

## 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, welke op 1 april 2021 van kracht is gegaan.

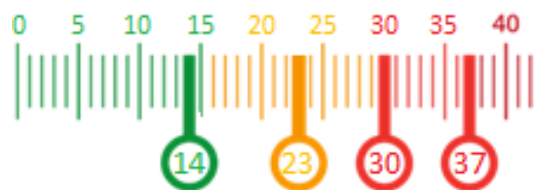
### Wat zijn de betalingstermijnen?

Het bedrag dat u als verzekeringnemer 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 (premievervaldatum) 30 dagen de tijd om de premie van uw verzekering te voldoen. Op dag 14 krijgt u van ons de eerste betalingsherinnering. U heeft dan nog 16 dagen om uw premie tijdig te betalen. Op dag 23 krijgt u van ons een tweede betalingsherinnering. U krijgt dan nog 14 dagen om de premie alsnog te voldoen om te voorkomen dat er een incassobureau wordt ingeschakeld. Op dag 30 bent u (tijdelijk) niet meer verzekerd en vervalt de dekking met terugwerkende kracht per premievervaldatum.

Als u de premie op dag 37 nog niet heeft voldaan, kan de verzekeraar een incassobureau inschakelen. Het contact verloopt vanaf dat moment via het incassobureau en zij zorgen ervoor dat wij de premie ontvangen. Let er wel op dat het openstaande bedrag stijgt door de bijkomende incassokosten die in rekening worden gebracht. Deze bijkomende kosten worden in de tweede betalingsherinnering vernoemd.

De laatste stap is het inschakelen van een deurwaarder, als u na het inschakelen van het incassobureau nog steeds niet heeft betaald. 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 14: Eerste betalingsherinnering
- Dag 23: Tweede betalingsherinnering
- Dag 30: Dekking vervalt
- Dag 37: Incassobureau



### 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 met terugwerkende kracht per premievervaldatum. Indien u achteraf de premie alsnog betaalt, dan gaat vanaf de dag erna de dekking weer in. Dit werkt niet met terugwerkende kracht. Bij eventuele schade die tijdens de betalingsachterstand is ontstaan, heeft u dus geen recht op een vergoeding. Ook

wanneer de verzekering beëindigd wordt, heeft u nog steeds 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 5 werkdagen een bevestiging van. In deze bevestiging staan ook de voorwaarden, de afgesproken termijnen, de inningsmomenten en de contactgegevens bij eventuele vragen.

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

Danielle van Etten  
danielle@equipepaarden.nl  
(+31)416-315203

### **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?**

Zodra het incassobureau is ingeschakeld, 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,- vragen.

Bij maandelijks 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,- gerekend en de 5 opvolgende maanden €20,-. Hiermee worden de buitenrechtelijke incassokosten gemaximeerd tot €140,- per zes maanden.

Bij maandelijks rekeningen boven de €266,67 gelden de volgende buitenrechtelijke tarieven:

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

Let op!: Omdat wij geen btw kunnen verrekenen, zullen de incassokosten worden verhoogd met het btw-percentagе.

### **Maatschappelijk verantwoord incasseren**

Heeft u meerdere losse verzekeringen (geen pakket) 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? 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.