



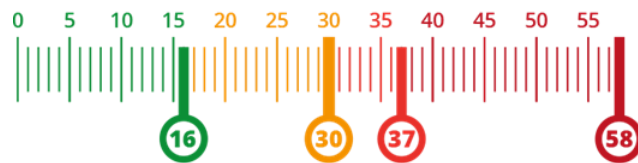
## Protocol bij betalingsachterstanden

Het doel van dit protocol is voorkomen dat u vanwege financiële problemen en daardoor veroorzaakte betalingsachterstanden tegen uw wil in onverzekerd wordt. Dit protocol is opgesteld aan de hand van het Protocol bij betalingsachterstanden van de Verbond van verzekeraars<sup>1</sup>, welke op 1 april 2021 van kracht is gegaan.

### Wat zijn de betalingstermijnen?

Het bedrag dat u als verzekerde moet betalen aan de verzekeraar om verzekerd te zijn, wordt de premie genoemd. De premie betaalt u op een vast moment: maandelijks, per kwartaal, per half jaar of per jaar. U heeft vanaf de afgesproken betalingsdatum 30 dagen de tijd om de premie van uw verzekering te voldoen. Op dag 16 krijgt u van ons de eerste betalingsherinnering. U heeft dan nog 14 dagen om uw premie tijdig te betalen. Indien u na 30 dagen de premie nog niet heeft voldaan, bent u (tijdelijk) niet verzekerd. Na 30 dagen verloopt het contact niet meer via ons, maar via de verzekeraar of het ingeschakelde incassobureau. Zij zorgen ervoor dat de premie wordt ontvangen. Let er wel op dat het openstaande bedrag stijgt door de bijkomende incassokosten die in rekening worden gebracht. Als laatste stap kan de verzekeraar of het incassobureau een deurwaarder inschakelen. Dit zorgt ervoor dat u niet alleen de extra incassokosten verschuldigd bent, maar ook de kosten voor de deurwaarder. Dit willen we graag voorkomen.

Dag 16: Eerste betalingsherinnering.  
Dag 30: Tweede betalingsherinnering,  
uw dekking vervalt.  
Dag 37: Verzekeraar/Incassobureau  
Dag 58: Deurwaarder



### Let op!

Indien het gaat om een betalingsachterstand bij een motorrijtuigenverzekering, dan loopt u het risico op een boete van het RDW. Het is namelijk wettelijk verplicht om het voertuig te verzekeren en tijdens een betalingsachterstand bent u niet verzekerd.

### Wat gebeurt er met de dekking als u de premie niet tijdig betaald?

Indien u de premie niet binnen 30 dagen heeft voldaan, dan bent u (tijdelijk) niet meer verzekerd en vervalt de dekking. Indien u achteraf de premie alsnog betaald, dan gaat vanaf de dag erna de dekking weer in. Dit werkt niet met terugwerkende kracht. Bij eventuele schade die tijdens de betalingsachterstand zijn ontstaan, heeft u dus geen recht op een vergoeding. Ook wanneer de verzekering beëindigd wordt, heeft u de plicht om de achterstallige premies te betalen.

### Wat gebeurt er na een royement?

Indien een verzekeraar de verzekering moet beëindigen (royeren) vanwege wanbetaling, dan kan de verzekeraar hiervan een melding maken in het Centraal Informatie Systeem (CIS). Hierdoor kan het in de toekomst lastiger zijn en/of duurder zijn als u een verzekering wilt afsluiten.

### Kunt u de premie niet betalen?

Indien het u niet lukt om de premie binnen de betalingstermijn van 30 dagen te voldoen, raden wij u aan om met ons contact op te nemen. Samen kunnen we kijken of een passende oplossing mogelijk is. Denk daarbij aan een betalingsregeling, een andere betaalmogelijkheid, een andere betalingstermijn, een aanpassing in uw dekking of een doorverwijzing naar schuldhulpverlening. We houden hierbij rekening met uw wensen en behoeften en informeren u over de gevolgen van eventuele aanpassingen.

Zijn we tot een passende oplossing gekomen? Dan ontvangt u hier binnen 10 werkdagen een bevestiging van. In deze bevestiging staan ook de voorwaarden, de afgesproken termijnen, de inningsmomenten en de contactgegevens bij eventuele vragen.

<sup>1</sup> [Protocol-bij-betalingsachterstanden.pdf](#)



**Neem bij vragen of betalingsproblemen contact met ons op:**

MultiSure B.V.  
T.a.v. de debiteurenadministratie  
Hofhoek 5-7  
3176 PD Poortugaal  
T 0180 552727  
E [info@multisure.nl](mailto:info@multisure.nl)

**Wat kunt u van ons verwachten?**

U kunt erop vertrouwen dat wij klanten op gelijke wijze behandelen. Tenzij er sprake is van een andere situatie, dan kunnen de afspraken en oplossingen van elkaar verschillen. We zullen u vanaf de eerste betalingsherinnering erop attenderen dat het verstandig is om contact op te nemen bij betalingsproblemen.

**Hoe hoog zijn de incassokosten?**

Van de verzekeraar of het incassobureau ontvangt u 1 of meer aanmaningen. Hierin staat niet alleen de hoogte van uw betalingsachterstand, maar ook de bijkomende incassokosten die hierover in rekening worden gebracht. Vanuit het Besluit vergoeding voor buitenrechtelijke incassokosten worden de incassokosten berekend aan de hand van onderstaande percentages. Echter mogen schuldeisers altijd een minimumbedrag\* aan incassokosten van € 40,00 vragen.

Bij maandelijkse rekeningen onder de € 266,67 geldt vanaf 1 oktober 2024 de cumulatierегeling. Dit betekent dat de incassokosten gestapeld worden om de incassokosten te beperken. Vanuit de cumulatierегeling wordt er in de eerste maand € 40,00 gerekend en de 5 opvolgende maanden € 20,00. Hiermee worden de buitenrechtelijke incassokosten gemaximeerd tot € 140,00 per zes maanden<sup>2</sup>.

Bij maandelijkse rekeningen boven de € 266,67 gelden de volgende buitenrechtelijke tarieven<sup>3</sup>:

Bedrag openstaande rekening	Maximale incassokosten
Over de eerste € 2.500,00	15%*
Over de volgende € 2.500,00	10%
Over de volgende € 5.000,00	5%
Over de volgende € 190.000,00	1%
Bedrag boven de € 200.000,00	0,5%

**Maatschappelijk verantwoord incasseren**

Heeft u meerdere losse verzekeringen (geen pakket) bij dezelfde verzekeraar en is er sprake van een betalingsachterstand bij één van deze verzekeringen? Dan geldt deze regeling alleen voor die verzekering en niet de overige verzekeringen.

Is er sprake van een betalingsachterstand op meerdere verzekeringen bij dezelfde verzekeraar? Dan worden de betalingen indien mogelijk bij elkaar opgeteld, zodat u slechts eenmaal incassokosten hoeft te betalen. Hiermee wordt een stapeling van incassokosten voorkomen en houdt u beter overzicht. Dit is echter niet mogelijk wanneer de betalingsachterstanden zich in een ander stadium bevinden.

**Schuldhelpverlening**

Indien u betalingsproblemen tijdig aankaart, kan voorkomen worden dat betalingsachterstanden oplopen tot problematische schulden. Bij het succesvol doorlopen van een schuldsaneringstraject waarbij er finale kwijting is verleend, zal een verzekeraar bij toekomstige acceptatieprocessen u niet afwijzen vanwege een eerder royement door wanbetaling. De andere acceptatiecriteria blijven daarbij wel van kracht. Bekijk [hier](#) de leden van het NNVK, de Nederlandse koepelorganisatie van schuldhelpverlening.

<sup>2</sup> [Wet kwaliteit incassodienstverlening - BWBR0046685 \(overheid.nl\)](#)

<sup>3</sup> [Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten - BWBR0031432 \(overheid.nl\)](#)