



WAT TE DOEN BIJ WANBETALERS?

uitgelegd in 6 stappen

Als ondernemer loop je het risico dat je niet betaald krijgt. Helaas wordt niet altijd achter openstaande facturen aangegaan, in de angst om de klant te verliezen. Voor de gezondheid van jouw onderneming is het echter belangrijk om jouw klant zo snel mogelijk te laten betalen (elke dag dat een factuur open staat kost jou geld; omzet is pas winst wanneer deze op jouw bankrekening staat). Hoe jij zo snel mogelijk betaald krijgt en wat jij kunt doen in geval van een wanbetaler zetten wij hier uiteen.

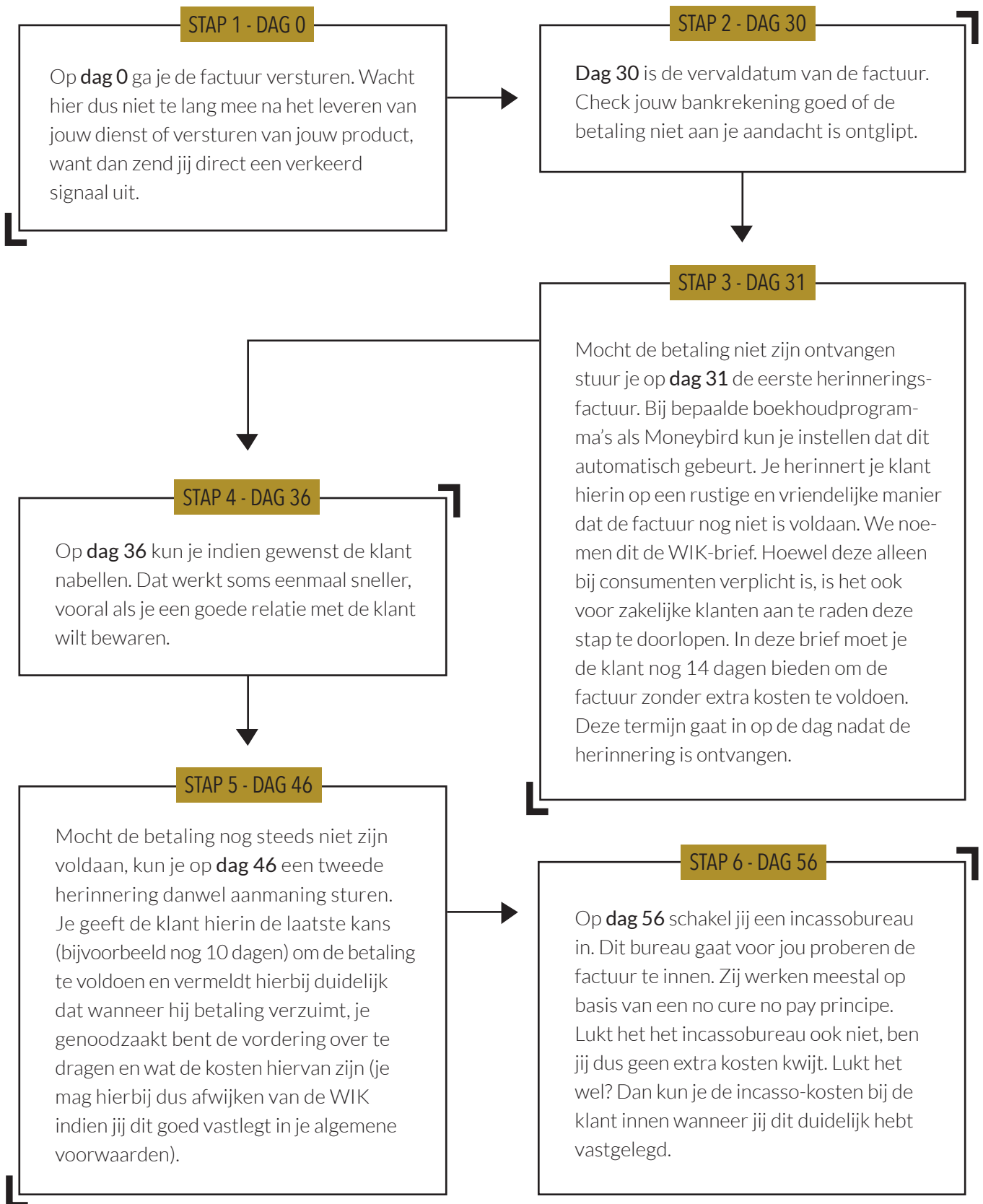
VOORAF VOORKOMEN VAN ONBETAALDE FACTUREN

- Selecteer zorgvuldig je klanten: kunnen en willen zij betalen? Je kunt bijvoorbeeld een kredietcheck uitvoeren en je (potentiële) klanten indelen in betalingsprofielen. Je splitst klanten hier bijvoorbeeld in zakelijke klanten en consumenten en langdurige en korte relaties waarvoor je verschillende betalingsprocedures kunt hanteren. Andere kenmerken om te segmenteren zijn de branche waarin je klant werkzaam is, grootte van het bedrijf, hoogte van het factuurbedrag en bestelfrequentie. Hoe hoger het risico, hoe persoonlijker en intensiever je een klant gedurende het traject wilt benaderen.
- Maak vooraf duidelijke betalingsafspraken. Zet dit niet alleen in je algemene voorwaarden (basis!), maar vermeldt de betalingstermijn ook duidelijk op je facturen en eventueel zelfs op je offerte. Neem in je algemene voorwaarden niet alleen je betalingstermijn op, maar ook de acties die jij zult ondernemen bij wanbetaling en welke kosten daaraan verbonden zijn. De wettelijke betalingstermijn is 30 dagen, maar jij mag hier in je voorwaarden dus van afwijken.
- Wanneer jouw klanten consumenten zijn dien je in je algemene voorwaarden ook rekening te houden met het herroepingsrecht (de bedenkttermijn van 14 dagen na een online aankoop, houd er dus rekening mee dat het aankoopbedrag nog niet 100% van jou is tijdens de bedenkttermijn) en abonnementsvormen. Wanneer jij met een abonnement werkt, neem dan ook duidelijk in je algemene voorwaarden op wat de opzegtermijn is die je hanteert. Jouw klant is op dat moment nog steeds abonnementskosten verschuldigd. Ook kun jij kosten berekenen voor tussentijdse opzeggingen.
- Wanneer jij met zakelijke klanten werkt kun je een eigendomsvoorbehoud opnemen in je algemene voorwaarden. Dit houdt in dat de producten jouw eigendom blijven tot de klant volledig heeft betaald.
- Let bij zakelijke klanten ook op de incassokosten. Jij mag namelijk afwijken van de Wet Incassokosten (WIK). Dit moet je dan echter wel goed opnemen in je voorwaarden, anders gelden automatisch de wettelijke incassokosten.
- Wanneer jij de betalingsvoorwaarden in je algemene voorwaarden hebt geregeld, dien je deze wel op de juiste wijze beschikbaar te stellen aan je klanten. Dit moet voordat de overeenkomst tot stand komt. De beste manier om dit te doen bij het leveren van diensten is je voorwaarden als bijlage bij je offerte mee te sturen (bij de factuur is te laat). Wanneer jij een online webshop hebt, kun je ze met aanvinkvakje in het bestelproces opnemen. Wanneer jij je algemene voorwaarden op je website zet dien je er wel voor te zorgen dat jouw klanten dit document kunnen opslaan.

GEMAAKTE AFSPRAKEN NAKOMEN

Conflicten voorkomen is natuurlijk beter dan genezen, vandaar dat het hele proces zoals hierboven beschreven begint bij het hebben van goede algemene voorwaarden. Dit is helaas geen garantie dat het nooit meer voorkomt dat jouw klanten te laat betalen. Op zo'n moment moet jij aan je klanten laten zien dat jij het nakomen van de gemaakte afspraken ook erg belangrijk vindt, anders heb je natuurlijk niet zoveel aan die perfecte algemene voorwaarden.

In het onderstaande voorbeeld ga ik even uit van een betaaltermijn van 30 kalenderdagen. Jij kunt dit natuurlijk aanpassen naar jouw eigen situatie.



Let op dat bij consumenten de betalingstermijn eerder 14 dagen bedraagt. Je kunt dan op dag 28 de aanmaning versturen en idealiter op dag 35 de vordering overdragen aan een incassobureau. De maximale incassokosten kun jij vinden in de WIK. Dit bedraagt een percentage afhankelijk van jouw factuurbedrag.

BIJZONDERE BEPALINGEN WIK

Bij het gebruik van de WIK (Wet incassokosten) komen meerdere bijzondere bepalingen kijken. Let op dat je dus enkel aan deze regels gebonden bent wanneer jouw klanten consumenten zijn.

- Je mag voor het bepalen van de incassokosten het factuurbedrag niet verhogen met wettelijke rente, tenzij jouw factuur ouder is dan een jaar.
- Als je aanmaning betrekking heeft op meerdere facturen of openstaande vorderingen moet je deze bedragen bij elkaar optellen om het percentage te berekenen.
- Naast de incassokosten mag je geen administratiekosten oid voor de vordering in rekening brengen. De WIK gaat al uit van een vaste vergoeding voor deze kosten.

HOE WERKT EEN INCASSOBUREAU

Wanneer jij je vordering hebt overgedragen aan een incassobureau zal deze derde de klant proberen over te halen de factuur alsnog zo snel mogelijk te betalen. Zij starten eerst een buitengerechtelijk incassotraject waarin zij kort achter elkaar meerdere keren contact opnemen met de klant, zowel schriftelijk als telefonisch, danwel via de e-mail. Dit noemen we sommaties. De voordelen hiervan zijn dat jij niet zelf streng hoeft op te treden tegen je klanten en daarnaast worden wanbetalers door het inschakelen van een derde partij vaak gemotiveerd alsnog te betalen.

Er zijn echter ook gevallen waarin het incassobureau geen succes heeft op deze manier. Na zo'n 50 dagen start in zo'n geval het gerechtelijke incassotraject. Aan dit traject zijn helaas wel hoge kosten verbonden; laat daarom eerst zorgvuldig je kansen afwegen. Indien jij besluit dat deze kosten opwegen tegen de betaling vinden de volgende stappen plaats:

Er wordt nu in plaats van een incassobureau een deurwaarder ingeschakeld, welke een dagvaarding bezorgt bij jouw klant. De rechter doet hieropvolgend een uitspraak. Indien de rechter jou in het gelijk stelt, kan de deurwaarder de factuur innen. Wanneer de opeising van het geld niet lukt of de deurwaarder geen betalingsregeling kan treffen, kan de rechter worden verzocht om beslaglegging. Er kan dan bijvoorbeeld beslag worden gelegd op het loon of de inboedel van jouw klant zodat jouw factuur betaald kan worden. Let op: beslaglegging kan dus enkel met rechterlijke tussenkomst en door een deurwaarder plaatsvinden, een incassobureau is hier niet toe gerechtigd.

SAMENVATTING

- Zorg voor duidelijke betalingsafspraken, met name in jouw algemene voorwaarden.
- Verstuur je facturen, herinnering en aanmaning tijdig.
- Schakel een incassobureau in - buitengerechtelijk incassotraject. (*No cure no pay*)
- Schakel een deurwaarder in - gerechtelijk incassotraject.
(*Let op: kosten wegen niet altijd op tegen de betaling*)

HULP NODIG? NEEM CONTACT OP VIA LEGAL@LADYLAWYER.NL

