaning (zie [art. 6. § 3](#)). Het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder mogen in die periode dus geen enkele verdere invorderingsactie ondernemen. U hebt er alle belang bij om tijdig te reageren.

3.3.3. Wat regelt de wet bij een huisbezoek?

De vertegenwoordiger van het incassobureau moet zich bij aanmelding bekendmaken door een schriftelijk document voor te leggen waarop vermeld staat:

- zijn naam,
- uw recht om een huisbezoek te weigeren, of er een einde aan te stellen
- alle informatie die hiervoor (punt 3.3.2.) vermeld wordt, en met name een voldoende omschrijving van de ingevorderde schuld (met detail van de ingevorderde bedragen en de reden van de schuld) (zie [art. 7](#)).

Uw schuldeiser mag geen informatie opvragen of meedelen aan bureaus, familie, vrienden, ... van u als schuldenaar. Hij mag ook geen schuld invorderen in het bijzijn van een persoon die niet de schuldenaar zelf is (tenzij met uw toelating).

De schuldeiser mag de schuldenaar niet contacteren via telefoon of door een huisbezoek tussen 22u en 8u.

U hebt het recht huisbezoek te weigeren zeker als dat buiten de wettelijk toegestane uren plaatsvindt maar ook als dat binnen de wettelijk toegestane uren gebeurt.

Hij mag u geen schuldbekentenis laten tekenen.

De schuldeiser mag de consument die uitdrukkelijk (schriftelijk) heeft laten weten dat hij de schuld betwist, niet belagen;

Als u naar aanleiding van het huisbezoek uw schuld geheel of gedeeltelijk vereffent, moet u daarvan een bewijs van betaling krijgen.

4. Hoe betwist ik een factuurschuld die via een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat in der minne wordt ingevorderd?

4.1. Neem de ingebrekestelling grondig door

U hebt er alle belang bij de ingebrekestelling grondig door te nemen. Uit de briefwisseling moet het snel duidelijk zijn of het gaat om een gerechtelijke invordering dan wel een minnelijke (buitengerechtelijke) invordering.

Gaat het om een **gerechtelijke invordering**, dan

- is er al een **uitvoerbare titel** (zoals een vonnis),
- gebeurt de betekening door een gerechtsdeurwaarder en
- kunt u die niet zomaar betwisten.

De enige mogelijkheid daarbij is in beroep gaan tegen het vonnis van de rechter in eerste aanleg. Dat is niet mogelijk voor kleine bedragen. Zo kunt u niet in beroep gaan tegen een

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

vonnis van de vrederechter als het bedrag van de vordering minder bedraagt dan 2.500 euro (cf. art. 577, tweede lid, Ger. W.).

Als u niet akkoord gaat met de schuld en/of de **minnelijke invorderingsactie** op zich betwist, moet u dat met de **nodige motivering** doen. U kunt dat per gewone brief of per e-mail doen. Daarbij vermeldt u ook de referentie of het dossiernummer zodat die vlot bij de behandelende persoon terechtkomt. Het kan daarom zeker nuttig zijn om de ontvangst ervan uitdrukkelijk te laten bevestigen. Bij twijfel kunt u gebruikmaken van een aangetekende brief of ter plaatse uw brief afgeven tegen ontvangstbewijs. U licht niet alleen het incassobureau, de advocaat of gerechtsdeurwaarder in, maar ook de schuldeiser zelf. U moet omstandig motiveren waarom u de schuld betwist en zoveel mogelijk bewijsstukken toevoegen aan uw brief.

4.2. Redenen om het incasso van uw factuur te betwisten

Veruit de meeste opdrachten voor incasso van onbetaalde facturen vinden hun oorsprong in betalingsachterstand. Dat kan vb. te wijten zijn aan een vergetelheid. U hebt de factuur niet ontvangen of u was lange tijd afwezig. Betalingsachterstanden zijn echter vaak het gevolg van een gebrekkige opvolging van de openstaande rekeningen en/of financiële problemen. Dat hoeft evenwel niet altijd zo te zijn. Hierna volgen een aantal redenen die u in voorkomend geval kunt invoeren zonder dat er sprake is van betalingsachterstand of een onvermogen tot betalen.

4.2.1. Het incassobureau is niet erkend door de FOD Economie

U hebt op de website van de FOD Economie nagegaan of het incassobureau dat u de ingebrekestelling heeft gestuurd, wel degelijk voorkomt op de [lijst van de erkende incassobureaus](#). Ook buitenlandse incassobureaus moeten ingeschreven zijn om minnelijke invorderingsacties te ondernemen bij Belgische consumenten. Is dat niet het geval dan kunt u de invordering betwisten omdat zij wettelijk niet bevoegd zijn voor een minnelijke invordering op Belgisch grondgebied.

Is het incassobureau niet ingeschreven op de lijst, dan kunt u een klacht overmaken aan het [Meldpunt](#).

4.2.2. Er werd nooit een koop afgesloten

U hebt nooit iets besteld of er werd nooit een koopovereenkomst afgesloten met de schuldeiser genoemd in de aanmaning of ingebrekestelling. Het kan gaan om een loutere vergissing. Een courant voorbeeld is dat de schuldenaar ondertussen is verhuisd en nagelaten heeft zijn adreswijziging door te geven aan de burgerlijke stand van zijn nieuwe verblijfplaats.

Soms doet hij dat opzettelijk om te ontlopen aan zijn schuldeisers. Bent u dus niet de schuldenaar voor wie de invorderingsactie is bestemd, dan kunt u een brief of e-mail sturen en wijzen op de vergissing. Als bewijs dat u vaste bewoner bent van het adres, voegt u vb. een kopie van de eerste pagina van de laatste factuur van uw energieleverancier of watermaatschappij toe.

4.2.3. Slachtoffer van oneerlijke handelspraktijken

U kunt ook het slachtoffer zijn van een oneerlijke handelspraktijk zoals een [afgedwongen aankoop](#). In dat geval kreeg u ongevraagd goederen toegestuurd of niet-afgesloten diensten (zoals abonnementen) aangesmeerd. U bent niet verplicht die terug te sturen en te betalen.

4.2.4. Slachtoffer van oplichting

U kunt het slachtoffer zijn van [oplichtingspraktijken](#) zoals bij spookfacturen. In dat geval laat de oplichter uitschijnen dat u nog een openstaande schuld hebt. Soms gaat de oplichter nog een stap verder en dreigt hij met invorderingsacties via zijn raadsman of gerechtsdeurwaarder, om u schrik aan te jagen en u zo onder druk te zetten om toch maar te betalen. In hun brief of mail spreken de oplichters dreigende taal. Vaak heeft die ook het uitzicht van een ingebrekestelling van een incassobureau of gerechtsdeurwaarder met bijpassend logo.

Soms gaat de oplichter nog een stap verder door u telefonisch te belagen. U hebt er in dat geval alle belang bij om u niet te laten intimideren en dus niet te betalen. In de praktijk komt het bij dergelijke vormen van oplichting nooit tot gerechtelijke procedures.

Om verdere belaging een halt toe te roepen kunt u een brief of mail sturen waarin u aangeeft waarom u denkt te maken te hebben met oplichtingspraktijken of pogingen daartoe. Had u dat niet meteen door en hebt u tegen beter weten in toch al betaald, dan kan het nuttig zijn klacht in te dienen bij de Politie en tevens aangifte te doen bij het [Meldpunt](#).

4.2.5. Twijfel bij oorsprong van de schuld

U hebt twijfels over de oorsprong van de schuld. Het incassobureau blijft vaag over een precieze omschrijving van de schuld en vermeldt bv. enkel een factuurnummer en het totaal te betalen bedrag zonder verder detail. De wet minnelijke invordering verplicht het incassobureau om voldoende detail te verschaffen over de identiteit van de schuldeiser zelf, de oorzaak van de schuld en de samenstelling van het gevorderde bedrag (hoofdsom, schadevergoeding wegens wanbetaling, verwijlinteresten).

Of het incassobureau vermeldt dat het al een of meerdere aanmaningen heeft verstuurd voor de ingebrekestelling maar u herinnert u niet die te hebben ontvangen. U moet dan wel vrij zeker zijn van uw stuk. Wie "vergeten" is dat hij nog een openstaande schuld heeft, kan er niet zomaar onderuit! In uw brief motiveert u waarom u twijfels hebt over de gegrondheid van de schuldvordering.

4.2.6. De factuur werd – gedeeltelijk - geprotesteerd

U betwist niet de volledige schuld maar slechts een gedeelte daarvan. Het kan gaan om een gedeelte van de hoofdsom maar ook om bijkomende kosten die het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder aanrekenen zoals dossierkosten, opzoekingskosten, erelonen,...

Wanneer het gaat om een gedeelte van de hoofdsom, moet u niet wachten tot de ingebrekestelling van het incassobureau, maar zo spoedig mogelijk na het ontvangen van de factuur, aan uw leverancier (de schuldeiser) laten weten waarom u die betwist. U hebt er belang bij het **niet-betwiste gedeelte tijdig te betalen**. Hoeveel dat bedraagt moet u inschatten naar redelijkheid. In uw brief of e-mail motiveert u waarom u slechts een gedeelte van de openstaande factuur wil betalen. Voeg er uw betalingsbewijs aan toe indien u al tot de betaling ervan bent overgegaan.

Volgens de rechtspraak moet u als consument een **factuur betwisten binnen een redelijke termijn**. Wat redelijk is hangt o.a. af van de aard van de schuldvordering en de tijd nodig om de juistheid van de vordering te verifiëren. Bij het controleren van een afrekening van uw energieleverancier of telecommatenschap bij beschikt u over meer tijd dan bij bv. een factuur voor een fitnessabonnement. U hebt er hoe dan ook weinig of geen belang bij om daarmee te lang te wachten. Is de redelijke termijn ruim overschreden, dan zou het kunnen dat de rech-

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

ter de stilzwijgende aanvaarding inroept. Dat houdt in dat u de factuur moet betalen, ook als de reden van uw protest gegrond is.

Om uw protest te staven, voegt u best een kopie toe van uw brief waarin u de factuur hebt betwist. U voegt er ook een bewijs van uw gedeeltelijke betaling bij. Het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder mag u niet verder belagen voor schulden die u gemotiveerd hebt geprotesteerd bij uw schuldeiser (cf. art. 3. § 2 wet minnelijke invordering).

4.2.7. De factuur werd ondertussen betaald

U krijgt een ingebrekestelling van een incassobureau maar u hebt ondertussen uw schuld betaald. Wanneer uw betaling laattijdig is gebeurd, heeft de schuldeiser recht op een schadevergoeding wegens laattijdige betaling (cf. het zgn. boetebeding in de algemene verkoopsvoorwaarden). Het is aan de schuldenaar om te bewijzen dat hij zijn schuld tijdig heeft vereffend en dat ten laatste op de vervaldag zelf. Een openstaande factuur is m.a.w. maar betaald als het bedrag ten laatste op de vervaldag zelf betaald is aan de schuldeiser (registratie betalingsdatum schuldeiser).

Volg uw betalingen nauwgezet op. Bij periodieke facturatie van vb. uw energieleverancier of watermaatschappij kunt u gebruikmaken van een domiciliëringsopdracht. Zo vermijdt u aanmaningskosten bij laattijdige betaling. Houd er bij het doorgeven van uw gewone betalingsopdrachten rekening mee dat het overschrijven naar de rekening van uw leverancier soms meer dan één werkdag in beslag kan nemen, zeker als die klant is bij een andere bank en/of de betaling via een buitenlandse rekening moet verlopen. Uw betalingsopdracht wordt in zijn geheel ook niet uitgevoerd als er te weinig provisie is op uw zichtrekening. Dat is ook het geval wanneer u de kredietlimiet bij “het onder nul gaan” hebt overschreden.

Er mogen geen andere kosten worden aangerekend dan die die bij het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze konden voorzien worden en contractueel zijn bepaald in de voorwaarden van de bestelbon of de koopovereenkomst. Een bepaling in de zin van “alle kosten van buitengerechtelijke en gerechtelijke invordering zijn ten laste van de consument” moet als onrechtmatig en dus onwettelijk worden beschouwd.

Als u hebt betaald, moet u dat ook kunnen bewijzen. U voegt best een kopie van uw betalingsbewijs als bijlage bij uw brief.

4.2.8. De schuld is verjaard

U krijgt een ingebrekestelling van een incassobureau maar de schuld is ondertussen verjaard. De gebruikelijke [verjaringstermijn in burgerlijke zaken](#) is 10 jaar. Zo verjaren facturen van aannemers of die voor de herstelling van uw wagen pas na 10 jaar. In bepaalde gevallen gelden verkorte verjaringstermijnen zoals 5 jaar voor facturen van leveranciers van elektriciteit, gas, water en telecomdiensten. Voor ziekenhuisfacturen geldt een verjaringstermijn van 2 jaar. Voor courante aankopen in winkels zonder koopovereenkomst of bestelbon kunt u zelfs de verjaringstermijn van één jaar inroepen. Gaat het echter om aankopen met een bestelbon of een koopovereenkomst, dan geldt volgens de rechtspraak een verjaringstermijn van 10 jaar.

De verjaring verkrijgt u niet automatisch: u moet die inroepen om bevrijd te zijn van uw betalingsverplichting. De verjaring kan ook gestuit worden. In dat geval begint een nieuwe verjaringstermijn te lopen. Bij een schorsing van de verjaringstermijn begint geen nieuwe verjaringstermijn te lopen maar wordt die gewoon verlengd met de periode van schorsing. Over de verjaring bestaat veel rechtsleer en rechtspraak. Bij een meningsverschil daarover moet de rechter de knoop doorhakken.

4.2.9. Er worden niet-contractueel voorziene kosten aangerekend

Een advocaat, gerechtsdeurwaarder of incassobureau mag u geen kosten aanrekenen voor zijn werk. Het enige wat bij de schuld mag aangerekend worden zijn verwijlrenten en de schadevergoeding die contractueel voorzien zijn bij het niet-nakomen van de betalingsverplichting. Een veel voorkomende bepaling in de overeenkomst (het zgn. boetebeding) luidt als volgt: *“Bij laattijdige betaling is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een schadevergoeding verschuldigd van vb. 10 % van het niet-betaalde bedrag met een minimum van vb. 25 euro.”* Dergelijke clause wordt niet als onrechtmatig beschouwd tenzij de rechter na beoordeling van de concrete situatie in uw geval anders oordeelt.

Als uw contract niet voorziet in nalatigheidsrenten, mag de schuldeiser alleen maar de wettelijk vastgelegde intrest vragen². De contractueel bedongen nalatigheidsrenten bij transacties met consumenten mogen niet meer bedragen dan de wettelijke maximumtarieven bij consumentenkrediet.

Over onrechtmatige clauses in consumentenovereenkomsten bestaat heel wat rechtsleer en rechtspraak.

4.2.10. Er werd klacht ingediend bij een gekwalificeerde entiteit voor consumentengeschillen

U hebt een ingebrekestelling van een incassobureau, advocaat of gerechtsdeurwaarder ontvangen maar u hebt ondertussen al een klacht overgemaakt aan een “gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”. Specifiek voor factuurschulden wijzen wij op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en de Ombudsdienst voor Energie. Daarnaast is er de Consumentenombudsdienst die u kunt contacteren als andere entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen niet bevoegd zijn. Op de website van de FOD Economie vindt u de [lijst van erkende entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen](#).

Daarvoor kunt u zich beroepen op art. XVI.18. § 2 WER dat stelt dat de invordering wordt geschorst voor de periode vanaf de datum van het ontvangen van de volledige aanvraag tot bemiddeling tot de datum waarop een minnelijke regeling werd bekomen of de datum waarop een advies werd uitgebracht als geen minnelijke regeling mogelijk is. Een gelijklopende bepaling vindt u ook terug in het reglement van de gekwalificeerde entiteit. Dat kunt u vinden op hun website en ook downloaden.

De schorsing van de invordering is ook van toepassing wanneer het geschil wordt voorgelegd aan een door de Federale Bemiddelingscommissie (FOD Justitie) [erkende bemiddelaar](#).

4.2.11. Schuldeiser is ondertussen failliet

U krijgt een ingebrekestelling van een incassobureau of advocaat aangesteld door de curator maar u hebt vernomen dat de schuldeiser in falings is verklaard.

Bij een faillissement wordt het beheer van de zaak in falings overgenomen door de door de handelsrechtbank (ondernemingsrechtbank) aangestelde curator. Een van zijn taken is ervoor te zorgen dat de openstaande vorderingen op o.a. klanten worden geïnd. Hij moet alle activa (waaronder de openstaande schuldvorderingen op o.a. klanten) te gelde maken (het

² De tarieven van de wettelijke intresten worden om de 6 maanden bepaald door de Nationale Bank. Voor de wettelijke intresten in burgerlijke en handelszaken zie o.a. https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/the_saurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

zgn. realiseren van actief) om de schuldeisers (passiva) te kunnen vergoeden. Het gebeurt dat de curator niet zelf instaat voor de invordering maar hiervoor een beroep doet op een incassobureau of een advocaat.

Het faillissement betekent dus geenszins dat openstaande facturen niet meer moeten worden betaald. Stuur de curator aangesteld voor de vereffening van het faillissement van de aannemer die bij u recent nog renovatiewerken heeft uitgevoerd, alsnog de rekening, dan moet u die betalen.

U kan de afrekening gedeeltelijk protesteren als de werken onvolledig en/of gebrekkig zijn uitgevoerd en/of u vreest dat door het faillissement de werken niet worden voortgezet. Dat moet u bij voorkeur aangetekend doen aan de curator en de derden die door hem zijn aangesteld voor de invordering van schulden voor openstaande facturen van klanten.

5. De vorderingsactie gaat verder

5.1. Wat zijn mogelijk verdere stappen?

Het gebeurt vaak dat uw schuldeiser of het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder dat voor de minnelijke invordering is aangesteld, geen oren hebben naar uw argumenten.

Het heeft weinig zin om schulden te gaan betwisten om tijd te winnen als er geen enkele geldige reden kan aangevoerd worden om de betaling uit te stellen.

Als u de schuld slechts gedeeltelijk betwist moet u uw goede wil tonen en het niet-betwiste gedeelte betalen. U doet dat best in overleg met de schuldeiser en het aangestelde incassobureau.

Vergeet niet dat er bij laattijdige betaling bijkomende kosten komen zoals o.a. de schadevergoeding en de verwijlntresten. U kunt er dus belang bij hebben om alsnog de schuld in der minne te regelen, zeker als u geen valabele argumenten kunt naar voor brengen om de schuld nog verder te betwisten.

Veel schuldeisers gaan niet oeverloos in discussie. Als een minnelijke invordering geen concrete resultaten oplevert, geven ze al snel opdracht om over te gaan tot een gerechtelijke invordering. Dat brengt aanzienlijke bijkomende kosten met zich mee, niet alleen voor de schuldeiser maar vooral ook voor de schuldenaar.

In het stadium van de gerechtelijke invordering lopen de kosten snel hoog op. Het kan gaan om een veelvoud van de oorspronkelijke schuld (vb. de invordering van parkeerretributies). Die komen bovenop de betwiste schuld als de rechter u veroordeelt tot de betaling ervan. Krijgt u een dagvaarding in de bus, dan consulteert u best een [Bureau voor Juridische Bijstand](#) of een raadsman.

5.2. Wat bij betalingsproblemen?

Hebt u betalingsproblemen, neem dan tijdig contact op met uw schuldeisers en verzoek om tijdelijk uitstel van betaling of het bekomen van een afbetalingsplan. Zij zijn daar wettelijk echter niet toe verplicht.

Hebt u structurele betalingsachterstand, contacteer dan professionele diensten in de schuldbemiddeling zoals de OCMW 's (diensten budgetbegeleiding en collectieve schuldenregeling) of de CAW's (centra voor maatschappelijk welzijn). Zij kunnen u begeleiden en bemiddelen bij uw schuldeisers. Het bespaart u wellicht een hoop ellende.

6. Praktische tips bij minnelijke invordering

6.1. Voorkom invordering via incassobureaus

- 1) Ondernemingen voor de levering van o.a. elektriciteit, gas, water, energie, telecom, fitness, ... sturen u een afrekening onder de vorm van een factuur. Ook uw aannemer of verkoper van goederen met uitgestelde levering zal dat doen. Ga bij het ontvangen van een factuur steeds na of die terecht is en of de bedragen kloppen.
- 2) De belangrijkste verplichting van u als koper is op tijd betalen. Op de factuur vindt u naast o.a. de factuurdatum, ook de vervaldag. Dat is de uiterste datum voor betaling. Wanneer u laattijdig betaalt, heeft uw leverancier het recht om een schadevergoeding te vorderen en nalatigheidsintresten aan te rekenen.
- 3) Hebt u problemen om tijdig te betalen, wacht dan niet tot uw schuldeiser de zaak in handen heeft gegeven van een incassobureau, advocaat of gerechtsdeurwaarder. Contacteer hem om uitstel van betaling te bekomen of om bij grote bedragen een aflossingsplan af te spreken. Hij is wettelijk wel niet verplicht daarop in te gaan. Komt het tot een regeling, dan hebt u er alle belang bij om die strikt na te leven. Wie dat niet doet, vraagt om problemen. Uw schuld wordt dan in één keer opeisbaar. Dat betekent dat u niet langer van betalingsuitstel kunt genieten.
- 4) Veel consumenten met betalingsachterstal hebben te maken met meerdere schuldeisers. Het kan gaan om een combinatie van achterstallen bij meerdere kredietgevers, schulden bij de belastingen, openstaande facturen bij leveranciers van energie, water en telecomdiensten, openstaande ziekenhuisrekeningen, enz. De oorzaken van betalingsproblemen zijn heel divers: echtscheiding, verlies van zijn job of die van zijn partner, ernstige ziekte of ongeval, enz. Last but not least vindt overmatige schuldenlast zijn oorsprong in structurele betalingsachterstand. Dat risico loopt u als uw consumptiebestedingen niet in verhouding staan tot uw beschikbare gezinsinkomen. Betalingsachterstand en overmatige schuldenlast komen voor in vrijwel alle lagen van de bevolking.

6.2. Reageer op aanmaningen van uw leverancier

- 5) Is de vervaldag van uw factuur overschreden, dan mag u zich meestal korte tijd nadien verwachten aan een of meer aanmaningen. Uw leverancier is daar wettelijk niet toe verplicht. Er volgt meestal ook een aangetekende ingebrekestelling als u aan de betalingsrappels geen gevolg hebt gegeven. Er kunnen daarvoor kosten aangerekend worden (vb. door de leveranciers van gas, water, elektriciteit en telecomdiensten).
- 6) Uw leverancier behoudt zich meestal contractueel het recht voor om de dienstprestaties op te schorten bij wanbetaling. Dat is het geval als u geen gevolg gegeven hebt aan de ingebrekestelling met daarbij een nieuwe betalingstermijn (vb. uw telecomoperator bij het afsluiten van de internetverbinding en telefoon, uw watermaatschappij bij het afsluiten van de watertoevoer, uw fitnessketen bij een abonnement,...). Voor energieleveranciers bestaat er een wettelijke regeling voor een minimale dienstverlening aan consumenten. Als u als schuldenaar uw betalingsverplichtingen niet nakomt, dan kan uw leverancier, na een voorafgaande procedure van aanmaningen en ingebrekestelling, zijn uitvoeringsverplichtingen stopzetten of tot een (wettelijk) minimum beperken.
- 7) Gaat u niet akkoord met de factuur, protesteer die dan tijdig en motiveer waarom u die niet of slechts gedeeltelijk wil betalen. Wacht daar zeker niet te lang mee.

6.3. Ken uw rechten bij invordering door incassodiensten

- 8) Veel schuldeisers doen een beroep op een incassobureau om openstaande facturen in te vorderen. Zij kunnen ook een gerechtsdeurwaarder of een advocaat aanstellen voor de minnelijke invordering. Om incassoactiviteiten in België te mogen uitoefenen moeten incassobureaus erkend zijn door de FOD Economie.
- 9) Wanneer een incassobureau voor rekening van uw schuldeiser optreedt, moet het zich houden aan de wettelijke regels opgenomen in de wet van 20 december 2002 op de minnelijke invordering. Die wet legt een aantal regels vast ter bescherming van de privacy en de waardigheid van de consument. De wet is ook van toepassing voor advocaten en zelfs voor gerechtsdeurwaarders als zij in der minne (buiten een gerechtelijke procedure om) schulden invorderen bij de consument.
- 10) Hebt u beroepsschulden, dan kunt u zich juridisch niet beroepen op de wet minnelijke invordering. Die beoogt enkel de bescherming van privéschulden van de consument. De wet is dus wel van toepassing voor de minnelijke invordering van privéschulden van de ondernemer. Dat is ook zo voor wie een vrij beroep uitoefent.
- 11) Elke invordering in der minne moet starten met een schriftelijke ingebrekestelling. Die moet aan een aantal wettelijke voorschriften beantwoorden. Zo moeten o.a. de identiteit van de schuldeiser voor wie het incassobureau optreedt en de gedetailleerde samenstelling van de openstaande schuld worden vermeld. Gaat die uit van een advocaat of een gerechtsdeurwaarder, dan moet uitdrukkelijk (en in vetjes) opgenomen worden dat het niet gaat om een gerechtelijke invordering en beslag.
- 12) U beschikt wettelijk over minstens 15 dagen om te reageren op de ingebrekestelling. Gaat u niet akkoord met de invordering, dan moet u die gemotiveerd protesteren. Het kan gaan om een vergissing, een schuld die al betaald is, een schuld die al verjaard is, een factuur die u al hebt geprotesteerd bij uw schuldeiser, een schuld waarvoor een ombudsdienst of een erkende bemiddelaar is aangesteld,..... U doet dat bij voorkeur aangetekend of tegen ontvangstbewijs, zowel aan de schuldeiser als aan het incassobureau, advocaat of gerechtsdeurwaarder. Doet u dat per e-mail of per gewone brief, vraag dan een ontvangstbevestiging. Zij mogen in die periode geen verdere invorderingsacties ondernemen en u niet verder belagen. Van alles houdt u bewijsstukken bij, moest het toch nog tot een rechtszaak komen.

Het gebeurt echter vaak dat zij met uw argumenten geen rekening houden zeker als die niet overtuigend zijn en/of gestaafd kunnen worden met bewijsstukken. Eenmaal die wettelijke minimumtermijn van 15 dagen is verstreken, gaat het incassobureau, de advocaat of de gerechtsdeurwaarder in opdracht van de schuldeiser, over tot verdere invorderingsacties.

6.4. Laat uw rechten gelden bij een huisbezoek

- 13) De volgende stap is het huisbezoek. Ook hier voorziet de wet in een aantal strikt te volgen regels. Zo mogen geen huisbezoeken plaats vinden tussen 22.00 en 08.00 uur 's morgens. Daarbij moet het incassobureau ook uw privacy respecteren. U bent bij een huisbezoek niet verplicht om ze binnen te laten, zelfs als dat tijdens de wettelijk toegelaten uren plaatsvindt. De vertegenwoordiger van het incassobureau moet zich ook identificeren en u een aanstellingsbewijs voorleggen.
- 14) Bij huisbezoek is het incassobureau verplicht om u een document te overhandigen waarin de samenstelling van de schuld in detail (schuld in hoofdsom, intresten en kos-

ten) alsmede de reden (verwijzing naar de openstaande rekening) zijn beschreven. De vertegenwoordiger van het incassobureau mag u geen schuldbekentenis laten ondertekenen. Hij mag u ook mentaal of fysiek niet onder druk zetten om toch maar te betalen. Zo kan hij vb. niet dreigen met beslag. Dat kunnen ze ook niet. De wet verbiedt hen u verder te belagen.

- 15) Van elke betaling die u naar aanleiding van het huisbezoek van het incassobureau verricht, ook al is die gedeeltelijk, moet u een betalingsbewijs krijgen.
- 16) Incassobureaus mogen geen bijkomende kosten aanrekenen als die niet contractueel voorzien zijn in de overeenkomst. Bij wanbetaling kunnen niet alleen nalatigheidstresten maar ook een schadevergoeding worden aangerekend. Die mogen niet buitensporig zijn. Dat is ook het geval voor advocaten en gerechtsdeurwaarders als zij enkel optreden voor de minnelijke invordering van de schuld. Kosten voor opzoekingen, dossierkosten en/of erelonen mogen zij u dus niet aanrekenen.
- 17) Komt u tot het inzicht dat uw argumenten om niet te betalen, dan toch niet voldoende gegrond zijn, dan hebt u er wellicht belang bij om de openstaande schuld alsnog in der minne te regelen. Houdt u echter voet bij stuk en bent u overtuigd van uw gelijk dan wordt het "hard tegen hard". De meeste schuldeisers berusten niet en geven opdracht aan een advocaat om u te dagvaarden voor de rechter.

6.5. Wat als de zaak voor de rechter komt?

14

- 18) Krijgt u een dagvaarding in de bus om te verschijnen voor de rechter, dan consulteert ook u wellicht best een raadsman. Voor eerstelijnsadvies kunt u ook terecht bij een Bureau voor Juridische Bijstand ([FOD Justitie](#)).
- 19) Komt de zaak voor de rechter, dan moet die oordelen over de gegrondheid van de schuld en uw protest, rekening houdend met de feitelijke omstandigheden, uw argumenten en die van de tegenpartij. Houdt er rekening mee dat een procedure voor de rechter veel tijd en geld kost. U kunt het bij het rechte eind hebben maar om recht te krijgen, moet u dat afdwingen voor de rechter.

6.6. Waar kan ik terecht voor hulp?

- 20) Zit u tot over uw oren in de schuld bij tal van schuldeisers, dan neemt u best contact op met de gespecialiseerde dienstverlening van CAW's (Centra voor Algemeen Welzijnswerk) of OCMW 's. Die vindt u in uw gemeente. Ook advocaten en notarissen treden soms op als schuldbemiddelaar.

Die diensten kunnen u begeleiden (budgetbegeleiding) en helpen bij het aanvragen van uw wettelijke recht op het bekomen van een [collectieve schuldenregeling](#). Dat is een gerechtelijke procedure die u moet voeren voor de Arbeidsrechtbank. Als u toegelaten wordt tot de collectieve schuldenregeling, geniet u bescherming tegen uw schuldeisers. Dat is voor u wellicht de enige weg om er weer uit te geraken. Met het advies en bijstand van die daarin gespecialiseerde diensten geraakt u er ook terug bovenop. Velen hebben de drempel overwonnen en zijn u al voorgegaan.

Nog nuttige informatie over dit onderwerp vindt u in de brochure "[De collectieve schuldenregeling](#)".