

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1993

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *fraude met bankrekeningnummers* (ingezonden 22 februari 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 22 maart 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Meldpunt van 15 februari 2019¹, waaruit blijkt dat het kinderlijk eenvoudig is om automatische incasso's af te sluiten op andermans naam?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe vaak komt dit voor?

Antwoord 2

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Betaalvereniging Nederland rapporteren sinds 2009 halfjaarlijks over de geaggregeerde fraudecijfers in het betalingsverkeer om inzicht te geven in de aard en omvang daarvan.² De schadeomvang van incassofraude is relatief bescheiden. In 2017 bedroeg de gemelde incassofraude in totaal € 453.000,-. Door verschillende maatregelen, waaronder de aanscherping van de controles door banken en de samenwerking met de politie, is de fraude met automatische incasso's in de tweede helft van 2017 sterk teruggedrongen. In 2018 bedroeg deze in totaal € 89.000,- tegenover ruim 1,4 miljard incassobetalingen met een totale waarde van € 250 miljard.³ Zoals ik eerder aangaf in de beantwoording van Kamervragen van de leden Groothuizen en Paternotte over incassofraude bij banken gaat het om een beperkte omvang van fraude en financiële schade.⁴

¹ https://www.npostart.nl/vrijdag-15-februari-2019-in-meldpunt/15-02-2019/WO_MAX_15191271

² <https://www.betalvereniging.nl/veiligheid/fraudecijfers/>.

³ De fraudecijfers over 2018 worden in de tweede helft van maart door de Betaalvereniging Nederland gepubliceerd. Het aantal en de waarde van de incassobetalingen zijn te raadplegen via <https://statistiek.dnb.nl/downloads/index.aspx#/details/retailbetalingsverkeer-kwartaal/dataset/9aa3c704-8e00-40b2-b075-b17e2a63de30>.

⁴ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 1860.

Vraag 3

Hoe kan worden voorkomen dat mensen andermans bankrekeningnummer opgeven en zelf de dans ontspringen? Aan welke eisen moet een automatische incasso voldoen?

Antwoord 3

Aan het gebruik van de incasso zijn regels verbonden. Zo moet een begunstigde (de incassant) een incassocontract afsluiten met zijn bank, en de debiteur (de consument of zakelijke partij) via een machtiging om toestemming vragen voor de eenmalige of periodieke afschrijving. Zodra de machtiging is afgegeven en de incassant de incasso correct heeft geregistreerd, moet hij zijn klant laten weten wanneer hij welk bedrag van diens betaalrekening zal afschrijven.

Het is de verantwoordelijkheid van de incassant (zoals een energieleverancier, waar het in de uitzending van Meldpunt op 15 februari jl. om ging) om te controleren of de naam en het betaalrekeningnummer van de debiteur op een incassomachtiging kloppen. De incassant dient ook de kosten te vergoeden als de incassobetaling wordt geweigerd of teruggedraaid door de échte rekeninghouder van de door de fraudeur opgegeven betaalrekening. Bij veel klachten over een incassant wordt deze waarschijnlijk aangesproken door diens bank. Doorgaans zal de incassant zijn controles dan verbeteren. De uitzending van Meldpunt gaat in op een energieleverancier die in MediaMarkt nieuwe klanten werft door hen, naast lage energietarieven, een tegoedbon van MediaMarkt aan te bieden. De incassant, in dit geval de medewerker van de energieleverancier, kan op een aantal manieren de zogenoemde «bestaanbaarheid» van de klant toetsen en daarmee fraude voorkomen. Hij kan de potentiële nieuwe klant vragen om een legitimatiebewijs en een betaalpas, waarmee hij de naam en het rekeningnummer kan controleren. Om te toetsen of de betaalpas echt is, kan de medewerker de potentiële nieuwe klant vragen om een pinbetaling van € 0,01 te doen – verschillende incassanten hanteren deze aanpak. Tot slot kan in de winkel via de tablet van de medewerker het door banken aangeboden online product *Digitaal Incassomachtigen* worden gebruikt. Daarmee wordt gecontroleerd of de naam en het rekeningnummer van de potentiële nieuwe klant niet zijn vervalst.

Vraag 4

Hoe kan worden voorkomen dat een automatische incasso onterecht wordt gestart? Zou het mogelijk zijn om bijvoorbeeld met akkoordverleningen via internetbankieren te werken?

Vraag 5

Wat moet iemand doen die met een onterechte incasso geconfronteerd wordt? Krijgen deze mensen hun geld terug?

Antwoord 4 en 5

Klanten hebben verschillende mogelijkheden om onterechte incassobetalingen vooraf te weigeren of te blokkeren, of achteraf te laten terugdraaien.⁵ Dit is vastgelegd in de Richtlijn betaaldiensten (PSD2) en de SEPA verordening (SEPA).⁶

Voorafgaand aan de eenmalige of eerste periodieke incasso moeten banken de klant informeren dat het te incasseren bedrag binnenkort van de betaalrekening wordt afgeschreven. In de online bankomgeving kan de klant een lijst van geplande incasso's vinden, waarbij hij per incasso kan aangeven of hij die vooraf wil weigeren. Als de klant dat wil, ontvangt hij vijf dagen voor de eerste nieuwe incasso een melding van zijn bank op grond van de nieuwe

⁵ De mogelijkheden zijn o.a. uitgelegd door de Consumentenbond op <https://www.consumentenbond.nl/betaalrekening/incassomaatregelen>.

⁶ Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG; Verordening (EU) Nr. 260/2012 van het Europees parlement en de Raad van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009.

incassomachtiging. Dit gebeurt via een bericht in de berichtenbox in de online bankomgeving, of soms via een pushbericht, sms of e-mail. Zo kan de incasso tijdig worden geweigerd. Hiernaast kan een klant een maximale afboekingsfrequentie instellen per incassomachtiging. Verder kan de klant diens betaalrekening laten blokken voor alle incasso's (incassoblokkade), voor bepaalde bedrijven of voor bepaalde machtiging van een bedrijf. Tot slot kan de klant via een zogeheten goedkeuringslijst aangeven welke bedrijven van diens betaalrekening mogen incasseren. Een akkoordverlening via internetbankieren is dus mogelijk. Bedrijven waaraan nieuwe machtigingen zijn afgegeven, moeten aan deze lijst worden toegevoegd. Hierbij bestaat wel het risico dat de klant diens rekening(en) niet of niet op tijd betaalt als hij heeft nagelaten nieuwe incassanten aan zijn goedkeuringslijst toe te voegen. Achteraf heeft de geïncasseerde consument het recht om binnen een bepaalde periode na afschrijving tot terugboeking van de incasso over te gaan, ofwel om het bedrag te laten storneren. Dit kan de consument regelen in zijn of haar online bankomgeving (mobiele app of internetbankieren), en anders door contact op te nemen met de bank. Dit mag onder meer als de consument geen machtiging heeft afgegeven voor de incasso of de machtiging heeft ingetrokken, als het bedrag afwijkt van de verplichting of het bedrag dubbel is afgeschreven, of als sprake is van saldotekort op de betaalrekening van de consument. Als er geen gerechtvaardigde verplichting tot betalen bestaat en er toch een bedrag is geïncasseerd, kan de consument daarvoor een Melding Onterechte Incasso (MOI) via de bank indienen. Als de consument het recht heeft op deze terugboeking, vergoedt de incassant het geïncasseerde bedrag aan de consument. In principe wordt dit geheel binnen twee weken afgerond. Het is aan de consument om zijn of haar rekeningoverzicht regelmatig goed te controleren, zodat hij of zij een mogelijk onterecht geïncasseerd bedrag binnen de wettelijke termijnen⁷ kan laten terugboeken.

Vraag 6

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat afschrijvingen een duidelijke naamstelling hebben, zodat duidelijk is aan wie en waarom er is betaald?

Antwoord op vraag 6

De regelgeving biedt banken en klanten verschillende mogelijkheden om onterechte incassobetalingen te weigeren, of achteraf te laten terugdraaien, en daarmee om incassofraude te beperken. Een onduidelijke tenaamstelling bij afschrijvingen is een breder fenomeen, en de oorzaken hiervoor zijn divers van aard. Zo kan het voorkomen dat de handelsnaam van de begunstigde niet overeenkomt met de statutaire naam van het bedrijf, of dat de naam van de betaaldienstverlener van de begunstigde -die de betaling afhandelt- op het rekeningafschrift is vermeld, in plaats van de naam van de begunstigde zelf. Een onduidelijke tenaamstelling komt overigens weinig voor bij incassobetalingen. Incassanten worden er in het incassocontract op gewezen een voor de klant begrijpelijke naam en omschrijving te hanteren. Dit is ook in het belang van de incassant, om onnodige terugboeking (stornering) te voorkomen. Op 11 september 2018 heeft uw Kamer de motie van Kamerlid Nijboer (PvdA) aangenomen over de herleidbaarheid van bankafschrijvingen tot bedrijf en transactie.⁸ Op dat moment heb ik uw Kamer een brief gestuurd waarin ik onder andere heb aangegeven dat ik dit onderwerp in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heb aangekaart.⁹ Het MOB heeft dit onderwerp besproken in haar najaarsvergadering. Naast de technische verbeteringen die de laatste jaren zijn doorgevoerd, zijn verschillende acties erop gericht geweest om pin- en iDeal-acceptanten hun betaaldienstverleners erop te wijzen dat zij een voor de betaler herkenbare naam hanteren. Volgens het MOB zijn de ingezette acties voldoende om de herleidbaarheid van bankafschrijvingen te verbeteren. Hiernaast lopen er meerdere marktinitiatieven om het probleem van onduidelijke rekeningafschriften aan te pakken. Mocht een consument een betaling in zijn transactieoverzicht niet herkennen,

⁷ Binnen acht weken voor stornering zonder opgaaf van redenen; binnen dertien maanden voor verzoek tot terugboeking.

⁸ Kamerstuk 34 813, nr. 23.

⁹ Kamerstuk 34 813, nr. 24; het MOB is een samenwerkingsverband van maatschappelijke organisaties dat zich richt op een goede werking van het betalingsverkeer. In het MOB zijn de partijen in de betaalketen (aanbieders en gebruikers) vertegenwoordigd.

dan kan hij navraag doen bij zijn bank. De inspanningen van het MOB, in combinatie met de initiatieven vanuit de sector en de mogelijkheden die de consument heeft om navraag te doen bij zijn of haar bank geven mij het vertrouwen dat de herleidbaarheid van bankafschrijvingen op dit moment voldoende wordt aangepakt.