



# laat u niet overbluffen

gids over schuldeisers, gerechtsdeurwaarders en incassobureaus



## Wat vindt u in deze gids?

Wanneer mensen te maken hebben met schuldeisers, gerechtsdeurwaarders en incassobureaus blijven ze vaak met vragen zitten. Het is hen niet altijd even duidelijk wat hen precies overkomt en welke stappen ze best zetten. Daarom geeft deze gids een antwoord op een aantal fundamentele vragen waarmee ze kunnen te maken krijgen:

- ▶ Wat moet ik doen wanneer ik vragen heb bij een factuur of aanmaning?
- ▶ Hoe reageer ik wanneer ik niet akkoord ga met die factuur of aanmaning?
- ▶ Waarop moet ik letten bij laattijdige betaling van een rekening?
- ▶ Wat mogen incassobureaus en wat mogen zij niet?
- ▶ Wanneer kan er beslag gelegd worden op mijn meubelen en door wie?

Deze gids is een herdruk van een eerste uitgave uit 2006. De inhoud ervan werd aangepast om rekening te houden met enkele wetswijzigingen.

Aan het eerste ontwerp van deze gids werd bijgedragen door een aantal consumentenpanels. Sedertdien werd de gids ook door lezers beoordeeld aan de hand van een tevredenheidsmeting. Bij deze herdruk werd rekening gehouden met de resultaten daarvan.

Om deze complexe materie toegankelijker te maken werd achteraan een verklarende woordenlijst opgenomen.

**Hans Bonte,**  
voorzitter

## Inhoudstafel

<b>Het verhaal van Kris en Inge</b>	<b>7</b>
<b>1. De aanmaning</b>	<b>9</b>
Wat is een aanmaning?	9
Wie stuurt de aanmaning?	10
De schuldeiser	10
Het incassobureau	10
De gerechtsdeurwaarder	10
De advocaat	12
<b>2. Reageer</b>	<b>13</b>
U ontvangt een factuur of een aanmaning en u hebt gegronde redenen om die te betwisten. Wat moet u doen?	13
Hoe komt u te weten of u iets echt moet betalen?	13
<b>3. Let op wanneer u, zelfs tijdelijk, niet betaalt</b>	<b>17</b>
Wat zijn de gevolgen wanneer u, zelfs tijdelijk, niet betaalt?	17
Onmiddellijke terugbetaling van het totale verschuldigde bedrag	17
De nalatigheidsintrest	18
Een boete of schadevergoeding	18

Hoe kan de schuldeiser toch betaling verkrijgen?	20	Wat indien u een betaling hebt gedaan terwijl de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden werd overtreden?	32
De borgtocht	20		
De overdracht van loon	21		
<b>4. Het invorderen van schulden buiten de rechter om</b>	<b>23</b>	<b>5. Het beslag</b>	<b>33</b>
Moet de schuldeiser steeds naar de rechter stappen als hij betaald wil worden?	23	Wanneer kan een schuldeiser beslag leggen op uw meubelen?	33
Wat mag bij het invorderen van schulden (niet)?	23	Wie legt er beslag?	33
De wet	23	Kunnen alle goederen in beslag worden genomen?	34
Welke praktijken zijn verboden?	24	Kan de schuldeiser ook het loon in beslag nemen?	34
Welke verplichtingen zijn in het bijzonder van toepassing op schuldinvoerders?	28	Kan het loon of de uitkering geheel in beslag genomen of overgedragen worden?	34
Welke bevoegdheden heeft een schuldinvorderaar?	28		
Kan een schuldinvorderaar betaling eisen van “administratiekosten”, “dossierkosten” of “incassokosten”?	30	<b>Woordenlijst</b>	<b>35</b>
U ontvangt de eerste brief van een schuldinvorderaar: wat doet u?	30	<b>Waar kunt u terecht voor meer informatie?</b>	<b>39</b>
Een schuldinvorderaar belt aan: mag u weigeren hem binnen te laten?	31		

## Het verhaal van Kris en Inge

*Kris en Inge zijn een jong echtpaar en de trotse ouders van een dochtertje, Lisa<sup>1</sup>. Ze doen niet gemakkelijk zotte uitgaven. Toch hadden zij onlangs een heel vervelende ervaring. “Een tijdje geleden zat er een kennismakingspakket van Uitgeverij Gaston bij de post”, zegt Kris. “Het was duidelijk voor ons dochtertje, want er zaten boekjes en poppetjes in. Toch waren we er zeker van dat we dat pakket helemaal niet besteld hadden. Maar omdat Lisa het pakje al geopend had, dachten we dat we het toch moesten betalen.”*

*“Later kregen we een tweede zending, een ‘terug-naar-school pakket’. Dit pakket raakte door een verhuis een tijdje zoek. We waren het zelfs al vergeten, tot we ineens een brief van Uitgeverij Gaston ontvingen. Wij moesten nog 19 euro voor het ‘terug-naar-school pakket’ betalen. Nadien kregen we nog een ander bedrijf, Nijs&Prosper, op onze nek. Volgens hen moesten we naast de hoofdsom van 19 euro ook nog allerlei andere kosten betalen. In totaal 160,04 euro.”*

De brief die Kris en Inge ontvingen:

Geachte Heer, Mevrouw,

In opdracht van Uitgeverij Gaston nv zijn wij gelast u de betaling te eisen van de hierna verschuldigde bedragen:

- |  |         |
|--|---------|
| • Hoofdsom   | 19 €    |
| • Conventionele intrest en forfaitaire schadevergoeding<br>o.g.v. algemene verkoopsvoorwaarden | 16,05 € |

<sup>1</sup> In dit verhaal zijn enkel de namen gewijzigd.

- Buitengerechtelejke incassokosten o.g.v. algemene verkoopsvoorwaarden 124,99 €

**Totaal voor onbetaalde artikelen** 160,04 €

Benaming onbetaalde artikelen: Flip club “Terug naar schoolpakket”

In het belang van alle partijen verzoeken wij u binnen 16 dagen na heden het bedrag te storten op rubriek 390-0523157-91, op naam van Uitgeverij Gaston nv/Nijs&Prosper.

*Indien binnen deze termijn geen reactie wordt ontvangen, kan onze cliënt overgaan tot het nemen van andere invorderingsmaatregelen. Tevens kan u voor uw betaling ook rechtstreeks op ons kantoor terecht.*

*Onder voorbehoud en zonder nadelige erkenenis vertrouwen wij op een gunstig gevolg.*

*Kris en Inge weten niet goed wat ze nu moeten doen. Moeten zij iets dat niet besteld is betalen of terugsturen? Wat zijn de conventionele intrest, forfaitaire schadevergoeding en buitengerechtelejke incassokosten die hen worden aangerekend? Kan dit zo maar? En hoe komt het dat een ander bedrijf dan de uitgeverij hen plots tot betaling aanmaant? Kan er beslag gelegd worden op hun meubelen?*

## Hoofdstuk I

# De aanmaning



### Wat is een aanmaning?

Een aanmaning is een bericht waarmee iemand gewezen wordt op zijn verplichtingen (bijvoorbeeld tot het betalen van een bepaald bedrag). Hij wordt ertoe aangezet om die ook na te komen.

Wanneer iemand een procedure voor de rechter wil beginnen, wijst hij eerst de tegenpartij op zijn verplichtingen. We spreken dan van een “ingebrekestelling”. Daarin wordt vermeld dat de tegenpartij die verplichtingen binnen een bepaalde termijn moet nakomen (bijvoorbeeld: betalen binnen twee weken). Zoniet wordt hij opgeroepen om voor de rechter te verschijnen. De ingebrekestelling wordt doorgaans aangetekend verstuurd.

Wanneer een incassobureau iemand wil laten betalen moet het eerst een brief opsturen. Ook in dat geval spreken we van een ingebrekestelling (zie hoofdstuk 4).

U krijgt een aanmaning wanneer u een bepaalde verplichting niet nakomt. Het kan bijvoorbeeld gaan over achterstallige termijnbedragen van een lening, een elektriciteitsrekening, een onbetaalde factuur van een postorderbedrijf, enzovoort.



### Wie stuurt de aanmaning?

U kunt een aanmaning krijgen van verschillende soorten personen. We vermelden de voornaamsten.

- **De schuldeiser**

De schuldeiser is iemand die van een iemand anders kan eisen dat hij een verplichting nakomt (bijvoorbeeld het betalen van een schuld)<sup>2</sup>. Het kan bijvoorbeeld gaan om een elektriciteitsmaatschappij, een kredietgever, een postorderbedrijf, maar ook iemand die recht heeft op onderhoudsgeld, een werknemer die recht heeft op de uitbetaling van zijn loon, enzovoort.

- **Het incassobureau**

Een incassobureau eist de betaling van onbetaalde schulden voor rekening van anderen (de oorspronkelijke schuldeisers). Soms nemen zij ook schulden over. In dat geval worden zij zelf schuldeiser. Incassobureaus zijn private ondernemingen<sup>3</sup>. Ze hebben dus geen banden met het gerecht. Om mensen tot betaling aan te zetten, sturen zij brieven naar de schuldenaar, telefoneren zij en bezoeken zij de schuldenaar aan huis. Zij kunnen echter niemand dwingen te betalen.

- **De gerechtsdeurwaarder**

Een gerechtsdeurwaarder is een openbaar ambtenaar. Hij is als enige bevoegd om bepaalde taken uit te voeren (bijvoorbeeld iemand dagvaarden, een vonnis afgeven, beslag leggen op de meubelen, enzovoort).

<sup>2</sup> In het verhaal van Kris en Inge is Uitgeverij Gaston de schuldeiser.

<sup>3</sup> In het verhaal is dit Nijs & Prosper

De gerechtsdeurwaarder oefent echter niet per definitie die bevoegdheden uit als hij u een aanmaning stuurt of bij u aan de deur staat. Hij kan ook optreden buiten elke gerechtelijke procedure om, bijvoorbeeld om u aan te zetten tot betalen zonder dat hij over de mogelijkheid bezit om uw meubelen in beslag te nemen.



- **De advocaat**

Een aanmaning tot betalen kan ook uitgaan van de advocaat van de schuldeiser. Die zal bijvoorbeeld een aanmaning opsturen voordat hij, in opdracht van de schuldeiser, een procedure voor de rechter start. De advocaat is de enige die iemand in een gerechtelijke procedure mag bijstaan en vertegenwoordigen (hierop bestaan uitzonderingen).

## Hoofdstuk II

### Reageer



**U ontvangt een factuur of een aanmaning en u hebt gegronde redenen om die te betwisten. Wat moet u doen?**

Het is in ieder geval belangrijk dat u reageert. Ook als u meent dat de tegenpartij u niets kan vragen. Laat dergelijke brieven zeker niet gewoon liggen. Neem contact op met degene die de betaling vraagt. Leg uw bezwaren uit. Vraag eventueel een bewijs van de overeenkomst (bijvoorbeeld de bestelbon).

Komt u niet tot een akkoord, stuur dan zo spoedig mogelijk een aangetekende brief waarin u uitdrukkelijk protesteert tegen de aanmaning. Leg daarin kort uit waarom u meent niet te moeten betalen. Ook wanneer u mondeling (bijvoorbeeld telefonisch) tot een akkoord bent gekomen, bevestigt u dit best met een aangetekende brief.

Indien u niet akkoord gaat met een deel van het gevraagde bedrag, betaal dan enkel het deel waarmee u wel akkoord gaat. Vermeld dit duidelijk in uw brief. Leg ook uit waarom u meent dat u het overige deel niet moet betalen.



**Hoe komt u te weten of u iets echt moet betalen?**

Informeer u. Denk niet te snel dat uw mening de juiste is. Ga eerst na hoe de vork aan de steel zit.

U kunt onder meer advies vragen bij:

- **Consumentenorganisaties**  
De meeste consumentenorganisaties verstrekken enkel advies aan hun leden.
- **De bevoegde administratie**  
Zie contactgegevens van de FOD Economie achteraan de brochure.
- **Wetswinkels**  
Dit zijn initiatieven met een lage toegangsdrempel waarbij juristen advies geven.
- **Justitiehuisen**  
Hier kunt u terecht voor de eerste informatie en advies. Om te weten bij welk justitiehuis u terecht kunt, raadpleegt u [www.just.fgov.be](http://www.just.fgov.be)
- **Advocaten**

#### Enkele voorbeelden

Consumenten weten niet altijd welke rechten en plichten zij hebben. Daarom is het goed dat zij raad vragen. Wij geven hierna enkele voorbeelden van veel voorkomende vragen.

- **U hebt iets gekocht waarvan u nadien spijt hebt. Kunt u daar binnen een bepaalde termijn nog op terugkomen?**  
Het gebeurt wel meer dat mensen een winkel (bijvoorbeeld een meubelzaak) bezoeken en iets kopen, hoewel ze dat eerst niet van plan waren. Achteraf realiseren ze zich dat ze veel te snel beslist hebben.

Kunnen ze op die aankoop nog terugkomen?

In tegenstelling tot wat sommigen denken, hebt u slechts in bepaalde gevallen een bedenktijd binnen dewelke u op de aankoop kunt terugkomen<sup>4</sup>. Wanneer u zelf naar de winkel gaat om een aankoop te doen, is er geen bedenktijd. De koop gaat dus door en u moet de prijs betalen.

- **Wat indien een verkoper u niet levert wat u besteld hebt?**  
In dat geval schrijft u een aangetekende brief aan de verkoper om hem aan te manen zijn verplichtingen na te komen. Intussen hoeft u in beginsel niet te betalen. Wanneer de verkoper zijn verplichtingen gedeeltelijk nakomt (bijvoorbeeld het juiste product, maar niet de juiste hoeveelheid) betaalt u een som die in verhouding staat tot het gedeelte van de verplichtingen die hij is nagekomen.
- **U ontvangt producten die u niet besteld hebt. Moet u die betalen of terugzenden?**  
*In ons verhaal ontvangen Kris en Inge tot twee maal toe een pakket dat zij niet hebben besteld. Het kennismakingspakket betaalden ze, het tweede pakket stuurden ze na enige tijd terug. Maar eigenlijk was dat allemaal niet nodig.*

<sup>4</sup> *Ondermeer in volgende gevallen hebt u als consument een bedenktijd:*  
a/overeenkomsten 'op afstand': verkopen per post, telefoon, internet, enz...: bedenktijd van 14 kalenderdagen;  
b/verkopen buiten de lokalen van de onderneming van de verkoper: verkopen aan de deur, koopjesreizen en dure aankopen (meer dan 200 euro) waarbij de volledige prijs niet ter plaatse contant wordt betaald op salons, beurzen en tentoonstellingen: bedenktijd van 7 werkdagen;  
c/ de overeenkomsten van consumentenkrediet: 14 kalenderdagen.



De wet betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming verbiedt uitdrukkelijk dergelijke “afgedwongen aankopen” waarbij een verkoper u ongevraagd een product toezendt met het verzoek ofwel de prijs ervan te betalen ofwel het terug te sturen. U moet het pakket dus niet betalen of terugsturen.



## Hoofdstuk III

### Let op wanneer u, zelfs tijdelijk, niet betaalt

#### ? Wat zijn de gevolgen wanneer u, zelfs tijdelijk, niet betaalt?

Stel dat u even krap bij kas zit. U besluit dan maar een rekening (elektriciteitsrekening, maandelijkse terugbetaling van een lening, ...) tijdelijk niet te betalen. Na een korte periode zal u dan gewoon de achterstallige bedragen betalen. Is dat een verstandige keuze?

Nee. Dit is geen verstandige keuze. Zelfs een tijdelijke onderbreking van uw betalingen kan nare gevolgen hebben. De kleine lettertjes van de overeenkomst vertellen wat er gebeurt wanneer u niet tijdig betaalt. Het bedrag dat u moet betalen kan daardoor sterk toenemen. Wij geven hierna enkele veel voorkomende gevolgen.

- **Onmiddellijke terugbetaling van het totale verschuldigde bedrag**  
Hierop moet u vooral letten bij kredietcontracten, bijvoorbeeld: een autolening, betaling in de winkel met een kredietkaart, een koelkast op afbetaling... In de algemene voorwaarden van dergelijke contracten staat, in kleine lettertjes, vermeld dat bij achterstallige betaling en onder bepaalde voorwaarden de kredietgever niet alleen de betaling kan eisen van de achterstallige termijnbedragen, maar ook de onmiddellijke betaling van het gehele bedrag dat u nog moet storten om het kapitaal terug te betalen. Dit betekent dus dat u plots in één keer een enorm groot bedrag moet terugbetalen.

Bijvoorbeeld: de kredietgever ontbindt een lening die normaal nog 18 maanden zou lopen. Gevolg is dat u, bovenop de achterstallige maanden, het geleende bedrag in één maal moet terugbetalen in plaats van gedurende de resterende 18 maanden.

- **De nalatigheidsintrest**

De nalatigheidsintrest is de intrest die u moet betalen als schadevergoeding wegens te late betaling<sup>5</sup>. Hoe langer de betaling uitblijft, hoe hoger het bedrag van de nalatigheidsintrest oploopt<sup>6</sup>.

- **Een boete of schadevergoeding**

De kleine lettertjes vermelden meestal ook dat - wanneer u niet op een bepaalde dag betaalt - u bijkomend een bepaalde som moet betalen<sup>7</sup>. Deze som is meestal een percentage van het bedrag dat u nog verschuldigd was. Dergelijke bedragen kunnen zeer hoog oplopen. Schadevergoedingen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden, zijn echter verboden.

<sup>5</sup> Volgens de wet is een nalatigheidsintrest pas verschuldigd vanaf de dag dat de schuldeiser aangemaand heeft te betalen. Maar let op: in een overeenkomst kan vermeld staan dat de nalatigheidsintrest 'van rechtswege' begint te lopen, d.w.z. zodra de schuldenaar op de vervaldag niet heeft betaald. De schuldeiser moet dan geen aanmaning verzenden, zodat de consument achteraf voor verrassingen komt te staan: hoe langer de betaling uitblijft, hoe hoger de nalatigheidsintresten.

Voorbeeld uit een energieovereenkomst: "Indien de klant niet betaald heeft, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een nalatigheidsintrest verschuldigd, die gelijk is aan de geldende wettelijke intrest, op alle vervallen niet-betaalde bedragen."

<sup>6</sup> De nalatigheidsintrest wordt berekend aan de wettelijke rentevoet. De overeenkomst kan echter een andere rentevoet bepalen.

<sup>7</sup> Voorbeeld van een boetebeding of strafbeding uit overeenkomst voor de aankoop van meubelen: "Indien de betaling niet gebeurd is binnen de 14 dagen na een aangetekende ingebrekestelling zal van rechtswege een forfaitaire vergoeding verschuldigd zijn van 10% op de aankoopprijs, met een minimum van 25 euro."





### Hoe kan de schuldeiser toch betaling verkrijgen?

Wanneer een schuldenaar niet onmiddellijk betaalt, heeft de schuldeiser nog een aantal mogelijkheden om toch betaling te bekomen. We vermelden hierna slechts twee, maar veel voorkomende technieken.

- **De borgtocht**

Vooraf wanneer u een kredietovereenkomst aangaat zal dikwijls gevraagd worden dat een andere persoon zich voor u borg stelt. Voor de schuldeiser is dit een eenvoudige manier om betaling te verzekeren. Voor de consument gaat het om een delicate aangelegenheid. Vaak zijn het mensen uit zijn omgeving, zoals familieleden, kennissen,... die zich uit vriendendienst borg stellen.

Wanneer het misloopt heeft de borgtocht nochtans ingrijpende gevolgen:

- \* De borg komt plots voor zware financiële verplichtingen te staan wanneer de schuldeiser hem om betaling vraagt.
- \* Wanneer de borg die schuld heeft betaald, heeft hij verhaal op de schuldenaar, maar richt hij zich zo tot diegene aan wie hij eerder een dienst wilde bewijzen.

Sedert enkele jaren bestaat er echter een bijzondere bescherming voor mensen die zich kosteloos borg hebben gesteld<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Bedoeld wordt de borgstelling door een natuurlijk persoon die daarbij geen enkel rechtstreeks of onrechtstreeks economisch voordeel heeft. Het gaat om borgstellingen ten gunste van een schuldeiser die 'verkoper' is (dit is een ruim begrip en omvat ook kredietgevers). →

- **De overdracht van loon**

Het is mogelijk dat de schuldeiser (dikwijls een kredietgever) u gevraagd heeft om een afzonderlijk document te ondertekenen waarin u ermee akkoord gaat dat een deel van uw loon rechtstreeks naar de schuldeiser wordt doorgestort. Dit geeft de schuldeiser de mogelijkheid om aan uw werkgever te vragen dat een deel van het loon rechtstreeks aan hem wordt uitbetaald. We spreken dan van een 'overdracht van loon'. Ook uitkeringen kunnen op die manier worden overgedragen.

Het voordeel voor de schuldeiser is dat hij geen uitvoerbare titel (zoals een vonnis) nodig heeft. U hebt zich door de ondertekening immers akkoord verklaard een deel van uw loon over te dragen.

Wanneer een schuldeiser uitvoering wil geven aan die overdracht, stelt hij u daarvan vooraf in kennis. U kunt zich tegen die overdracht verzetten door, via een aangetekende brief, dit te melden aan de werkgever.

- - Van de kosteloze borgtocht moet een geschreven overeenkomst worden opgemaakt die verschillend is van de hoofdovereenkomst (bijvoorbeeld een kredietovereenkomst). Daarin moet de borg trouwens met de hand - volgens een geijkte formule - schrijven tot welk bedrag en voor welke duur hij de dekking verleent.
  - De duur van de hoofdverplichting moet in de borgtochtovereenkomst worden vermeld en wanneer deze van onbepaalde duur is mag de borgtocht niet langer dan vijf jaar duren.
  - De borg mag zich niet verbinden voor meer dan de som die is vermeld in de hoofdovereenkomst, verhoogd met intresten die in geen geval hoger zijn dan 50% van de hoofdsom.
  - De borg mag niet verbonden worden door een financieel engagement dat kennelijk niet in verhouding is tot zijn terugbetalingsmogelijkheden, rekening houdend met zijn roerende en onroerende goederen en inkomsten.
  - De schuldeiser moet de borg op de hoogte houden van de evolutie van de schuld en in het bijzonder van alle mededelingen die hij de schuldenaar doet wanneer deze niet betaalt.
  - Wanneer de borg overlijdt worden de verbintenissen van diens erfgenamen beperkt tot het erfdeel van elk van hen.



## Hoofdstuk IV

# Het invorderen van schulden buiten de rechter om

**?** Moet de schuldeiser steeds naar de rechter stappen als hij betaald wil worden?

Wanneer iemand weigert een schuld te betalen, kan de schuldeiser ervoor kiezen een procedure voor de rechter te beginnen. Maar een gerechtelijke procedure kan lang aanslepen. Daarom proberen schuldeisers dikwijls eerst buiten de rechter om de schuldenaar tot betaling aan te zetten. Zij zetten daartoe zelf stappen. Doorgaans sturen zij in de eerste plaats aanmaningsbrieven, waarvan de toon steeds dreigender wordt. Eventueel schakelen zij een schuldinvorderaar in zoals een incassobureau, een gerechtsdeurwaarder, een advocaat,...

Schuldeisers geven in hun brieven doorgaans de indruk dat hun schuldvordering vast staat. Nochtans kan enkel en alleen de rechter daarover uitspraak doen. Hij zal de schuldeiser enkel in het gelijk stellen voor zover die erin slaagt om het bewijs te leveren dat zijn schuldvordering gegrond is.

**?** Wat mag bij het invorderen van schulden (niet)?

- **De wet**  
Wanneer iemand ervoor kiest om een schuldenaar tot betaling aan te zetten zonder de gerechtelijke weg te volgen, mag hij daarbij niet om het even wat doen. De wet<sup>9</sup> verbiedt bepaalde praktijken. Hierbij is het van geen belang wie de schuld invordert: de schuldeiser zelf, een incassobureau, een gerechtsdeurwaarder (tenminste als hij optreedt

<sup>9</sup> Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

buiten een beslagprocedure), een advocaat, of nog iemand anders. Let wel: deze reglementering is niet van toepassing op invorderingen op grond van een “uitvoerbare titel”<sup>10</sup> (vonnis, notariële akte...). Dit is vooral van belang wanneer een gerechtsdeurwaarder een beslag legt. In dat geval is niet deze wet van toepassing maar gelden de specifieke regels in verband met de beslagprocedure.

We spreken hier alleen over de gevallen waarin de schuldenaar een consument<sup>11</sup> is en niet wanneer iemand schulden heeft gemaakt voor zijn beroep.

- **Welke praktijken zijn verboden?**

Verboden is iedere gedraging of praktijk:

- ★ die het privé-leven van de consument schendt,
- ★ die de consument kan misleiden of
- ★ die een inbreuk maakt op de menselijke waardigheid van de consument.

Dit zijn zeer algemene principes. De wet geeft zelf een aantal concrete toepassingen. Het volgende is uitdrukkelijk verboden:

- ★ *Zich uitgeven voor een gerechtelijke of vergelijkbare instantie.*  
Brieven van schuldeisers en incassobureaus geven wel eens de indruk dat ze uitgaan van een gerechtelijke overheid, een gerechts-

<sup>10</sup> Zie hoofdstuk 5: “Wanneer kan een schuldeiser beslag leggen op uw meubelen?”

<sup>11</sup> Een consument is volgens de wet een natuurlijk persoon (en geen vzw of vennootschap). De schulden die hij heeft aangegaan moeten vreemd zijn aan zijn handels-, beroeps- of ambachtelijke activiteit. De wet is bijvoorbeeld niet van toepassing wanneer de schulden werden aangegaan om een winkel uit te baten, om een zelfstandig beroep uit te oefenen, en dergelijke.

deurwaarder, een notaris of een advocaat (bijvoorbeeld door het gebruik van juridische symbolen zoals de weegschaal, benamingen die naar het gerecht verwijzen, enzovoort). Dit mag niet. Een geschrift of gedraging die verwarring wil zaaien omtrent de persoon of functie van wie het uitgaat is altijd verboden.

- ★ *Onjuiste bedreigingen*

Schuldenaars worden wel eens bedreigd met maatregelen of bepaalde gevolgen die kant noch wal raken. De wet verbiedt juridische bedreigingen en inlichtingen over de gevolgen van de wanbetaling door de schuldenaar wanneer die niet juist zijn. Schuldeisers kunnen bijvoorbeeld niet zeggen dat zij de goederen in beslag zullen laten nemen, wanneer zij niet eens een uitvoerbare titel (vonnis, notariële akte,...) hebben.

- ★ *Bepaalde vermeldingen op de briefomslag*

Op de briefomslagen mag niets vermeld worden waaruit blijkt dat het om een invordering van een schuld gaat. Vermeldingen op de omslag zoals “onbetaalde schuld”, “betalingsachterstand” of “schuldinvoering” zijn dus niet toegelaten.

- ★ *Niet voorziene kosten aanrekenen*

Het is verboden bedragen te innen die niet in de overeenkomst tussen u en de oorspronkelijke schuldeiser voorzien zijn of die niet door de wet zijn toegestaan. Het gaat hier bijvoorbeeld om schadevergoedingen of nalatigheidsintresten of kosten die niet in de overeenkomst staan of in strijd zijn met de wet. Om te weten of

u een bepaalde kost moet betalen, informeert u zich best vooraf bij één van de organisaties die achteraan in de brochure vermeld staan.

★ *De bureu, familie of werkgever erbij betrekken*

Sommige personen die schulden invorderen proberen de schuldenaar wel eens onder druk te zetten door personen uit zijn omgeving te contacteren. Dergelijke stappen naar de bureu, de familie of de werkgever van de schuldenaar zijn echter verboden.

De schuldinvorderaar mag aan deze personen bijvoorbeeld geen inlichtingen geven over de schuldvordering of over de financiële situatie van de schuldenaar. Hij mag hen daarover ook geen vragen stellen.

★ *Betaling vragen aan andere personen dan de schuldenaar*

Het is verboden bedragen in te vorderen of proberen in te vorderen bij een andere persoon dan de schuldenaar. Er mag dus geen betaling worden gevraagd aan bijvoorbeeld de partner, een familielid of een andere persoon uit de omgeving, tenzij zij zelf schuldenaar zijn (bijvoorbeeld omdat zij de overeenkomst mee hebben ondertekend).

★ *Een schuld proberen te innen terwijl iemand erbij is*

Het is ook verboden om te proberen betaald te worden wanneer iemand anders erbij is. Er mag enkel een derde persoon aanwezig zijn, als de consument daarvoor zijn toestemming heeft gegeven.

★ *Bepaalde documenten doen ondertekenen*

Het is verboden de schuldenaar een wisselbrief te doen onderteke-

nen. Het is ook verboden van de schuldenaar een overdracht van de schuldvordering of een schuldbekentenis te eisen<sup>12</sup>.



★ *Mensen blijven lastig vallen nadat zij de schuld hebben betwist*

Wat indien u helemaal niet akkoord gaat met een aanmaning tot betalen? U brengt de auteur van de brief daarvan uitdrukkelijk op de hoogte. Dit gebeurt best met een aangetekende brief. Bovendien moet u ook aangeven waarom u meent niet te moeten betalen. Van dan af is het verboden u nog langer lastig te vallen. De schuldeiser kan dan nog wel naar de rechter stappen, maar zal dan wel zijn gelijk moeten bewijzen.

<sup>12</sup> Men mag de consument dus wel een overdracht van schuldvordering of een schuldbekentenis laten ondertekenen. Het mag enkel niet 'geëist' worden.



- ★ 's Nachts telefoneren of op bezoek komen  
Telefoongesprekken en bezoeken aan huis zijn verboden vanaf 10 uur 's avonds tot 8 uur 's morgens.

**? Welke verplichtingen zijn in het bijzonder van toepassing op schuldinvoerders?**

De verboden praktijken die we in het vorige stuk hebben overlopen zijn van toepassing op iedereen die schulden invordert buiten de rechter om, ongeacht of dit gebeurt door de oorspronkelijke schuldeiser zelf of door iemand anders.

Het is nochtans mogelijk dat de schuldeiser een schuldinvoerder<sup>13</sup> inschakelt zoals een incassobureau, een gerechtsdeurwaarder, een advocaat,... Naast de hierboven vermelde verplichtingen moeten deze schuldinvoerders zich ook nog houden aan een aantal specifiek voor hen bedoelde verplichtingen (de oorspronkelijke schuldeisers zijn daar dus niet door gebonden).

- **Welke bevoegdheden heeft een schuldinvoerder?**  
Schuldinvoerders kunnen geen beslag leggen, noch een woning betreden zonder toestemming. Zulks geldt voor incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, advocaten,...

<sup>13</sup>De wet spreekt over de 'activiteit van minnelijke invordering van schulden'. Men bedoelt hiermee zowel 'natuurlijke personen' (gewone mensen) als 'rechtspersonen' (vooral vennootschappen zoals nv en bvba) die:

- \* van het invorderen van onbetaalde schulden hun beroep hebben gemaakt, zelfs al doen zij dit in bijkomende orde;
- \* ofwel de schulden invorderen voor andermans rekening (het geld dat geïnd wordt is dan voor de opdrachtgever), ofwel schulden invorderen die zij hebben overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser. Zij hebben niet bijgedragen tot het sluiten van de overeenkomst tussen de schuldeiser en de schuldenaar (het gaat dus niet om verzekeringsagenten, vastgoedmakelaars, enz...)

Gerechtsdeurwaarders hebben wel de mogelijkheid om beslag te leggen wanneer zij optreden op grond van een 'uitvoerbare titel'. Maar in dat geval verrichten zij geen minnelijke invordering van schulden en vallen zij bijgevolg buiten het toepassingsgebied van de wet.

Incassobureaus zijn verplicht zich bij de overheid te laten inschrijven<sup>14</sup>. Die inschrijving betekent nochtans niet dat zij één of andere wettelijke opdracht zouden hebben of dat hun activiteiten door de overheid zouden worden goedgekeurd. Die verplichting geldt alleen voor incassobureaus en niet voor advocaten, gerechtsdeurwaarders of notarissen.



<sup>14</sup>Om na te gaan of een incassobureau is ingeschreven kan men contact opnemen met de FOD Economie, vermeld achteraan in de brochure.

- **Kan een schuldvorderaar betaling eisen van “administratiekosten”, “dossierkosten” of “incassokosten”?**

*In het voorbeeld van Kris en Inge rekent het incassobureau 124,99 euro “buitengerechtigde incassokosten” aan. Dit is meer dan het zesvoudige van de prijs van de producten. Kan dat?*

Een schuldvorderaar mag u enkel de vergoedingen vragen die zijn opgenomen in de overeenkomst (koopovereenkomst, kredietovereenkomst, ...) met de oorspronkelijke schuldeiser (verkoper, kredietgever, ...). Hij mag echter niet op eigen initiatief kosten aanrekenen.

*In het voorbeeld van Kris en Inge werd er geen overeenkomst gesloten. Bijgevolg mag het incassobureau niets aanrekenen.*

- **U ontvangt de eerste brief van een schuldvorderaar: wat doet u?**  
Net zoals wanneer u een eerste brief ontvangt van een schuldeiser is het van belang dat u reageert. Wanneer u niet akkoord gaat, zegt u duidelijk waarom. Wanneer u niet kunt betalen, geeft u aan waarom en doet u eventueel een voorstel om gespreid in de tijd te betalen.

De wet zegt dat de schuldvorderaar eerst een brief naar de consument moet sturen alvorens hij verdere stappen zet: een zogenaamde ingebrekestelling. De brief moet onder meer vermelden wie de oorspronkelijke schuldeiser is en de geëiste bedragen beschrijven en verantwoorden. Hetzelfde geldt voor de schadevergoedingen en nalatigheidsintresten die worden gevraagd. De brief moet ook een termijn vermelden. Gedurende die termijn mag de schuldvorderaar

geen maatregelen meer nemen. De duur ervan is ten minste vijftien dagen, te rekenen vanaf de dag waarop de brief opgestuurd is.

Wanneer u uitdrukkelijk en gemotiveerd uw schuld betwist, mag de schuldvorderaar u niet meer lastig vallen.

- **Een schuldvorderaar belt aan: mag u weigeren hem binnen te laten?**

Schuldvorderaars gaan vaak over tot huisbezoeken. Het is één van de middelen die ze aanwenden om druk uit te oefenen. Bij die gelegenheid nemen zij een gewichtige houding aan en proberen met een indrukwekkend pak papieren binnen te komen. U bent echter niet verplicht hen binnen te laten. De wet zegt dat u altijd kunt weigeren om de bezoeker te ontvangen en hem steeds mag verzoeken om terug weg te gaan.

Daarnaast zijn volgende wettelijke regels belangrijk:

- ★ Bij het huisbezoek moet de schuldvorderaar u een **schriftelijk document** voorleggen.

Dit document moet een aantal vermeldingen bevatten. Het moet ondermeer de naam vermelden van de persoon die langskomt. Verder moet het document vermelden dat de **consument niet verplicht is het huisbezoek toe te staan** en er op elk ogenblik een einde aan kan maken. De bezoeker moet dit trouwens ook ter plaatse zeggen.



- ✱ Wanneer u bij een huisbezoek een schuld volledig of gedeeltelijk betaalt, moet u daarvan een **ontvangstbewijs** krijgen. Het ontvangstbewijs verwijst naar de betaalde schuld.
- **Wat indien u een betaling hebt gedaan terwijl de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden werd overtreden<sup>35</sup>?**  
Wanneer u een schuld betaald hebt terwijl de invordering daarvan gebeurde in strijd met de wet, dan moet de schuldnorderaar dat bedrag aan u terugbetalen. Bovendien moet u dan de schuldeiser niet meer betalen. De wet zegt immers dat de schuldeiser verondersteld wordt betaald te zijn, ook al moet de schuldnorderaar het geld aan de consument terugstorten. Die maatregel geldt echter niet indien het om een vergissing zou gaan die de rechten van de consument niet schaadt.

Wanneer u sommen betaald hebt die niet verschuldigd zijn, dan moet diegene die ze ontvangen heeft deze eveneens terugbetalen. Bovendien moeten daarop nalatigheidsinteressen betaald worden.

<sup>35</sup> Door een uitspraak van het Grondwettelijk Hof kan de sanctie die hier wordt beschreven echter niet meer opgelegd worden aan advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen die in overtreding hebben gehandeld met de bijzondere bepalingen die op schuldnorderaars van toepassing zijn (met name de verplichtingen inzake de schriftelijke ingebrekestelling, het huisbezoek en het vragen van vergoedingen die niet uit de onderliggende overeenkomst voortvloeien).

## Hoofdstuk V Het beslag

### ? Wanneer kan een schuldeiser beslag leggen op uw meubelen?

*In ons verhaal worden Kris en Inge eerst door Uitgeverij Gaston en later door incassobureau Nijs&Prosper aangemaand om een rekening te betalen. Na een consumentenorganisatie te hebben gebeld, weten zij dat zij niet moeten betalen voor zaken die zij niet hebben besteld. Maar wat gebeurt er als de uitgeverij bij haar standpunt blijft? Kan de uitgeverij bijvoorbeeld hun meubelen in beslag nemen?*

Een schuldeiser kan alleen beslag laten leggen op iemands meubelen op grond van een “uitvoerbare titel”. De belangrijkste voorbeelden van een uitvoerbare titel zijn een uitspraak van de rechter (vonnis of arrest), de akte van een notaris (bijvoorbeeld bij een woningkrediet) of een dwangbevel van de belastingadministratie.

De uitvoerbare titel maakt het mogelijk dat een persoon een andere persoon kan dwingen zijn verplichtingen na te komen. Iemand tot betaling dwingen zal dan bijvoorbeeld gebeuren door beslag te leggen op de meubelen.

### ? Wie legt er beslag?

Wanneer een schuldeiser iemands meubelen in beslag wil laten nemen, moet hij dit aan een gerechtsdeurwaarder vragen. Schuldeisers of andere schuldnorderaars zoals incassobureaus of advocaten kunnen dit dus niet zelf doen.



### Kunnen alle goederen in beslag worden genomen?

Belangrijk om weten is dat een schuldeiser in ons land niet onbeperkt beslag kan leggen. Het Gerechtelijk Wetboek vermeldt een lijst van zaken die niet in beslag kunnen worden genomen: het nodige bed en het beddengoed, een wasmachine, een strijkijzer,...



### Kan de schuldeiser ook het loon in beslag nemen?

De schuldeiser kan ook beslag leggen op een deel van het loon of van een uitkering. De werkgever of uitkeringsinstelling betaalt dan rechtstreeks aan de schuldeiser. Ook het beslag op het loon kan alleen gebeuren op grond van een uitvoerbare titel. Meestal is er dus een vonnis nodig.

De overdracht van loon (zie hoofdstuk 3) is daarentegen geen beslaglegging. Deze overdracht gebeurt op grond van een akte die door de schuldenaar werd ondertekend en vereist geen vonnis, noch de tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder. Het loonbeslag en de overdracht van loon zijn wel onderworpen aan dezelfde beschermingsregels.



### Kan het loon of de uitkering geheel in beslag genomen of overgedragen worden?

Lonen en bepaalde uitkeringen kunnen niet geheel in beslag genomen of overgedragen worden. Zij worden voor een bepaald gedeelte beschermd. Informeer u hiervoor bij een consumentenorganisatie, wetswinkel, justitiehuis, OCMW of CAW.

## Woordenlijst

**Aanmaning:** ieder bericht waarmee iemand gewezen wordt op zijn verplichtingen (bijvoorbeeld tot het betalen van een bepaald bedrag) en ertoe aangezet wordt om die verplichtingen ook uit te voeren.

**Administratiekosten:** zie incassokosten.

**Advocaat:** jurist die als enige bevoegd is om iemand in een gerechtelijke procedure bij te staan en te vertegenwoordigen (hierop bestaan uitzonderingen).

**Boetebeding:** bepaling in een overeenkomst waardoor iemand die zijn verplichtingen niet nakomt een bepaalde som moet betalen.

**Conventionele intrest:** intrest die in een overeenkomst wordt vastgelegd.

**Dossierkosten:** zie incassokosten.

**Forfaitaire schadevergoeding:** schadevergoeding (vooral bij het niet-uitvoeren van een overeenkomst) die wordt uitgedrukt in een vast bedrag, gewoonlijk een percentage van het saldo dat nog moet worden betaald.

**Gerechtsdeurwaarder:** openbaar ambtenaar die als enige bevoegd is om bepaalde documenten, zoals een vonnis, af te geven of om iemand te dwingen om de verplichtingen opgelegd in een vonnis uit te voeren (gewoonlijk via een uitvoerend beslag).

**Incassobureau:** onderneming die schulden invordert, buiten de recht-bank om, voor rekening van een schuldeiser of na de schulden van de schuldeiser te hebben overgenomen.

**Incassokosten:** de kosten die een schuldeiser of een incassobureau maakt bij zijn pogingen een schuldenaar tot betaling aan te zetten en soms ten onrechte op de schuldenaar wil verhalen.

**Ingebrekestelling:** andere benaming voor aanmaning, onder meer wan-neer die voorafgaat aan een gerechtelijke procedure of de invordering door een schuldivorderaar.

**Minnelijke invordering van schulden:** alle handelingen of praktijken die tot doel hebben een schuldenaar aan te zetten een onbetaalde schuld te betalen, buiten iedere invordering op grond van een uitvoerbare titel om.

**Nalatigheidsintrest:** de intrest die iemand verschuldigd is als schadever-goeding wegens te late betaling.

**Schadebeding:** zie boetebeding.

**Schuldeiser:** degene die van een andere persoon het nakomen van een verplichting, zoals de betaling van een geldsom, kan vorderen.

**Schuldenaar:** degene die een bepaalde verplichting moet nakomen, zoals de betaling van een geldsom.

**Schuldivorderaar:** zo noemen we in deze gids iedere beroepsbeoefenaar of onderneming die schulden voor rekening van een schuldeiser invordert of die van de schuldeiser overgenomen schulden invordert. Het kan dan gaan om incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, advocaten,...

**Schuldivordering:** het eisen van de betaling van een schuld.

**Schuldvordering:** het recht om een bepaalde prestatie (betaling) van een andere persoon te eisen.

**Strafbeding:** zie boetebeding.

**Uitvoerbare titel:** document, bijvoorbeeld een vonnis van een gerechtelij-ke instantie, akte van de notaris of dwangschrift van de belastingadminis-tratie, waardoor iemand kan gedwongen worden om zijn verplichtingen na te komen, bijvoorbeeld door een uitvoerend beslag.

**Uitvoerend beslag:** procedure op grond van een uitvoerbare titel, waarbij een gerechtsdeurwaarder goederen opschrijft ten einde daarmee, na openbare verkoop, een schuld te delgen.



## Waar kan u terecht voor meer informatie?

### **Federale Overheidsdienst (FOD) Economie**

(zie o.m. [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be) onder de rubriek “Consumentenbescherming”)

#### **1/ Voor vragen over de interpretatie van de wetgeving**

##### a/ Inzake Wet Marktpraktijken

FOD Economie

Contactcenter

tel. 0800 120 33 (gratis nummer)

fax 0800 120 57 (gratis nummer)

[info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)

##### b) Inzake consumentenkrediet en incasso

FOD Economie

Contactcenter

tel. 0800 120 33 (gratis nummer)

fax 0800 120 57 (gratis nummer)

[sfin@economie.fgov.be](mailto:sfin@economie.fgov.be)

**2/ Voor specifieke klachten tegen een bepaalde praktijk of persoon:**

Algemene Directie Controle en Bemiddeling  
Front Office  
NGIII, 3de verdieping  
Koning Albert II-laan 16  
1000 Brussel  
tel. 02 277 54 84  
fax 02 277 54 52  
eco.inspec.fo@economie.fgov.be

**Eerste Hulp bij Schulden**

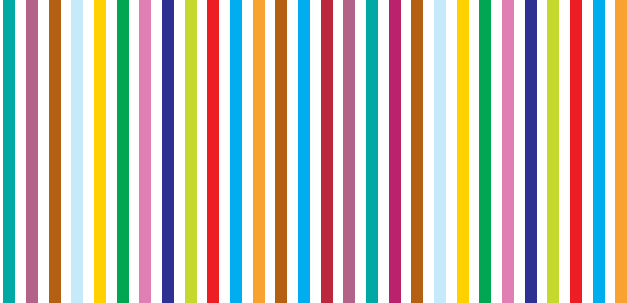
Vlaams Centrum Schuldbemiddeling ontwikkelde de website **[www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)**, die informatie biedt aan mensen met financiële problemen en schulden.

**Verbruikersateljee vzw**

Agoragalerij  
Grasmarkt 105 bus 51  
1000 Brussel  
tel. 02 552 02 48  
fax 02 552 02 55  
verbruikersateljee@skynet.be  
[www.verbruikersateljee.be](http://www.verbruikersateljee.be)







Een uitgave van **Verbruikersatelljje vzw**  
Beweging voor de kleine consument

Illustraties • Arnout Fierens

Met steun van de  
Vlaamse overheid

