DE BESTE INCASSOTIPS VOOR HET MKB

EBOOK - DE BESTE INCASSOTIPS VOOR HET MKB

IN DIT E-BOOK DELEN ONZE INCASSOSPECIALISTEN EN ADVOCATEN HUN TIPS.

BIERENS
INCASSO ADVOCATEN

De beste incassotips voor het MKB

Heeft u openstaande facturen bij uw klanten? Hoewel u meestal een betalingstermijn afspreekt met uw klanten, houdt niet iedere klant zich strikt aan deze termijn. Bijna iedere ondernemer krijgt daarom wel eens te maken met openstaande facturen. Uit onze incassopraktijk weten wij dat snel handelen het beste werkt. Door snel actie te ondernemen heeft u de meeste kans dat een factuur alsnog betaald wordt.

Maar wat kunt u nou het beste doen als u te maken heeft met openstaande facturen? Direct een incassobureau of advocaat inschakelen is meestal niet aan te raden. Hoewel u wettelijk gezien een vervallen factuur vaak direct ter incasso kunt overdragen, het is beter om eerst zelf te proberen om de vordering betaald te krijgen. Naast betaling van de facturen draagt dit ook bij aan het behoud van uw klantrelatie.

In dit e-book delen onze incassospecialisten en advocaten hun tips. Zij leggen uit wat u zelf kunt doen als u geconfronteerd wordt met openstaande facturen. Want een incassopartij inschakelen kan altijd nog natuurlijk.

Inhoudsopgave

De beste manier om openstaande facturen te incasseren 03

Betalingsherinneringen opstellen en opsturen 06

Tips om debiteuren te bellen 13

Hoe om te gaan met smoesjes? 17

Een aanmaning sturen 23

Een betalingsregeling opstellen 31

Liever helemaal geen incasso's meer? 36

Wanneer schakel je nu een incassobureau of advocaat in? 37

1. De beste manier om openstaande facturen te incasseren

1. Stuur een betalingsherinnering

Is de betaaltermijn verstreken? Stuur dan een vriendelijke betalingsherinnering naar uw klant. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom uw factuur nog niet is betaald. Mogelijk heeft uw klant de factuur over het hoofd gezien of is er een andere reden waarom uw factuur nog niet is betaald. Ga daarom niet meteen van het ergste uit en benader uw klant op een vriendelijke manier.

Lees meer →

2. Bel uw klant op

Heeft de betalingsherinnering geen effect en is er nog altijd niet betaald? Bel dan naar uw klant. Persoonlijk contact met klanten is altijd goed, daarbij kan het helpen om te achterhalen waarom er nog niet is betaald. Tijdens een telefoongesprek wordt vaak duidelijk wat de reden is dat er niet wordt betaald. Bovendien kan uw klant dan niet meer zeggen dat hij de factuur nooit heeft ontvangen.

Veel organisaties slaan deze stap over, omdat zij er tegenop zien om debiteuren te bellen. Voor onze incassospecialisten is dit dagelijkse kost. Zij geven u daarom graag een aantal tips voor het bellen naar debiteuren.

Lees meer →

Eén van deze tips is dat u rekening moet houden met smoesjes. Sommige debiteuren zijn (nog) niet van plan om te betalen en proberen u af te schepen met een smoesje. Het is belangrijk dat u daarop voorbereid bent. Daarom hebben wij de 15 meest voorkomende debiteurensmoesjes gebundeld en leggen wij uit hoe u hier het beste op kunt reageren.

Lees meer →

3. Stuur een aanmaning

Wanneer u met uw klant heeft gebeld en duidelijke betalingsafspraken heeft gemaakt, gaat u ervan uit dat deze ook worden nagekomen. Wanneer de betaling nog steeds uitblijft, is het aan te raden om een laatste aanmaning te sturen. Hierin bent u wat formeler en laat u weten dat dit de laatste kans is om alsnog te betalen. Hierin laat u weten dat wanneer er niet wordt betaald, u de vordering uit handen geeft aan een incassospecialist. De extra kosten komen voor rekening van de klant.

Lees meer →

4. Betalingsregeling treffen

Tijdens het incassotraject kunt u erachter komen dat uw klant (op dit moment) geen financiële middelen heeft om de factuur te betalen. In dat geval kunt u er ook voor kiezen om een betalingsregeling af te spreken. Het kan ervoor dat uw klant wat meer ademruimte heeft om alsnog de factuur te betalen. U bent dit overigens niet verplicht om dit af te spreken.

Lees meer →

2. Betalingsherinneringen opstellen en versturen

Met een betalingsherinnering laat u aan uw klant weten dat er nog openstaande facturen zijn. U herinnert uw klant als het ware aan een betaling die nog niet is gedaan.

De toon van een betalingsherinnering is meestal vriendelijk. Het kan namelijk zijn dat er sprake is van een vergissing. Bijvoorbeeld omdat uw klant al heeft betaald, maar dat de betaling de herinnering heeft gekruist. Of omdat de factuur om een bepaalde reden niet goed is aangekomen, waardoor uw klant zich niet bewust is van een openstaande factuur.

Meteen een formele brief sturen vol juridische termen is dan niet meteen nodig. Wij adviseren om altijd eerst een vriendelijke betalingsherinnering te sturen. Zo blijft de relatie met uw klant goed, want het kan natuurlijk ook gewoon om een vergissing gaan.

Wanneer kun je het beste een betalingsherinnering sturen?

Stuur direct na de vervaldatum van de factuur een betalingsherinnering. Hiermee laat u zien dat een strak debiteurenbeheer heeft en dat u de financiële administratie serieus neemt. Bovendien kan er bij uw debiteur ook sprake zijn van een misverstand. Het is beter om snel te handelen en dit niet te lang te laten doorlopen voordat u actie onderneemt.

Hoeveel betalingsherinneringen moet je sturen?

Dat is per situatie verschillend. Wanneer uw debiteur een consument is, bent u wettelijk verplicht om eerst een betalingsherinnering te sturen voordat u incassokosten in rekening mag brengen en een incassobureau mag inschakelen. Deze betalingsherinnering die naar debiteuren wordt gestuurd, wordt ook wel de veertiendagenbrief genoemd.

De veertiendagenbrief moet aan specifieke eisen voldoen, anders is deze niet geldig. U kunt dan geen aanspraak maken op de incassokosten. Lees meer over de 3 meest gemaakte fouten bij de veertiendagenbrief.

Voor zakelijke debiteuren zijn er geen regels voor het sturen van betalingsherinneringen. In principe kunt u een vordering direct ter incasso overdragen, als er niet wordt betaald binnen de afgesproken betaaltermijn. Wij raden dit alleen niet aan. Het beste is om altijd eerst even uw debiteur te bellen en een vriendelijke betalingsherinnering te sturen.

Heeft dat nog geen effect? Stuur dan een laatste aanmaning naar uw debiteur waarin u laat weten dat u de vordering uit handen geeft als er nog steeds niet

wordt betaald. Geef daarnaast ook aan dat de kosten die hierbij gemaakt worden, voor rekening komen van de debiteur.

Tip: stuur geen eerste of tweede betalingsherinnering!

U kunt natuurlijk best meerdere betalingsherinneringen sturen, maar laat dat niet blijken aan de klant. Zodra u ‘eerste betalingsherinnering’ of ‘tweede betalingsherinnering’ op de brief zet, is het voor de debiteur duidelijk dat er nog meerdere volgen. Waarom anders ‘eerste betalingsherinnering’ op de brief zetten? Voor veel debiteuren is dat reden om nog niet meteen te betalen, want er het incassoproces is nog niet afgelopen.

betalingsherinnering’ op de brief zet, is het voor de debiteur duidelijk dat er nog meerdere volgen. Waarom anders ‘eerste betalingsherinnering’ op de brief zetten? Voor veel debiteuren is dat reden om nog niet meteen te betalen, want er het incassoproces is nog niet afgelopen.

Zorg daarom dat u alleen het woord ‘betalingsherinnering’ op de brief zet. Zo voorkomt u dat debiteuren u niet serieus nemen en gaan wachten op de volgende brief, voordat ze in actie komen.

Waar moet een betalingsherinnering aan voldoen?

De betalingsherinnering moet ervoor zorgen dat uw debiteur op de hoogte is van de openstaande vordering en dat hij alsnog betaald. Een duidelijke brief is daarom erg belangrijk. Zo weet uw debiteur wat er precies van hem wordt verwacht, wat de kans op betaling verhoogd. Zet daarom de volgende onderdelen in uw brief:

- **Laat weten dat er nog niet is betaald**

Het moet voor de lezer duidelijk zijn wat het doel is van de betalingsherinnering: er is sprake van een openstaande vordering en die moet zo snel mogelijk worden voldaan.

- **Verwijs naar de onbetaalde factuur**

Een duidelijke betalingsherinnering laat ook weten om welke openstaande

vordering het gaat. Welke producten of diensten zijn er geleverd? Wat is het factuurnummer, het factuurbedrag en de vervaldatum van deze factuur? Hoe duidelijker en overzichtelijker de betalingsherinnering, hoe groter de kans is dat uw debiteur de factuur snel betaald. Het scheelt immers een hoop uitzoekwerk als uw debiteur weet welke factuur nog niet is betaald.

•Vermeld het openstaande bedrag

Wat is het openstaande bedrag dat er betaald moet worden? Zijn er naast het openstaande factuurbedrag nog extra kosten bijgekomen, zoals rente en incassokosten? Vermeld die dan ook duidelijk op de betalingsherinnering.

•Naar welke rekening moet het geld worden overgemaakt

Ook hierbij geldt: maak het uw klant gemakkelijk en geef aan naar welk rekeningnummer het geld moet worden overgemaakt.

•Benoem een concrete betaaltermijn

Laat uw debiteur weten wanneer het openstaande bedrag betaald moet zijn. Belangrijk is om zo concreet mogelijk te zijn. Het is daarom altijd beter om een specifieke datum aan te geven in plaats van “betaling binnen 7 dagen”. Let op! Is uw klant een consument? Dan gelden er wettelijke regels voor de betalingstermijn. Voor zakelijke klanten is dit niet het geval, en mag u zelf weten welke betaaltermijn u in de betalingsherinnering vermeld.
Wij adviseren u om een betalingstermijn van 7 dagen aan te houden bij zakelijke debiteuren, maar het staat u natuurlijk vrij om een langere of kortere termijn te hanteren.

Maak indruk met een originele, creatieve betalingsherinnering!

Duidelijke betalingsherinneringen zorgen er doorgaans voor dat er snel wordt betaald. Wilt u graag wat meer indruk maken op uw debiteur? Stuur dan een originele of creatieve betaalherinnering. Hiermee valt uw betaalherinnering extra op! Of het ook het gewenste effect heeft, durven wij niet te zeggen, maar uw klant zal het ongetwijfeld wel kunnen waarderen als u op een ludieke manier probeert te herinneren aan een openstaande factuur.

Lees meer : 3 bijzondere betalingsherinneringen bij onbetaalde facturen

Is een betalingsherinnering wettelijk verplicht?

Voor zakelijke debiteuren is een betalingsherinnering niet verplicht, voor consumenten wel. De betalingsherinnering voor consumenten wordt de veertiendagenbrief genoemd en moet aan specifieke eisen voldoen.

Heeft u een zakelijke klant? Dan is een betalingsherinnering niet verplicht. Zodra uw debiteur eerder gemaakte afspraken niet nakomt door niet te betalen, mag u de vordering overdragen aan een incassobureau of advocaat.

Betalingsherinnering aangetekend versturen of per e-mail?

Een betalingsherinnering is geen juridisch document, u mag dus zelf kiezen hoe u een herinneringsbrief wil versturen. Sterker nog, u hoeft een betalingsherinnering niet eens schriftelijk te doen, het is ook prima om dit telefonisch te doen. Het nadeel is dan dat u geen bewijzen heeft van de betalingsherinnering.

Wanneer u de betalingsherinnering schriftelijk verstuurt, kan dat zowel per e-mail als per aangetekende post. Bij een aangetekende brief heeft u meer zekerheid, van de andere kant als alle communicatie per e-mail gaat kunt u de betalingsherinnering ook prima per e-mail versturen. Of via WhatsApp of sms als u die middelen gebruikt om met uw klant te communiceren.

Kosten in betalingsherinnering

Bij onbetaalde facturen mag u incassokosten in rekening brengen. (Let op; voor consumenten gelden andere regels dan voor zakelijke debiteuren). Ons advies is echter om nog geen incassokosten in rekening te brengen bij een betalingsherinnering. Doe dit pas wanneer u een aanmaning verstuurt.

Voorbeeld betalingsherinnering formeel

Bedrijfsnaam debiteur

Adres debiteur

Onderwerp: betalingsherinnering

Factuurnummer: factuurnummer

Datum: datum

Beste heer/mevrouw,

De betalingstermijn voor uw factuur is verstreken

Uit onze administratie is gebleken dat er nog geen betaling is ontvangen van factuur 123456 van € 100,00. De betalingstermijn is 30 dagen. Deze termijn is inmiddels verstreken. Een kopie van de factuur/facturen vindt u in de bijlage.

Wilt u het openstaande bedrag naar ons overmaken?

Ik wil u vriendelijk verzoeken om deze factuur uiterlijk 31 december 2019 / binnen 5 dagen aan ons te betalen. Het openstaande bedrag van dient overgemaakt te worden naar IBAN rekeningnummer NLXXRABOXXXXXXXXX op naam van REKENINGNAAM. Vermeld hierbij uw factuurnummer.
Heeft u al betaald? Dan mag u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Vragen

Heeft u nog vragen over deze factuur? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet,

Contactpersoon

Naam bedrijf

Voorbeeld betalingsherinnering informeel

Bedrijfsnaam debiteur

Adres debiteur

Onderwerp: Wil je de betaling in orde maken?

Factuurnummer: factuurnummer

Datum: datum

Beste naam,

In oktober hebben wij producten geleverd aan jouw organisatie. Daarvoor stuurde ik op 1 oktober de factuur. Ik zag in onze administratie dat deze factuur nog niet is betaald.

Wil je de betaling in orde maken?

Ik wil je vragen om alsnog de factuur te betalen. Het gaat om factuur 123456, met een totaalbedrag van € 100,00. De factuur heb ik bijgevoegd, zodat je deze nog eens kunt zien.

Graag ontvang ik het bedrag vóór 1 november 2019. Je kunt het bedrag overmaken naar IBAN rekeningnummer NLXXRABOXXXXXXXXX op naam van REKENINGNAAM. Vermeld je hierbij het factuurnummer?

Vragen

Heb je nog vragen over de factuur? Of denk je dat er een misverstand is? Bel me dan gerust.

Voor nu wens ik je nog een fijne dag!

Hartelijke groet,

Contactpersoon

Naam bedrijf

3. Tips om debiteuren te bellen

Incasso’s, betalingsconflicten en andere zakelijke conflicten kunt u het beste voorkomen door vooraf duidelijke afspraken te maken met een klant of leverancier. Zo weten alle partijen wat er precies wordt verwacht. Leg deze afspraken vervolgens vast in een contract. Hiermee heeft u altijd iets om op terug te vallen, mochten er onverhoopt toch misverstanden of discussies ontstaan

Tip 1: Zorg dat je goed bent voorbereid

Een goede voorbereiding is het halve werk, dus bereid het gesprek met je debiteur goed voor. Zorg dat je weet wie je gaat bellen. Wie is de debiteur en wat voor handelsrelatie heb je met dit bedrijf? Hoe is hun betaalgedrag? Zorg er bovendien voor dat je alle gegevens en details hebt over de openstaande factuur:

- Welk bedrag staat er precies open?
- Welke verkoopvoorwaarden zijn er afgesproken?
- Welke goederen of dienst is er geleverd?
- Wat is de precieze vervaldatum van de factuur?
- Zijn er nog meer openstaande facturen?

Tip 2: Houd rekening met smoesjes

Natuurlijk is het belangrijk om van het positieve uit te gaan, maar wees je er ook van bewust dat je debiteur mogelijk met smoesjes op de proppen komt. Gekke smoesjes prik je vaak meteen doorheen, maar soms worden er ook hele geloofwaardige argumenten aangevoerd waarom er nog niet is betaald. Debiteuren proberen vaak hierdoor de betaling uit te stellen. Ze hopen dat jij hierdoor de vordering uiteindelijk afschrijft waardoor ze uiteindelijk niet meer hoeven te betalen.

Tip 3: Leg alles op papier vast

Zorg ervoor dat je alle afspraken met je debiteur schriftelijk vastlegt. Maak na je telefoongesprek een korte samenvatting van de punten die er tijdens het gesprek zijn gesproken en mail dit naar je debiteur. Zorg er bovendien ook voor dat jouw debiteur deze afspraken schriftelijk (per e-mail) naar jou bevestigd. Hierdoor kun

makkelijker terugvallen op de afspraken die er tijdens het telefoongesprek zijn gemaakt.

Tip 4: Blijf vriendelijk en professioneel

Een openstaande factuur zorgt vaak voor veel frustratie. Zorg er echter voor dat je niet aan je debiteur laat merken dat je geïrriteerd bent, maar blijf altijd vriendelijk en positief. Vaak heeft dit namelijk ook weer een positief effect op je debiteur.
Maar ook wanneer de debiteur zich wel vervelend uitlaat tegen jou, is het belangrijk dat je je niet laat meeslepen. Dus wanneer je valse beschuldigen naar je hoofd geslingerd krijgt of wanneer de debiteur jou beledigt: zorg ervoor dat je zelf op een professionele manier blijft reageren.
Is het de eerste keer dat je een debiteur belt voor openstaande facturen? Oefen dan eerst met een collega en geef elkaar feedback. Dit geeft je ongetwijfeld meer zelfvertrouwen.

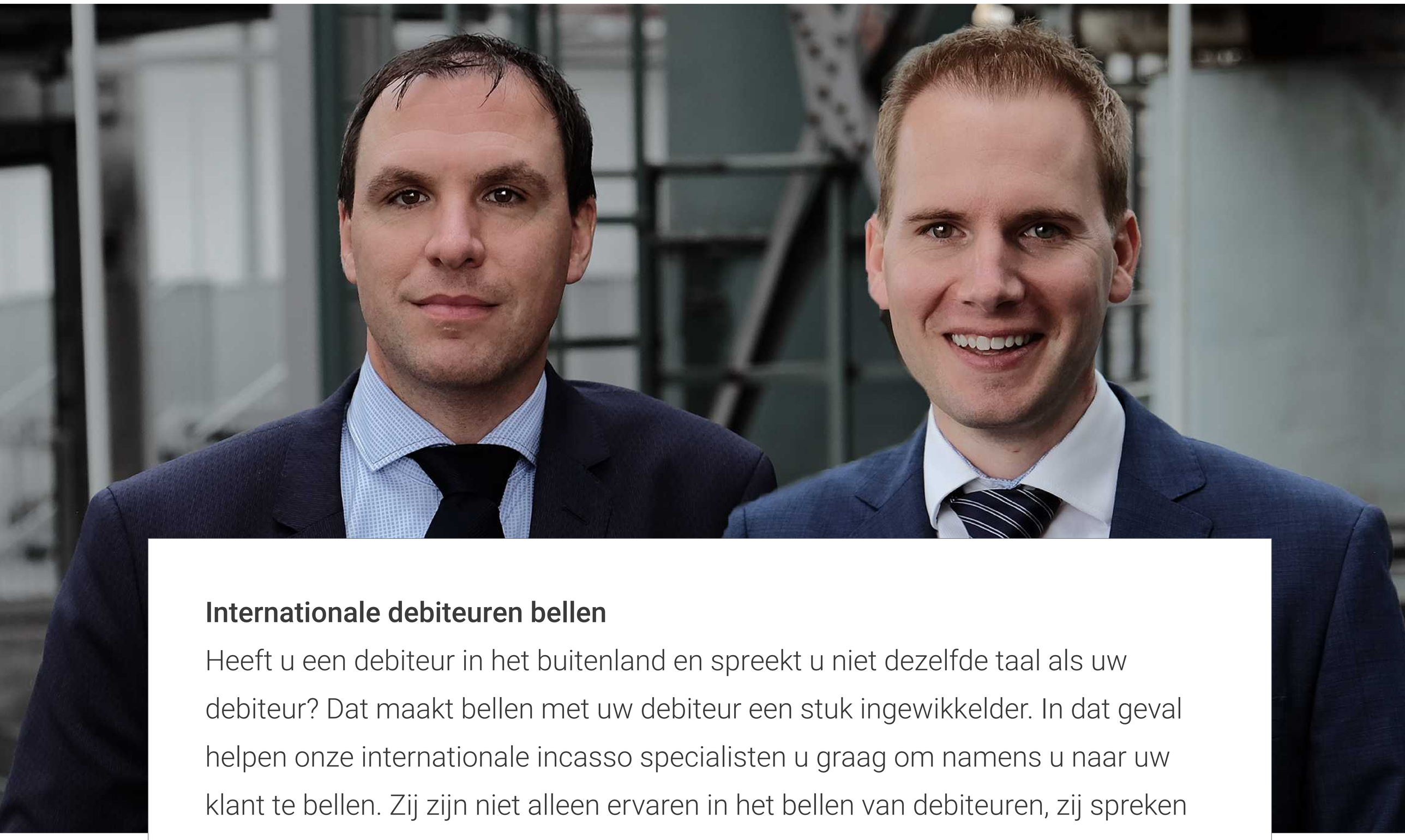
Tip 5: Stel open vragen

Door open vragen te stellen aan je debiteur, krijg je meer inzicht in de situatie van de debiteur en waarom de factuur nog niet is betaald. Deze informatie kan in een later stadium erg waardevol zijn als de factuur onbetaald blijft.

Tip 6: Maak duidelijke afspraken

Het doel van je telefoontje is om de debiteur zo snel mogelijk alsnog te laten betalen. Maak daarom duidelijke afspraken over de betaling. Wanneer wordt de openstaande factuur alsnog betaald? Leg deze afspraken vast en stuur dit per e-mail naar je debiteur. En zoals eerder gezegd, vraag om een bevestiging van deze afspraken.

Betaalt uw debiteur hierna nog steeds niet? Draag dan je openstaande factuur over Bierens. Onze incasso specialisten en advocaten weten exact hoe zij debiteuren moeten benaderen om ervoor te zorgen dat er alsnog wordt betaald.



Internationale debiteuren bellen

Heeft u een debiteur in het buitenland en spreekt u niet dezelfde taal als uw debiteur? Dat maakt bellen met uw debiteur een stuk ingewikkelder. In dat geval helpen onze internationale incasso specialisten u graag om namens u naar uw klant te bellen. Zij zijn niet alleen ervaren in het bellen van debiteuren, zij spreken ook nog eens dezelfde taal.

Neem contact op

4. Hoe om te gaan met debiteurensmoesjes?

Debiteuren hebben allerlei smoesjes om niet te betalen. Gaat u uw debiteur bellen? Wees dan voorbereid op smoezen. Benieuwd wat u kunt verwachten en hoe u hierop het beste kunt reageren? Onze incassospecialisten en advocaten hebben de meest voorkomende smoesjes gebundeld, en leggen uit hoe u met deze smoesjes omgaat.

Smoes 1 : Wij hebben geen factuur ontvangen

Vertel wanneer u de factuur (en eventuele betalingsherinnering) heeft gestuurd. Check of u de juiste adresgegevens heeft. Klopt dit? “Wat vreemd, ik stuur direct een kopie van de factuur per e-mail. Wanneer kunnen we de betaling verwachten?” Zorg ervoor dat u de mail per direct kunt mailen terwijl u nog aan de telefoon bent met uw klant. Verstuurt u de betalingsherinnering per post? Bel dan op korte termijn terug om te vragen of de factuur is ontvangen.

Smoes 2 : De factuur is al betaald

Waarschijnlijk heeft u voordat u de debiteur ging bellen nog gecheckt of de factuur is betaald. Maar het zou natuurlijk kunnen dat de betaling nog niet verwerkt is. Vraag daarom op welke datum de betaling is gedaan, welk bedrag er is overgemaakt en met welk betalingskenmerk of omschrijving. Laat uw klant weten dat u het gaat uitzoeken en hierop terugkomt. Check uw administratie. Geen betaling? Neem dan direct weer contact op met uw klant en maak concrete afspraken over de betaling.

Smoes 3 : Wij wachten op een grote betaling van een klant

Maak duidelijk dat u niet de dupe hoeft te zijn van een slechte (betalings)afspraak tussen uw klant en zijn klant. Verwijs naar de afspraken die u samen met uw klant heeft gemaakt en laat weten dat u ook gewoon uw klanten en personeel op tijd dient te betalen. Vraag uw klant wanneer u dan wel de betaling kunt verwachten. Lukt het voor uw klant écht niet om snel de volledige factuur te betalen? Dan kunt u ook een betalingsregeling afspreken, waarbij de factuur in delen wordt betaald.

Smoes 4 : Wij zijn niet tevreden over de dienstverlening of producten

Meestal laat een klant direct weten als er iets mis is met de dienstverlening of de geleverde producten, want die wil immers toch ook dat het probleem snel wordt opgelost? Daarom is het raar als er bij een telefoontje ineens problemen boven tafel komen. Toch kan het natuurlijk voorkomen dat er inderdaad iets mis is met de dienstverlening of goederen. Probeer daarom te achterhalen wat precies het probleem is en vraag indien nodig om bewijzen (bijvoorbeeld als de leverancier beweert dat de goederen defect zijn). Is het terecht? Los het probleem dan snel op. Kan uw klant geen bewijzen leveren? Zet dan het incassotraject voort.

Smoes 5 : De bank heeft waarschijnlijk een fout gemaakt

Doorgaans maken banken geen fouten bij geldtransacties. Toch zijn er debiteuren die durven te beweren dat de bank waarschijnlijk een fout heeft gemaakt. Geef aan dat u een afspraak heeft met uw debiteur en dat u van uw debiteur verwacht dat hij het probleem zo snel mogelijk oplost.

Smoes 6 : Ik ga daar niet over

Geen probleem, maar wie dan wel? Vraag dus welke collega wel verantwoordelijk is voor de betaling van uw factuur. Kan er niet worden doorgeschakeld, omdat deze collega in vergadering zit / telefonisch in gesprek is / een vrije dag heeft? Vraag dan om de werktijden van deze collega. Ga niet akkoord met “zal ik vragen of mijn collega u terugbelt?”, maar bel zelf op een later tijdstip terug.

Smoes 7 : De verantwoordelijke collega is ziek of met vakantie

Soms gaat het nog een stapje verder en is de verantwoordelijke collega niet ‘even’ afwezig, maar voor langere tijd. Vraag in dat geval wie de zaken waarneemt, want er is ongetwijfeld iemand verantwoordelijk voor de financiële administratie van de organisatie. Is er niemand die waarneemt? Leg dan de bal neer bij degene aan de telefoon: “Hoe gaat u ervoor zorgen dat de factuur alsnog wordt betaald?”

Smoes 8 : Wij hebben de producten niet ontvangen

Dat is natuurlijk erg vreemd. Waarom heeft de klant niet meteen laten weten dat de producten die ze hadden besteld nog niet zijn ontvangen? Op het moment dat de betaaltermijn is verstreken is er toch al enige tijd overheen gegaan. Werkt u met ontvangstbewijzen? Check of de levering inderdaad niet is aangekomen. Heeft u bewijs dat de producten wel degelijk afgeleverd zijn? Laat uw klant dan weten dat volgens uw administratie de producten gewoon zijn geleverd. En dat u dus ook verwacht dat de betaling snel volgt.

Bovendien geldt er meestal een klachtplicht. Dat betekent dat uw klant tijdig moet klagen indien hij producten niet heeft ontvangen of wanneer er gebreken zijn bij de ontvangen producten. En dat is niet pas bij het ontvangen van de factuur. Check in uw contract welke afspraken er zijn over de klachtplicht. Is de klachttermijn verstreken? Dan kan uw klant dit niet aanvoeren als reden om niet te betalen.

Smoes 9 : De factuur klopt niet

Dat betekent dat de factuur dus wel is ontvangen! Maar waarom heeft uw klant dan niet direct gemeld dat er iets niet klopte? Vraag wat precies het probleem is en check of uw klant gelijk heeft. Geef indien nodig aan dat u op een later tijdstip terugbelt, zodat u kunt nagaan of er inderdaad wat aangepast moet worden op de factuur. Als de factuur inderdaad niet juist was, stuur dan zo snel mogelijk een aangepaste factuur naar uw klant. Heeft uw klant ongelijk? Laat dan weten dat u verwacht dat de factuur binnen de gestelde termijn wordt betaald en dat u anders het incassotraject start.

Smoes 10 : Wij hebben andere betalingscondities

Sommige bedrijven hebben geen boodschap aan de afgesproken betalingsvoorwaarden en hanteren hun eigen betalingstermijnen. Ga hier niet zomaar mee akkoord. Laat weten dat bij het accepteren van uw algemene voorwaarden, uw betalingscondities gelden. Of dat bij het tekenen van het contract andere betalingscondities zijn afgesproken dan wat de klant nu beweert.

Smoes 11 : Het systeem ligt plat

Dat is natuurlijk heel vervelend. Maar ligt het systeem al dagen plat dan? En de klant vond het niet nodig om zelf even te laten weten dat er een probleem is met het betalen van de facturen? Vraag wanneer het systeem weer hersteld is en wanneer u de betaling alsnog kunt verwachten. Neem geen genoegen met “dat weten we nog niet, het kan nog wel even duren”, maar maak concrete afspraken over de betaling.

Smoes 12 : Ik heb nu geen tijd, ik bel later wel terug

Het kan natuurlijk voorkomen dat u op een ongunstig tijdstip belt. Maar laat u niet zomaar afschepen door uw debiteur met de mededeling dat hij later terugbelt. Maak daarom een belafspraak en bel zelf terug naar uw debiteur.

Smoes 13 : Wij kunnen niet betalen

Helaas komt het ook regelmatig voor dat een debiteur (op dit moment) niet voldoende financiële middelen heeft om de factuur te betalen. Het is natuurlijk altijd maar de vraag of dit een smoesje is om onder de betaling uit te komen, of dat er werkelijk geen geld is. Probeer te achterhalen wat het precieze probleem is en wanneer uw klant wel verwacht te betalen.

Indien nodig, kunt u ook een betalingsregeling met uw klant afspreken. U bent echter niet verplicht om hiermee in te stemmen als uw debiteur dit voorstelt. U mag zich gewoon aan de eerder gemaakte betaalafspraken houden. In sommige gevallen kan het gunstig zijn om een betalingsregeling te treffen. Zo heeft uw debiteur wat meer lucht en krijgt u alsnog betaling voor de geleverde goederen of diensten.

Smoes 14 : Wij hebben met uw collega afgesproken dat…

Volgens uw debiteur zijn er andere afspraken gemaakt met een van uw collega’s. Vraag in dat geval wat precies de gemaakte afspraken zijn én met welke collega deze afspraken zijn gemaakt. Weet uw klant niet meer om welke collega het gaat? Laat uw klant weten dat u het gaat uitzoeken en vraag intern na of iemand op de hoogte is van deze afspraken. Blijkt dat niet het geval te zijn? Bel dan uw debiteur

Uiteraard hopen we dat dit geen smoes is maar dat uw klant deze belofte gewoon waarmaakt. Maar deze belofte biedt u niet veel zekerheid. Zorg er daarom voor dat u concrete betaalafspraken voor het betalen van de factuur. De vorige betaalafspraken zijn immers ook niet nagekomen, anders had u niet hoeven te bellen.

5. Het versturen van een aanmaning

Met een aanmaning laat u weten aan uw klant dat er sprake is van een openstaande factuur die zo snel mogelijk betaald moet worden. Bijvoorbeeld een factuur voor geleverde goederen of wanneer er sprake is van een betalingsachterstand.

Een aanmaning volgt vaak op een betalingsherinnering, waarin de debiteur op een vriendelijke wijze herinnerd wordt aan de openstaande betaling. De toon van een aanmaning is meestal wat zakelijker en fermer. In de aanmaning wordt een laatste termijn gegeven aan de debiteur om de openstaande vordering te betalen.

Wanneer een aanmaning sturen?

Een aanmaning stuurt u wanneer de openstaande factuur niet is betaald. Wij adviseren om bij een onbetaalde factuur eerst een vriendelijke betalingsherinnering te sturen. Heeft dit geen effect? Stuur dan een duidelijke, zakelijke aanmaning waarin u aangeeft dat als de betaling uitblijft, u de vordering ter incasso overdraagt. Geef daarbij ook aan dat de extra kosten voor rekening van debiteur zullen komen.

Hoeveel aanmaningen moet je versturen voordat je een incassobureau inschakelt?

Bij incasso's op consumenten gelden er wettelijke regels. Bij particuliere debiteuren moet u minstens 1 aanmaning versturen voordat u incassokosten in rekening mag brengen. Deze aanmaning wordt ook wel de veertiendagenbrief genoemd. Deze brief moet aan specifieke eisen voldoen, anders is deze niet geldig.

Bij zakelijke debiteuren zijn er geen wettelijke regels voor hoeveel aanmaningen je moet versturen. U mag in principe meteen een incassobureau of een incasso advocaat inschakelen. Wij raden dat alleen niet aan. Het is altijd beter om eerst zelf contact op te nemen met uw debiteur voordat u de vordering ter incasso overdraagt.

Laatste aanmaning zonder herinnering

Wilt u direct een aanmaning sturen zonder dat u een herinnering heeft gestuurd? Bij zakelijke debiteuren is dat geen probleem. U mag zelfs de incasso meteen ter

incasso overdragen als er niet aan de afgesproken betalingstermijn is voldaan. Toch adviseren wij niet om direct een incassopartij in te schakelen of om meteen aanmaning te sturen. Ons advies is om eerst een vriendelijke betalingsherinnering te sturen. Heeft dit geen effect? Stuur dan een laatste aanmaning, waarin u aangeeft dat u de vordering ter incasso overdraagt aan een incassobureau als er niet wordt betaald. Geef hierbij ook aan dat de kosten hiervan voor rekening komen van de debiteur.

In de meeste gevallen betaalt een debiteur alsnog na het versturen van een betalingsherinnering of een aanmaning. Heeft dat niet het gewenste effect? Dan is het verstandig om een specialist in te schakelen en uw vordering ter incasso over te dragen.

Stuur nooit een eerste of tweede aanmaning!

Hiermee bedoelen we niet dat je geen eerste aanmaning of tweede aanmaning moet sturen. Wat we wel bedoelen is dat je dit niet op de aanmaning moet vermelden. Wanneer je ‘eerste aanmaning’ op de brief zet, weet uw debiteur dat er ongetwijfeld nog meer aanmaningen zullen volgen. Waarom zou je dit anders zo op de brief zetten? Voor sommige debiteuren reden om nog even achterover te leunen, het incassoproces is immers nog niet afgelopen!

Voorkom dat debiteuren uw brief niet serieus nemen, en vermeld niet om de hoeveelste brief gaat. Behalve als het de laatste aanmaning betreft. Dat kunt u er beter wel op zetten. Zo weet uw debiteur dat het menens is: geen betaling gaat voor zorgen dat er een incasso advocaat of incassobureau ingeschakeld wordt.

Wat staat er in de aanmaning?

Met een aanmaning wilt u ervoor zorgen dat er zo snel mogelijk wordt betaald. Het is daarom belangrijk om een duidelijke brief te sturen die ervoor zorgt dat uw klant nu wel gaat betalen. Zorg er daarom voor dat de volgende onderwerpen in de aanmaningsbrief vermeld worden:

welke factuur nog niet is betaald.

• Laat weten dat er nog niet is betaald

Het moet voor de lezer duidelijk zijn wat het doel is van de aanmaningsbrief: er is sprake van een openstaande vordering en die moet zo snel mogelijk worden voldaan. Zo weet uw klant direct wat er van hem wordt verwacht.

• Verwijs naar de onbetaalde factuur

Een duidelijke aanmaningsbrief laat ook weten om welke openstaande vordering het gaat. Welke producten of diensten zijn er geleverd? Wat is het factuurnummer, het factuurbedrag en de vervaldatum van deze factuur? Hoe duidelijker en overzichtelijker de aanmaning, hoe groter de kans is dat uw debiteur de factuur snel betaald. Het scheelt immers een hoop uitzoekwerk als uw debiteur weet hoe groter de kans is dat uw debiteur de factuur snel betaald. Het scheelt immers een hoop uitzoekwerk als uw debiteur weet welke factuur nog niet is betaald.

• Vermeld het openstaande bedrag

Wat is het openstaande bedrag dat er betaald moet worden? Zijn er naast het openstaande factuurbedrag nog extra kosten bijgekomen, zoals rente en incassokosten? Vermeld die dan ook duidelijk op de aanmaning.

• Naar welke rekening moet het geld worden overgemaakt

Ook hierbij geldt: maak het uw klant gemakkelijk en geef aan naar welk rekeningnummer het geld moet worden overgemaakt.

• Benoem een concrete betaaltermijn

Laat uw debiteur weten wanneer het openstaande bedrag betaald moet zijn. Belangrijk is om zo concreet mogelijk te zijn. Het is daarom altijd beter om een specifieke datum aan te geven in plaats van “betaling binnen 7 dagen”. Let op! Is uw klant een consument? Dan gelden er wettelijke regels voor de betalingstermijn. Voor zakelijke klanten is dit niet het geval, en mag u zelf weten welke betaaltermijn u in de aanmaningsbrief vermeld.
Wij adviseren u om een betalingstermijn van 7 dagen aan te houden bij zakelijke debiteuren, maar het staat u natuurlijk vrij om een langere of kortere termijn te hanteren.

• Geef aan wat de gevolgen zijn van een niet tijdige betaling

Wat gebeurt er als er ook geen gehoor wordt gegeven aan de aanmaning? Het benoemen van de gevolgen is niet alleen belangrijk om duidelijkheid te scheppen naar uw debiteur, het kan er vaak ook voor zorgen dat een factuur alsnog wordt betaald. Aangeven dat bij een niet tijdige betaling de vordering ter incasso wordt overgedragen aan een incasso advocaat of incassobureau, en dat de kosten voor rekening zijn van de debiteur, trekt veel debiteuren alsnog over de streep om de betaling te voldoen. Heeft u een langdurige relatie met uw debiteur en moet u bijvoorbeeld nog goederen leveren? Dan kunt u ook uw verplichtingen opschorten. Oftewel, u gaat pas weer verder met leveren als de openstaande facturen zijn betaald.

Aanmaningskosten berekenen

Een openstaande factuur zorgt niet alleen voor veel frustratie, het brengt u ook extra werkzaamheden om de factuur alsnog betaald te krijgen. En dat kost geld. Deze kosten mag u in rekening brengen van de debiteur.

Aanmaningskosten bij consumenten

Wanneer uw debiteur een consument is, zijn er wettelijke richtlijnen voor de aanmaningskosten. U mag pas kosten in rekening brengen als u eerst een veertiendagenbrief heeft verstuurd en de veertien dagen zijn verstreken. De wet Incassokosten (WIK) bepaalt vervolgens hoeveel incassokosten u in rekening mag brengen. Dit gaat volgens een staffel::

- 15% van de eerste € 2.500 van de hoofdsom
- 10% van de volgende € 2.500 van de hoofdsom
- 5% van de volgende € 5.000 van de hoofdsom
- 1% van de volgende € 190.000 van de hoofdsom
- 0,5% van de rest van de hoofdsom

U mag minimaal € 40 en mag maximaal € 6.775 aan incassokosten in rekening brengen.

Aanmaningskosten bij zakelijke debiteuren

Voor zakelijke debiteuren zijn er geen wettelijke eisen waar u aan moet voldoen. Indien u vooraf geen afspraken maakt over de incassokosten, gelden automatisch de wettelijke richtlijnen.

Wij adviseren om vooraf in uw algemene voorwaarden de aanmaningskosten vast te leggen. Ons advies is om hierin minimaal 15% kosten met een minimum van €250,- en 1% rente per maand op te nemen. 15% incassokosten is namelijk een zeer gebruikelijk percentage bij zakelijke vorderingen. Zorg ervoor dat dit op een juiste wijze is vermeld. Uiteraard kunnen wij altijd checken of deze bepaling correct is opgenomen in uw algemene voorwaarden.

Daarnaast is het natuurlijk belangrijk dat u de algemene voorwaarden op een juiste wijze gebruikt. Wanneer dit niet het geval is, loopt u de kans dat uw algemene voorwaarden niet geldig zijn. U kunt dan niet terugvallen op de afspraken, zoals de aanmaningskosten, die in uw algemene voorwaarden staan vermeld. Dit gaat in de praktijk vaak mis. Zorg ervoor dat u dit niet overkomt en lees onze tips voor het gebruiken van algemene voorwaarden.

Is een aanmaningsbrief per e-mail rechtsgeldig?

Een aanmaning in Nederland is in principe vormvrij. Dat wil zeggen dat je zowel schriftelijk als mondeling kunt aanmanen. Dus of je nu telefonisch, per brief of via WhatsApp een aanmaning stuurt: het is allemaal rechtsgeldig.

Ons advies is om ook altijd te zorgen voor een schriftelijke aanmaning. Het is natuurlijk altijd goed om eerst even een debiteur te bellen en te vragen waarom er nog niet is betaald. Als dat het gewenste effect heeft, is een aanmaningsbrief sturen natuurlijk niet meer nodig.

Maar indien een telefonische aanmaning niet heeft geleid tot een betaling, adviseren wij om schriftelijk aan te manen. Stuur een duidelijke aanmaningsbrief waarin u laat weten dat er sprake is van openstaande facturen die alsnog betaald moeten worden. Mocht het toch ooit tot een gerechtelijk proces komen, dan heeft

u in ieder geval bewijs van de inspanningen die u tot dusver al heeft ondernomen om uw betaling te ontvangen.

Aanmaning in het Engels, Duits of Frans?

Stuurt u een standaard aanmaning naar uw buitenlandse debiteur? Niet doen.

Hoe duidelijker de aanmaning, hoe groter de kans is dat er direct wordt betaald. Voor internationale debiteuren is daarom belangrijk dat de aanmaning wordt gestuurd in een taal die de debiteur begrijpt. Wanneer u in het Engels zakendoet, zou een Engelse aanmaning moeten volstaan.

Maar het is nog beter om een aanmaning te sturen in de eigen taal van de debiteur. Een aanmaning in het Duits is veel effectiever wanneer u een Duitse debiteur heeft. Onze ervaring is dat debiteuren veel sneller geneigd zijn om te betalen als de brief in de eigen taal wordt gestuurd. Maak daar dus gebruik van als u debiteuren in het buitenland heeft!

Voorbeeld laatste aanmaning

Onze incasso advocaten hebben een voorbeeld aanmaning opgesteld die u kunt gebruiken bij het incasseren van openstaande facturen. Deze aanmaning is bedoeld voor zakelijke debiteuren, en niet voor consumenten.

Uiteraard kunt u de tekst van de aanmaning aanpassen zodat deze aansluit bij uw organisatie.

Geachte heer/mevrouw,

Tot op heden hebben wij nog steeds geen betaling ontvangen van de navolgende factu(u)r(en):

Factuurnummer	Factuurdatum	Factuurbedrag
		_____
		Totaal

Vanaf heden schorten wij al onze verdere werkzaamheden, leveranties, garanties en andere verplichtingen jegens u op. U komt immers uw betalingsverplichting niet na en verkeert al geruime tijd in betalingsverzuim.

Indien wij niet uiterlijk …. (**de exacte datum noemen**) alsnog volledige betaling hebben ontvangen van het totale openstaande saldo van € ….. (**het totale saldo noemen**), dan zal de vordering door ons onverwijld ter incasso worden overgedragen aan Bierens Incasso Advocaten te Veghel. Alle aan het incasso verbonden kosten, welke minimaal 15% van de hoofdsom bedragen, komen op grond van onze algemene voorwaarden dan wel op grond van de wet voor uw rekening.

Met vriendelijke groet,
Contactpersoon
Naam bedrijf

6. Het treffen van een betalingsregeling

Een betalingsregeling treffen met klant in 7 stappen

Bij een betalingsregeling wordt afgesproken om het openstaande factuurbedrag in delen te betalen. Hiermee wordt afgeweken van de oorspronkelijke afspraak om de factuur in één keer te voldoen.

Een betalingsregeling kan voor uw klant erg gunstig zijn, die heeft nu wat meer ademruimte en de kans om zijn financiële situatie op orde te brengen. Maar dat wil niet zeggen dat het treffen van een betalingsregeling ook altijd voordelig is voor uw organisatie. U moet immers langer wachten op uw geld. En u bent helemaal niet verplicht om in stemmen met een betalingsregeling.

Wilt u een betalingsregeling treffen met uw zakelijke klant? Volg dan dit 7 stappenplan van onze incassospecialisten. Zo houdt u de kans op een volledige betaling van uw factuur het grootst.

Stap 1: Laat uw klant met het initiatief komen

Ons advies is om altijd uw klant een betalingsvoorstel te laten doen wanneer hij de factuur niet meteen volledig kan betalen. Neem niet zelf het initiatief voor een betalingsregeling zodra u merkt dat uw klant de factuur niet kan betalen. Als u laat zien dat u heel makkelijk afstapt van de huidige betaalafspraken, kan dat uw klant het idee geven dat u de betaling van de factuur niet heel serieus neemt.

Stap 2: Check de kredietwaardigheid van uw klant

Wanneer de betaling wordt uitgesteld, moet u deze lasten dragen. Zo heeft u administratief meer werkzaamheden, wat natuurlijk meer kosten met zich meebrengt. Daarnaast heeft u te maken met de kosten die u kwijt bent aan rente. Check daarom altijd of dit haalbaar is voor uw organisatie. U bent immers niet verplicht om een betalingsregeling te treffen met uw klant.

Stap 3: Check de kredietwaardigheid van uw klant

Voordat u een betalingsregeling gaat afspreken is het aan te raden om de kredietwaardigheid van uw klant te checken. Mogelijk is de financiële situatie van uw klant zodanig slecht dat ook een betalingsregeling geen zin heeft. Wanneer een betalingsregeling wel nut heeft: beoordeel dan wat maximaal haalbaar is voor uw debiteur.

Stap 4: Maak een concreet betalingsschema

Maak duidelijke en concrete afspraken over de betaling die voor beiden partijen realistisch zijn:

• Welk bedrag moet er worden betaald?
• Hoeveel termijnen spreekt u af en op welke data wordt er betaald? Ons advies is om de betalingsregeling zo kort mogelijk te houden en zo min mogelijk termijnen te hanteren. Hoe langer de regeling, des te meer risico dat uw debiteur de regeling niet nakomt.
• Welke rente wordt er berekend over de afbetalingstermijn?
• Wat zijn de consequenties als er niet wordt betaald? Benoem dat de regeling direct opeisbaar is wanneer uw debiteur de betalingsregeling niet nakomt. Dit betekent dat u direct juridische actie kunt ondernemen. Daarnaast is ons advies om ook de incassokosten te benoemen die uw debiteur moet betalen indien hij de regeling niet nakomt.

Stap 5: Leg de afspraken schriftelijk vast

Zorg dat u de afspraken rondom de betalingsregeling schriftelijk vastlegt. Laat deze regeling ook ondertekenen door de debiteur. Zo voorkomt u dat er in een later stadium discussie ontstaat over de betaling. Gaat het om grote bedragen? Dan kunt u de betalingsregeling het beste vastleggen in een notariële akte.

Stap 6: Afspraken volgen

Wanneer u een betalingsregeling treft met uw klant, komt u hiermee uw klant tegemoet. U bent namelijk niet verplicht om een betaling in delen te accepteren als er eerder andere afspraken zijn gemaakt. Zorg er daarom voor dat deze nieuwe afspraken ook worden nageleefd. Hou de nieuwe betalingstermijnen goed in de gaten en onderneem direct actie als er weer niet op tijd wordt betaald. Zo voorkomt u dat het betalen van de factuur een eindeloos proces wordt.

Stap 7: Schakel een incassopartij in

Wat als uw klant zich niet aan de betalingsafspraken houdt? Dan is het tijd om een externe partij in te schakelen voor het incasseren van uw factuur. Met het treffen van een betalingsregeling bent u al tegemoetgekomen aan uw debiteur. Als uw debiteur zich hier vervolgens ook niet aanhoudt, is de maat vol. Schakel dan direct

een incassospecialist of advocaat in die namens u de factuur probeert te incasseren. Omdat wij meer druk kunnen zetten dan een incassobureau, heeft dit vaak wel het gewenste effect. Dan blijkt heel vaak dat de openstaande factuur zomaar ineens heel snel in één keer kan worden betaald.

Is het verplicht om een betalingsregeling af te spreken?

In de praktijk horen wij vaak dat debiteuren een betalingsregeling proberen te forceren door aan te geven dat een betalingsregeling verplicht is. Maar dat is helemaal niet het geval. U bent helemaal niet verplicht om een betalingsregeling te accepteren als uw debiteur dit voorstelt. U mag dit gewoon weigeren en van uw debiteur verlangen dat het openstaande bedrag in één keer wordt betaald. En wanneer uw klant geen gehoor aan geeft, kunt u een incassopartij inschakelen om de openstaande factuur te laten incasseren.

Deze verplichting geldt ook niet wanneer een incassobureau of advocaat de vordering probeert te incasseren. Ook deze partijen zijn niet verplicht om een betalingsregeling te treffen. Een deurwaarder, incassobureau of advocaat behartigt namelijk de belangen van de klant, en niet van de debiteur. Daarom zullen wij dan ook altijd eerst met u overleggen voordat wij een betalingsregeling afspreken met een debiteur.

Voordelen en nadelen van een betalingsregeling

Waarom zou u eigenlijk een betalingsregeling afspreken met een debiteur? Wij zetten de voor- en nadelen op een rijtje.

Voordelen

- Ademruimte voor debiteur die (tijdelijk) in financiële problemen zit.
- Duidelijke betalingsafspraken op papier.

Nadelen

- Langer wachten op uw geld.
- Extra administratieve kosten.
- Geen garantie dat de factuur alsnog wordt betaald.

Meer informatie over betalingsregeling

Wilt u graag meer informatie over het treffen van een betalingsregeling? Neem dan gerust contact met ons op. Onze incasso specialisten geven u graag advies over uw specifieke situatie. Met hun hulp wordt uw openstaande factuur snel betaald.

Neem contact op

7. Liever helemaal geen incasso’s meer?

Lees ons e-book over incasso voorkomen!

In dit e-book krijgt u de beste tips van onze incassospecialisten en advocaten hoe moet omgaan met openstaande facturen. Maar liever heeft u natuurlijk helemaal geen openstaande facturen meer! Lees daarom ons e-book ‘incasso’s voorkomen’. Hierin geven wij allerlei concrete en praktische tips om incassozaken zoveel mogelijk te voorkomen. Dat scheelt u namelijk een hoop tijd, geld en frustratie!

8. Wanneer schakel je nu een incassobureau of advocaat in?

Indien u na een betalingsherinnering, telefoontje en aanmaning nog steeds geen betaling heeft ontvangen, is het aan te raden een incassobureau of advocaat in te schakelen. Uiteraard kunt u ervoor kiezen om het traject nog langer te laten duren, maar doorgaans heeft dit niet het gewenste effect.

Doe wat u zegt

U heeft immers in de laatste aanmaning al laten weten dat u de zaak overdraagt als er niet wordt betaald. Wanneer u vervolgens niet doet wat u zegt, zal uw klant u niet echt serieus meer nemen. Het beste is om in dat geval ook direct een externe incassospecialist in te schakelen die u helpt met het incasseren van uw vordering.

Wacht niet te lang

Daarnaast is het inschakelen van een externe partij aan te raden, om het incassotraject niet te lang te laten duren. Uit ervaring weten wij dat hoe ouder de vordering, hoe lastiger te incasseren. Vaak zijn de schulden van een partij alleen maar opgelopen en is de kans dat uw factuur nog wordt betaald alleen maar kleiner geworden. Daarbij krijgt een incassopartij de vordering vaak sneller geïncasseerd, want ook bij het incasseren van facturen geldt: vreemde ogen dwingen.

Verjaringstermijn

Daarnaast kan een factuur verjaren als u te lang wacht met incasseren. Een factuur heeft namelijk een houdbaarheidsdatum. Als deze datum is verstreken, kunt u de factuur niet meer via een gerechtelijke manier incasseren. Probeer dit daarom te voorkomen en laat openstaande facturen niet te lang liggen.

BIERENS
INCASSO ADVOCATEN

Kantoor Amsterdam

Huddestraat 7

1018 HB Amsterdam

T: +31 (0)20 312 11 00

F: +31 (0)20 312 11 04

Kantoor Veghel

Zuidkade 6

5462 CD Veghel

T: +31 (0)413 31 17 77

F: +31 (0)413 36 78 65

E-mail

info@bierensgroup.com

Social Media

LinkedIn

Twitter

Facebook

Instagram

Vimeo

Youtube

Strijders voor een wereld zonder wanbetalers

© 2019 | Bierens Incasso Advocaten