

ING

Automatische incasso

1. Wat is een automatische incasso?

Een automatische incasso is een betaalvorm waarbij u een bedrijf of instelling toestemming geeft ('machtigt') om eenmalig of periodiek een bedrag van uw rekening af te schrijven. Het bedrijf dat u hiertoe machtigt, wordt 'incassant' genoemd. De incassant moet een geldige schriftelijke machtiging (voorzien van uw handtekening) van u hebben ontvangen. Als u telefonisch een machtiging heeft afgegeven, moet de incassant u binnen enkele werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen machtiging sturen, met vermelding van de termijn van terugboeking en de datum van afschrijving. Let op: op een schriftelijke bevestiging hoeft u geen handtekening te zetten. Als u nog geen relatie heeft met de incassant, is een telefonische machtiging alleen toegestaan als u zelf het initiatief neemt en dus zelf met de incassant belt. Heeft u al wel een relatie met de incassant, dan mag hij ook het initiatief nemen en met u bellen.

2. Hoe herkent u een incasso of machtiging op uw afschrift of in Mijn ING?

Op uw rekeningafschrift of in Mijn ING is een incassobetaling herkenbaar door de code IC. Ook kunt u daar onder de keuze 'Overschrijven' de van uw rekening afgeschreven incasso-opdrachten terugvinden onder het menu 'Incasso-opdrachten'. Door op een specifieke incasso-opdracht te klikken, krijgt u gedetailleerde informatie over deze opdracht te zien. Hier vindt u ook de terugboekingstermijn terug.

3. Hoe zet ik een automatische incasso stop?

Als u een bedrijf of instelling heeft gemachtigd om automatisch geld van uw rekening af te schrijven, dan kunt u deze machtiging stopzetten door bij dat bedrijf een schriftelijk verzoek in te dienen. U kunt hiervoor ook het formulier [stopzetten machtiging](#) uitprinten en ingevuld en ondertekend opsturen naar het bedrijf of instelling waaraan u de machtiging heeft verstrekt. Het is verstandig een kopie van de intrekking machtiging voor uw eigen administratie te bewaren en de incasseerder te vragen om een bevestiging dat uw machtiging is ingetrokken. Heeft u ING gemachtigd om automatisch over te schrijven van uw Betaalrekening naar uw spaarrekening en u wilt dit wijzigen? Meer informatie op de pagina [Automatisch Sparen](#).

4. Hoe kan ik incasso's van een bepaalde incassant tegenhouden of voorkomen?

Op uw verzoek kan de ING een incassoblokkade op uw rekening aanbrengen voor een specifieke incassant. Deze blokkade kunt u aanvragen via de Klantenservice 0900 0933 (10 cent per minuut), bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. De Klantenservice kan deze incassoblokkade ook weer opheffen.

In verband met eventueel prijzengeld stuurt u voor het blokkeren van een loterij-incasso een schriftelijk en ondertekend verzoek naar de afdeling klantenservice van ING. Hierin vermeldt u de naam en rekeningnummer van de betreffende loterij en uw rekeningnummer waarop de incasso plaatsvindt.

5. Hoe kan ik een incasso binnen de terugboekingstermijn terugboeken?

Een incasso binnen de terugboekingstermijn boekt u eenvoudig terug in Mijn ING:

- Log in op Mijn ING
- Klik in het linkermenu op 'Betalen' > 'Overschrijven'
- Kies vervolgens voor 'Incasso-opdrachten'
- Klik bij het incasso dat u wilt verwijderen rechts op het kruisje
- U ziet de details van de incasso-opdracht
- Klik op 'Incasso terugboeken'
- Vul de reden voor het terugboeken in en klik tot slot op 'Bevestigen'
- U krijgt de melding dat de opdracht is ontvangen en dat deze binnen enkele dagen wordt verwerkt. Bij 'Terugboekstatus' ziet u of het incasso is teruggeboekt (goedgekeurd, in behandeling of teruggeboekt)

Geen Mijn ING?

Heeft u geen Mijn ING, neem dan contact op met de Klantenservice: 0900 0933 (10 cent per minuut). Bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

6. Kan ik een incasso buiten de terugboekingstermijn terugboeken?

Als u geen recht op terugboeking heeft of als de terugboekingstermijn verstreken is, kunt u een klacht indienen als u denkt dat het incasso onterecht was. Dit doet u bij het bedrijf of instelling dat bij u heeft geïncasseerd. Heeft

dat geen succes, dan kunt u binnen dertien maanden na afschrijving van het geldbedrag naar uw eigen bank gaan. Is de klacht volgens uw bank gegrond (er is geen machtiging verstrekt of de verstrekte machtiging is ongeldig), dan start zij een procedure 'Melding onterechte incasso' met de bank van de incassant. Beide banken controleren vervolgens of u een machtiging heeft gegeven en of deze van toepassing is op uw situatie. Als een onterechte incasso is vastgesteld, dan krijgt u het geld teruggeboekt op uw rekening. De betrokken banken handelen de procedure in principe binnen twee weken af.

Denkt u dat er bij u sprake is van een onterechte incasso en is de terugboekingstermijn verstreken, vul dan onderstaand formulier in of neem contact op met de Klantenservice: 0900 0933 (10 cent per minuut). Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Verzoek terugboeking onterechte incasso

7. Terugboekingstermijn verstreken en geen machtiging afgegeven?

Als u geen recht op terugboeking heeft of als de terugboekingstermijn verstreken is, kunt u een klacht indienen als u denkt dat het incasso onterecht was. Dit doet u bij het bedrijf of instelling dat bij u heeft geïncasseerd. Heeft dat geen succes, dan kunt u binnen dertien maanden na afschrijving van het geldbedrag naar uw eigen bank gaan. Is de klacht volgens uw bank gegrond (er is geen machtiging verstrekt of de verstrekte machtiging is ongeldig), dan start zij een procedure 'Melding onterechte incasso' met de bank van de incassant. Beide banken controleren vervolgens of u een machtiging heeft gegeven en of deze van toepassing is op uw situatie. Als een onterechte incasso is vastgesteld, dan krijgt u het geld teruggeboekt op uw rekening. De betrokken banken handelen de procedure in principe binnen twee weken af.

Denkt u dat er bij u sprake is van een onterechte incasso en is de terugboekingstermijn verstreken, vul dan onderstaand formulier in of neem contact op met de Klantenservice: 0900 0933 (10 cent per minuut). Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Verzoek terugboeking onterechte incasso

8. Hoe werkt een telefonische machtiging?

Bedrijven waar u al klant bent, mogen u bellen en u telefonisch vragen om een machtiging voor een automatische incasso. Als u nog geen klant bent, mag een bedrijf alleen een telefonische machtiging vragen als u zelf contact heeft opgenomen met de incassant. Het bedrijf is verplicht deze telefonisch afgegeven machtiging schriftelijk te bevestigen, met vermelding van de terugboekingstermijn en de datum van afschrijving. Let op: op een schriftelijke bevestiging hoeft u geen handtekening te zetten

9. Wanneer mag een bedrijf een telefonische machtiging met u afsluiten?

Een bedrijf of instelling mag met u een telefonische machtiging afsluiten als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Bij bestaande relaties (tussen incassant en u) kan het initiatief tot telefonisch machtigen zowel van u als de incassant uitgaan. In dat geval kan qua identificatie volstaan worden met een klantnummer. Bent u nog geen klant bij deze incassant, dan gelden de volgende aanvullende bepalingen:
 - u dient zelf via een vaste telefoonaansluiting (mobiel nummer is niet toegestaan) contact op te nemen met het betreffende bedrijf (en niet andersom)
 - het bedrijf dient u te vragen om uw naam, adres en rekeningnummer. Het bedrijf controleert aan de hand van de gegevens van telecomproviders of naam en adres bij het telefoonnummer horen. Het bedrijf beschikt over uw naam en adresgegevens, uw vaste telefoonnummer en uw rekeningnummer en heeft gecontroleerd of deze gegevens juist zijn.
- Indien het een charitatieve instelling betreft, geldt als aanvullend vereiste dat deze instelling gecertificeerd is door het Centraal Bureau Fondsenwerving
- De incassant dient u van een telefonische machtiging een schriftelijke bevestiging te sturen, waarbij u in kennis wordt gesteld van de terugboekingstermijn en de datum van afschrijving. Let op: op een schriftelijke bevestiging hoeft u geen handtekening te zetten

10. Kan ik via internet een machtiging verstrekken?

Een rechtsgeldige machtiging kunt u alleen verstrekken door het machtigingsformulier van de incassant uit te printen en ingevuld en ondertekend te versturen aan de incassant.

11. **Wanneer is er sprake van een onterechte incasso?**

- U heeft geen machtiging afgegeven
- De machtiging is ongeldig:
 - u heeft een doorlopende machtiging afgegeven in plaats van eenmalige machtiging (let op bij het tekenen op de frequentie van de machtiging) of vice versa
 - de machtiging is door een onbevoegde gegeven
 - de machtiging is ingetrokken
 - de naam van de incassant wordt niet in de machtiging vermeld
- De incasso-opdracht is onterecht ingezonden:
 - de machtiging is ergens anders voor afgegeven dan waarvoor wordt geïncasseerd
 - het bedrag wijkt af van de afgegeven machtiging of het betreft een extra bedrag

12. **Er is onterecht een incasso bij mij afgeschreven. Wat kan ik doen?**

Binnen de terugboekingstermijn kunt u een onterechte incasso **zelf terugboeken in Mijn ING**.

Heeft u geen Mijn ING, dan kunt u contact opnemen met de Klantenservice: 0900 0933 (10 cent per minuut). Bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Geen recht op terugboeking of is de terugboekingstermijn verstreken? U kunt bij het bedrijf of de instelling dat bij u heeft geïncasseerd een klacht indienen als u denkt dat het incasso toch onterecht was.

Heeft dat geen succes, vul dan onderstaand formulier in of neem contact op met de Klantenservice: 0900 0933 (10 cent per minuut). Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Verzoek terugboeking onterechte incasso

13. **Welke soorten incasso-opdrachten zijn er?**

Eenmalige incasso

Een eenmalige incasso-opdracht heeft een terugboekingstermijn van 0 dagen en kan dus niet worden teruggeboekt. Veelgebruikt bij schoolboeken, bestellingen en cursussen.

Incasso algemeen (doorlopende incasso)

Een doorlopende incasso-opdracht heeft een terugboekingstermijn van 56 kalenderdagen. U kunt deze incasso binnen een termijn van 56 kalenderdagen **zelf terugboeken in Mijn ING**. De machtiging mag zowel schriftelijk als telefonisch worden afgegeven. Veelgebruikt bij abonnementen, huur, telecomproviders en energieleveranciers.

Kansspel incasso

Een doorlopende, schriftelijke kansspel incasso-opdracht kan niet worden teruggeboekt, want deze opdracht heeft een terugboekingstermijn van 0 dagen. Kansspelbedrijven hebben een speciale incassovariant voor loterijen. Terugboeken is niet mogelijk.

Kansspel incasso is ook mogelijk via een telefonisch verkregen machtiging.

14. **Wat is een storneringstermijn?**

De storneringstermijn is de termijn waarbinnen u het geïncasseerde bedrag zonder opgaaf van reden kan terugboeken. Deze termijn is voor de meeste incasso's 56 dagen en wordt ook wel terugboekings- of weigeringstermijn genoemd.

Let op: deze termijn geldt niet voor eenmalige incassomachtigingen, incasso's voor loterijen en incasso's voor het opwaarderen van beltegoed via Mobiel Opwaarderen.

15. **Wat is een terugboekingstermijn?**

De terugboekingstermijn is de termijn waarbinnen u het geïncasseerde bedrag zonder opgaaf van reden altijd kan terugboeken. Deze termijn is voor de meeste incasso's 56 dagen en wordt ook wel stornerings- of weigeringstermijn genoemd.

Let op: deze termijn geldt niet voor eenmalige incassomachtigingen, incasso's voor loterijen en incasso's voor het opwaarderen van beltegoed via Mobiel Opwaarderen.

16. **Wat is een weigeringstermijn?**

De weigeringstermijn is de termijn waarbinnen u het geïncasseerde bedrag zonder opgaaf van reden altijd kan terugboeken. Deze termijn is voor de meeste incasso's 56 dagen en wordt ook wel terugboekings- of storneringstermijn genoemd.

Let op: deze termijn geldt niet voor eenmalige incassomachtigingen, incasso's voor loterijen en incasso's voor het opwaarderen van beltegoed via Mobiel Opwaarderen.