DE ZAAK

KENNISNETWERK VOOR ONDERNEMERS

In 10 stappen naar goed debiteurenbeheer

"Elke gemiste euro drukt de winst"

Ken uw klant - Stel een overeenkomst op -
Stuur de factuur snel op - Betalingsherinnering -
Neem contact op - Aanmaning -
Schakel een incassobureau in - Overige middelen -
Naar de rechter - Vraag btw terug -
Voorbeeldbrieven

Versie: November 2010
Inhoud: De Zaak
Copyright: SBP BV

IN 10 STAPPEN NAAR GOED DEBITEURENBEHEER

"Elke gemiste euro drukt de winst"

SBP B.V.
Vlietsorgstraat 15
2012 JB Haarlem

Postbus 3369
2001 DJ Haarlem

023 – 553 55 00

info@dezaak.nl
www.dezaak.nl

twitter.com/dezaak

IN 10 STAPPEN NAAR GOED DEBITEURENBEHEER

INHOUD

INLEIDING

STAP 1 KEN UW KLANT (p. 4)

STAP 2 STEL EEN OVEREENKOMST OP (p. 5)

STAP 3 STUUR DE FACTUUR SNEL OP (p. 6)

STAP 4 BETALINGSHERINNERING (p. 7)

STAP 5 NEEM CONTACT OP (p. 8)

STAP 6 AANMANING (p. 8)

STAP 7 SCHAKEL INCASSOBUREAU / GERECHTSDEURWAARDER IN (p. 8)

STAP 8 OVERIGE MIDDELEN (p. 10)

STAP 9 NAAR DE RECHTER (p. 11)

STAP 10 VRAAG BTW TERUG (p. 12)

TOT SLOT: FACTORING (p. 13)

VEELGESTELDE VRAGEN (p. 14)

VOORBEELDBRIEVEN:

BIJLAGE I Voorbeeld van een offerte (p. 15)

BIJLAGE II Voorbeeld overeenkomst van opdracht (p. 16)

BIJLAGE III Voorbeeld van een factuur (p. 18)

BIJLAGE IV Voorbeeld herinnering (p. 19)

BIJLAGE V Voorbeeld aanmaning (p. 20)

BIJLAGE VI Voorbeeld ingebrekestelling (p. 21)

Voordelen lidmaatschap De Zaak

Als lid van De Zaak kunt u met al uw vragen terecht bij onze adviseurs. Daarnaast heeft u toegang tot onze site met tal van artikelen en downloads, én ontvangt u gratis het tijdschrift en onze pockets.

Meer info: www.dezaak.nl/lidmaatschap
Bel: 023 - 553 55 10 of mail naar advies@dezaak.nl

INLEIDING

WAAROM DEBITEURENBEHEER?

Het doel van debiteurenbeheer is het verlagen van de totale post debiteuren. Het vermindert het aantal wanbetalers en zorgt ervoor dat het saldo aan uitstaande facturen zo laag mogelijk is. Het gaat niet alleen om de klanten die te laat of zelfs niet betalen. Bent u een leverancier? Dan financiert altijd voor, tenzij u werkt met voorschotten. Daar moet wel een grens aan zitten, want u bent geen bank.

Debiteurenbeheer richt zich op het gehele traject van klantonderzoek, offerte, order, facturering en levering tot aan de eventuele overdracht van de incasso aan een externe partij. Dat is van belang voor uw bedrijfsvoering, want wanbetalers tasten uw liquiditeit aan. Als rekeningen niet worden betaald, dan stokt de geldstroom en dat maakt ondernemen lastig. Er is minder werkkapitaal: geld dat nodig is om de eigen rekeningen te betalen en nieuwe investeringen te doen. Om over de rentekosten maar te zwijgen. Bovendien: elke euro die u op niet-inbare facturen afschrijft, gaat volledig ten koste van de winst. En om dat te compenseren is extra omzet nodig.

EIGEN VERPLICHTINGEN

Mogelijk gevolg is dat u zelf niet meer aan uw financiële verplichtingen kunt voldoen en het voortbestaan van uw bedrijf in gevaar komt. Geschat wordt dat wanbetaling de oorzaak is van zeker 25% van alle faillissementen. Kleine ondernemers zijn vaak extra kwetsbaar omdat ze minder financiële reserves hebben.

Niet of te laat betalen komt vaak voor. Slechts eenderde van alle facturen wordt binnen de gestelde termijn voldaan. Gemiddeld staat per onderneming bijna € 4.000,- open. Het mkb loopt daardoor naar schatting jaarlijks € 1,1 miljard mis.

De reden dat klanten niet of te laat betalen, komt niet altijd voort uit financiële onmacht of onwil. Het kan ook komen door een slordige administratie, waarbij uw factuur op de grote stapel verdwijnt, of door zakelijke geschillen.

10 STAPPEN

Maar u heeft zelf ook een belangrijke rol. Een debiteur is in de eerste plaats een klant die voor omzet zorgt, maar u wilt wel dat er op tijd wordt betaald. Dus als op uw factuur een betalingstermijn van twee weken staat, kijk dan niet pas na een maand of er daadwerkelijk is betaald. Een optimale beheersing van de debiteurenpost is alleen mogelijk door uw administratie regelmatig bij te houden. En u ontkomt er soms ook niet aan om klanten aan te spreken op hun betaalgedrag.

In dit document worden de 10 stappen uitgelegd die nodig zijn voor een goed debiteurenbeheer. Dat begint bij het wel of niet accepteren van een nieuw klant, gevolgd door een offerte en heldere (prijs)afspraken, vastgelegd in een orderbevestiging of een ondertekende overeenkomst. Stuur zo snel mogelijk de factuur en hou bij of deze wordt voldaan. Verstuur anders direct een betalingsherinnering en aansluitend een aanmaning. Blijft betaling nog steeds uit, dan rest niets anders dan de incasso uit te besteden met als ultieme middel de stap naar de rechter.

STAP 1 - KEN UW KLANT

Nieuwe klant

Verzamel bij een nieuwe klant vooraf zoveel mogelijk informatie. Dat begint met de vraag hoe iemand bij u terecht is gekomen. Was dat via uw eigen netwerk, via internet of het telefoonboek? Hebben collega-ondernemers wel eens zaken gedaan met uw klant, of kennen zij iemand die dat heeft gedaan? Tik de naam in een zoekmachine in en kijk of er vreemde, of helemaal géén resultaten tussen zitten.

Win bij twijfel informatie in bij de onderstaande instanties. Bijvoorbeeld of uw contactpersoon tekenbevoegd is, zich voor iemand anders uitgeeft, of als wanbetaler of oplichter bekendstaat.

1. KAMER VAN KOOPHANDEL

Controleer via KvK Online of uw klant in het Handelsregister staat ingeschreven. Voor een klein bedrag kunt u het uittreksel, eventuele gedeponeerde jaarcijfers en andere historische gegevens inzien.

2. KREDIETINFORMATIEBUREAUS

Bieden tegen betaling inzicht in de kredietwaardigheid van een onderneming en tot welk bedrag het verantwoord is om op rekening te leveren. De informatie komt uit hun eigen (internationale) databank met jaarcijfers, omzetcijfers en betalingsgedrag. Dun & Bradstreet en Graydon zijn de marktleiders. Naast een derde grote aanbieder, I.S. Nederland, bestaat de markt uit kleinere bureaus.

3. BRANCHEORGANISATIE

Bent u aangesloten bij een brancheorganisatie? Kennen zij uw nieuwe klant? Is die klant zelf aangesloten bij een brancheorganisatie?

Bureau Kredietregistratie (BKR)

Beheert een schat aan gegevens over iedereen in Nederland met een krediet. Van hypotheeklening tot creditcard en privé-krediet. De informatie is echter niet openbaar. Slechts een beperkt aantal instanties, waaronder banken, heeft toegang tot deze informatie.

Bestaande klant

Neem op gezette tijden uw lijst met klanten door. Betalen ze hun rekening binnen een redelijke termijn of moet u steeds achter uw geld aan? Weeg dan af of u nog wel voor die klant wilt werken. Of geef aan dat u de opdracht graag aanneemt, maar niet tevreden bent met hoe de financiële afwikkeling de vorige keer plaatsvond. Stel eventueel eisen aan de betaling, vraag desnoods om vooruitbetaling.

Leer wanbetalers herkennen

Wanbetalers kunt u vaak al snel herkennen. Daarbij is er een duidelijk onderscheid tussen bestaande relaties en nieuwe afnemers.

BESTAANDE RELATIES
Let op als een bestaande debiteur afwijkend betalingsgedrag vertoont. Wil hij plotseling in termijnen gaan betalen of later dan voorheen? Ook een veranderend aanschafpatroon kan een signaal zijn, zoals meer of minder aanschaffen of het plaatsen van grotere orders. Andere signalen om alert op te zijn: u krijgt de contactpersoon moeizaam te pakken, of er wordt niet gereageerd op herinneringen.

NIEUWE AFNEMERS
Wees alert als de afnemer uit een onverwachte geografische hoek komt, of actief is in een branche met een mindere reputatie. Ook een abnormaal grote order kan een signaal zijn. Zoek dan goed uit met wie u zaken doet. Staar u niet blind op de omzet. Levering op vooruitbetaling is nog altijd beter dan de klant die niet betaalt.

STAP 2 - STEL EEN OVEREENKOMST OP

Nadat u met uw klant zijn wensen besproken heeft, stuurt u hem de offerte. Daarin neemt u de te leveren diensten en/of producten op, met de prijs (inclusief btw) en leverdatum. Zet er eventueel nog alternatieven bij.

Voor een voorbeeld van een offerte, zie Bijlage I (p. 15)

Juridisch gezien is er al sprake van een overeenkomst wanneer partijen een mondelinge afspraak hebben. Het is belangrijk dat er geen enkel misverstand kan ontstaan over de prijs én inhoud van de overeenkomst. Leg daarom de afspraken schriftelijk vast in een orderbevestiging en laat deze, zeker als het om grotere bedragen gaat, voor akkoord ondertekenen door iemand die daartoe bevoegd is.

Daarbij geldt: hoe duidelijker de afspraken, des te groter de kans op een soepel verloop van de vordering.

Neem dit op in de overeenkomst:

- De naam, functie en adresgegevens van beide partijen
- Omschrijving van de te leveren goederen en/of diensten
- De koopprijs en betalingstermijn(en)
- De leveringstermijn
- Aanvullende voorwaarden
- Verwijzing naar de eigen algemene voorwaarden

Voor een voorbeeld van een Overeenkomst van opdracht, zie Bijlage II (p. 16)

Algemene voorwaarden

Versterk uw positie door uw algemene voorwaarden in de offerte en de overeenkomst op te nemen, of ernaar te verwijzen. Het zijn de levering- en betalingsregels die u standaard hanteert. Het is verstandig om aan te sluiten bij de algemene voorwaarden die zijn opgesteld door de eigen brancheorganisatie (indien van toepassing), aangepast aan de activiteiten van uw bedrijf en/of aangevuld met maatwerk bepalingen.

STAP 3 - STUUR DE FACTUUR SNEL OP

Zodra de goederen of diensten zijn geleverd, heeft u recht op betaling. Maar niemand betaalt zonder factuur. Verstuur daarom de factuur snel en op tijd. Hoe later de factuur wordt verstuurd, hoe groter de kans dat de klant wacht met betalen.

De factuur moet aan een aantal wettelijke eisen voldoen (zie onderstaand kader). Onder meer de factuurdatum, een heldere omschrijving van het geleverde, maar ook het bankrekeningnummer moeten erop staan.

Hier moet een factuur aan voldoen

Op een factuur moeten in ieder geval de volgende zaken worden vermeld:

- Naam en adres van uw onderneming
- Factuurdatum
- Volgnummer van de factuur (facturen moeten opeenvolgend genummerd worden)
- De geleverde dienst of product (zoveel mogelijk gespecificeerd)
- Eventuele hoeveelheid, dan wel aantal
- De leverdatum
- Eventuele offertedatum
- KvK-nummer
- Uw btw-nummer; alleen bij zogenoemde 'verlegde btw' ook het btw-nummer van uw klant
- Prijs excl. btw
- Btw-bedrag (én percentage)
- Totaalbedrag

Vermeld duidelijk de betalingstermijn en de vervaldatum. Wanneer er een offerte is gemaakt, laat de factuur daar dan op aansluiten. Verwijs naar de eerder toegezonden algemene voorwaarden en vermeld duidelijk een termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt.

De factuur dient duidelijk te zijn en mag geen fouten bevatten. Dat begint met de adressering. Check vooraf de tenaamstelling van de factuur bij de klant. Eventueel kunt u de bedrijfsnaam online controleren via het handelsregister.

Richt uw factuur aan de juiste afdeling of persoon binnen de organisatie. Vermeld altijd de naam van de opdrachtgever én de contactpersoon, als dat niet dezelfde is. Controleer ook of de klant een intern projectnummer hanteert. Dit voorkomt vertraging bij het accorderen van de factuur.

Voor een voorbeeld van een factuur, zie Bijlage III (p. 18)

Tips om uw factuur eerder betaald te krijgen

1. Elektronische facturatie heeft als voordeel dat uw factuur sneller wordt verwerkt en daardoor gemiddeld ook sneller betaald. Onderzoeken melden een tijdwinst van zeven tot vijftien dagen.

2. Het oog wil ook wat. Om er zeker van te zijn dat uw factuur betaald wordt, moet hij niet alleen voldoen aan formele vereisten. De uitstraling van de factuur – professioneel en overzichtelijk – is mede bepalend voor de snelheid waarmee hij wordt betaald.

3. Het totaalbedrag moet in één oogopslag zichtbaar zijn. Een veel voorkomende fout is dat een bedrag zonder btw wordt overgemaakt. Het bijvoegen of aanhechten van een acceptgiro kan betaling van uw factuur versnellen.

4. Vermeld de exacte datum waarop het verschuldigde bedrag uiterlijk moet zijn overgemaakt. Veelal staat er standaard onder een factuur een regel als 'betaling binnen 14 dagen'.

5. Lever een specificatie bij de factuur. Met name ICT-facturen bestaan vaak uit een artikelnummer en/of een vakterm. Een bijlage met heldere omschrijving voorkomt onnodige vertraging. Bij declaraties van gedetacheerd personeel voorkomt een specificatie met naam gedetacheerde, datumaanduiding, aantal uren en omschrijving van de werkzaamheden onnodige vertraging van de betaling.

STAP 4 - BETALINGSHERINNERING

Vanaf het moment dat de afgesproken betalingstermijn is verstreken, is sprake van betalingsvertraging en debiteursverzuim. Zodra niet tijdig is betaald, ontstaat een opeisbare vordering. Bij een klant die altijd een week te laat betaalt, kunt u ervoor kiezen om deze persoonlijk aan te spreken op zijn betalingsgedrag, in plaats van een aanmaning te verzenden.

Stuur kort na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering. Doe dat in de vorm van een korte brief – met vermelding van het factuurnummer, het openstaande bedrag en de vervaldatum – met het verzoek het verschuldigde factuurbedrag binnen acht dagen te betalen. Vermijd de term ‘eerste herinnering’: een slechte betaler interpreteert dit als een verder uitstel van betaling. U kunt ook gebruikmaken van moderne communicatiemiddelen, zoals e-mail of sms.

Voor een voorbeeld van een betalingsherinnering, zie Bijlage IV (p. 19)

STAP 5 – NEEM CONTACT OP

Leidt de herinnering niet tot het gewenste resultaat en blijft een reactie uit? Pak de telefoon of breng een bezoek aan de debiteur en probeer zo snel mogelijk te achterhalen waarom nog niet is betaald.

Les één van debiteurenbeheer is dat u beleefd en doortastend dient te zijn. Uw debiteur is tevens uw klant. Bel en vraag vriendelijk naar de betaling ("Ik zie dat er nog een factuur openstaat"). Op de goede toon gesteld, is de vraag een opstapje naar een nieuwe order. U kunt de relatie met uw contactpersoon ontzien door naar de boekhouding te vragen.

STAP 6 – AANMANING, SOMMATIE, INGEBREKESTELLING

Een goed traject is kort, helder en en bondig: acht dagen voor de eerste betalingsherinnering, acht dagen voor de laatste herinnering. Blijft betaling ondanks de herinnering uit? Wijs de debiteur in de laatste herinnering (de aanmaning) duidelijk op de gevolgen van verder uitblijven van de betaling.

Stel uw klant aangetekend in gebreke. Verwijs naar uw algemene voorwaarden en breng rente- en incassokosten in rekening. Maak duidelijk dat u de factuur overdraagt aan een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of kredietmanagementspecialist als de debiteur met de betaling in gebreke blijft.

Voor een voorbeeld van een aanmaning, zie Bijlage V (p. 20)
Voor een voorbeeld van een ingebrekestelling, zie Bijlage VI (p. 21)

STAP 7 - SCHAKEL INCASSOBUREAU / GERECHTSDEURWAARDER IN

Heeft de opdrachtgever na een betalingsherinnering en aanmaning nog steeds niet betaald, dan kunt u een incassobureau inschakelen. Dit wordt vaak als laatste redmiddel gezien, omdat gevreesd wordt voor klantverlies. Toch is het tijdig inschakelen van een gespecialiseerd bureau een prima aanpak om wanbetalers aan te pakken. Daarbij kunt u denken aan een incassobureau, maar afhankelijk van de hoogte van het bedrag kan ook een gerechtsdeurwaarder of een advocatenkantoor een optie zijn.

Een minnelijke incasso is de laatste fase van het buitengerechtelijke, minnelijke traject. Aan een incassotraject kunt u meer geld overhouden dan het feitelijke factuurbedrag, omdat de debiteur naast de in rekening gebrachte incassokosten verplicht is u de wettelijke rente te betalen vanaf de vervaldag van de betaling.

Het laten incasseren van een vordering hoeft niet te betekenen dat de relatie verbroken wordt. Het overgrote deel van de klantrelaties blijft intact. Een gerenommeerd incassobureau brengt op de eerste plaats een schrikeffect teweeg. Op de tweede plaats wordt een incassobureau ook als intermediair gezien. Het verweer van de debiteur wordt in veel gevallen duidelijk. Het kaf wordt van het koren gescheiden: bij een klant met een tijdelijke betalingsprobleem kunt u een betalingsregeling (zie onderstaand kader) of schikking overeenkomen, bij malafide klanten en onwillige debiteuren gaat u achter uw geld aan en neemt u afscheid.

De betalingsregeling

Een betalingsregeling is vooral effectief bij een (tijdelijk) liquiditeitstekort. U treft een regeling om de schuld – in termijnen – binnen bepaalde tijd te voldoen.

De betalingsregeling wordt schriftelijk bevestigd en bevat:

- Het bedrag van de door de schuldenaar erkende vordering, inclusief de wettelijke rente
- De termijnbedragen en de vervaldata van de opeenvolgende termijnen
- Het rekeningnummer en het betalingskenmerk
- Indien de regeling niet stipt wordt nagekomen vervalt deze en is het gehele openstaande saldo direct in rechte opeisbaar

Een incassobureau kiezen

De kosten voor het inhuren van een incassobureau verschillen per bureau. Maar minstens zo belangrijk is de werkwijze. Ga daarom bij verschillende bureaus te rade voordat u er met een in zee gaat.

Laat uw keuze bepalen door de vraag of het bureau is aangesloten bij een vereniging die kwaliteit biedt, zoals de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVIO) of de Nederlandse Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

1. Het incassobureau is een verlengstuk van uw klantcommunicatie. Kies een bureau dat klantbehoud als inzet heeft.
2. Vaak bieden incassobureaus een 'laatste sommatie'-service, waarbij de klant op het briefpapier van het bureau een laatste kans krijgt om de vordering te betalen zonder dat extra kosten in rekening worden gebracht.
3. Kunt u de acties die in een dossier zijn genomen (online) volgen?
4. Welk bedrag brengt het bureau aan incassokosten in rekening? Te hoge kosten in verhouding tot de vordering kunnen de klantrelatie verstoren.
5. Informeer naar het slagingspercentage van de vorderingen.
6. Is de debiteur ongevoelig voor de verhoogde druk? Dan rest alleen nog de stap naar de rechter. Het incassobureau adviseert u over de kans van slagen. Laat u niet leiden door emoties: aan een gerechtelijke procedure hangt een fors prijskaartje. En zelfs als u in het gelijk wordt gesteld, is een vonnis niet automatisch een garantie voor betaling.

DE KRUISBETALING

Soms betaalt een debiteur bijna onmiddellijk na het uit handen geven van de vordering. Het is dan de vraag of de betaling al onderweg was, of dat de debiteur naar aanleiding van de incassoprocedure betaalt. In de regel berekent een incassobureau u in een dergelijk geval geen provisie en gaat men ervan uit dat de betaling en de brief van het incassobureau elkaar hebben gekruist.

DE INCASSOPROCEDURE HEEFT GEEN SUCCES. TOCH BETALEN?

Anders dan advocaten mogen incassobureaus opereren op ‘no cure, no pay’-basis. Dit houdt in dat het bureau alleen een klein bedrag aan dossierkosten in rekening brengt wanneer de vordering mislukt. Bij bijna alle incassobureaus betaalt u geen provisie als uw debiteur blijvend in gebreke blijft. Toch is het mogelijk dat u geld kwijt bent, zonder dat de

incassoprocedure succes heeft. Dit is het geval als er speciale kosten zijn gemaakt, zoals ingeschakelde derden (deurwaarder, handelsinformatiebureau) en niet verhaalde proces- en executiekosten. Dit overkomt u bijvoorbeeld, als de debiteur failliet gaat nadat u de betaling via de rechter heeft proberen af te dwingen.

STAP 8 – OVERIGE MIDDELEN

Als schuldeiser heeft u diverse middelen ter beschikking om uw recht te halen én te beschermen. Andere mogelijkheden om uw recht te versterken zijn:

OPSCHORTING

Als u een opeisbare vordering heeft op uw klant, kunt u de nakoming van uw eigen verplichtingen opschorten tot uw vordering is voldaan. Het hangt van de omstandigheden af of u uw verplichtingen mág opschorten. Het pressiemiddel werkt zeer effectief als uw debiteur niets heeft aan een onvolledige nakoming. Een speciale vorm van opschorting is het retentierecht. Dit houdt in dat u uw leveringsplicht mag opschorten totdat de schuldenaar zijn verplichting heeft voldaan. Als u iets repareert, hoeft u dit bijvoorbeeld pas terug te geven na betaling.

EIGENDOMSVOORBEHOUD

U kunt bedingen dat het eigendom van de zaken die u levert pas na betaling definitief van eigenaar veranderen. Dit recht kunt u alleen uitoefenen als u exact kunt aangeven wat u heeft geleverd. Dat is bijvoorbeeld onmogelijk als u samen met andere leveranciers dezelfde grondstof aflevert, bijvoorbeeld meel bij een bakkerij. Het eigendomsvoorbehoud heeft als nadeel dat u de goederen die derden te goeder trouw van de schuldenaar hebben gekocht, niet terug kunt krijgen.

STILLE VERPANDING

Uw klant kan niet meteen betalen, maar heeft wel een vordering op een derde. U kunt uw klant vragen deze vordering als onderpand aan u over te dragen. Dit kan zonder dat de derde partij op de hoogte is van de verpanding van de vordering: de stille verpanding. Als uw klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, kunt u de derde rechtstreeks aanspreken op betaling van diens schuld. Stille verpanding vindt plaats door middel van een authentieke notariële akte of geregistreerde onderhandse akte. De onderhandse akte moet bij de Belastingdienst worden geregistreerd.

RECHT VAN RECLAME

U kunt afgeleverde goederen - voorzover deze nog niet zijn verwerkt - terugvorderen als de koopsom niet is betaald. Dit moet door middel van een schriftelijke verklaring, binnen 10 dagen nadat de goederen bij de koper zijn opgeslagen. Het recht van reclame geldt ook bij faillissement en surséance van betaling. Wacht niet te lang, de wetgever stelt een termijn van zes weken na opeisbaarheid van de vordering.

VERREKENEN

Wanneer u zelf een factuur heeft openstaan bij uw debiteur, dan mag u deze in principe verrekenen met uw eigen vordering, tenzij de debiteur uw vordering betwist.

STAP 9. NAAR DE RECHTER

Een minnelijke incasso gaat vooraf aan eventuele gerechtelijke stappen. Het minnelijke traject dient dan als dossieropbouw, met daarin een overzicht van de herinneringen en aanmaningen en de relevante klantcontacten en correspondentie. Dit levert belangrijk bewijs op bij de rechter.

Wanneer u als eisende partij door de rechter in het gelijk bent gesteld en uw vordering is toegewezen, dan kun u, nadat het vonnis aan de andere partij is betekend, executoriaal beslag leggen indien de debiteur niet betaalt binnen de termijn die de rechter hem in het vonnis heeft opgelegd.

Conservatoir beslag

Als u uw vordering tijdig in veiligheid wilt brengen, omdat u vreest dat u anders nooit uw geld krijgt, kunt u vooraf conservatoir beslag laten leggen. Dit kan alleen met toestemming van de rechter, gevolgd door een gerechtelijke procedure over de vordering, de zogeheten bodemprocedure. Bij een zogenoemd derdenbeslag legt u beslag op tegoeden die uw debiteur heeft op anderen. Dat kan zijn bankrekening zijn, maar u kunt ook beslag laten leggen op vorderingen of goederen die uw debiteur bij zijn klanten heeft. Drijft uw debiteur een eenmanszaak of vof, dan kunt u beslag leggen op privé-eigendommen.

De eventuele proceskosten komen voor rekening van de debiteur. Maar wanneer de laatste echter failliet gaat of in de schuldsanering belandt, dan zijn de kosten alsnog voor u. Een eventueel beslag wordt door het faillissement opgeheven. Een goed incassobureau of advocaat wijst u op deze risico's en zal samen met u een afweging maken of het zinvol is de incasso voort te zetten.

Overigens zullen de door de rechter toegewezen proceskosten vrijwel nooit het gehele bedrag dekken van de kosten die u heeft gemaakt.

Top tien excuses om niet te betalen

1. De factuur is (gisteren) al betaald.
2. We hebben de rekening nooit ontvangen.
3. Wij hanteren een betalingstermijn van 30, 60... dagen.
4. Aan het eind van volgende week/deze maand is de volgende betalingsronde.
5. De factuur wacht op goedkeuring/er zijn geen budgetbevoegde personen aanwezig.
6. We hebben de goederen nooit ontvangen/de opdracht was geannuleerd.
7. De goederen/diensten zijn niet in goede staat of volgens afspraak aangekomen.
8. De rekening klopt niet en we wachten nog op een creditnota.
9. Onze klant heeft nog niet betaald. Eerder kunnen we niet betalen.
10. De afnemer is failliet.

STAP 10 – VRAAG BTW TERUG

Soms moet u zich neerleggen bij omzetverlies; dat kunt u gewoon verwerken in uw administratie. Maar omdat u vaak de btw al moet voldoen voordat uw afnemer de factuur heeft betaald, heeft u btw voldaan die u niet daadwerkelijk ontvangen hebt. Is de vordering oninbaar en kunt u de afnemer op geen enkele manier laten betalen? Dan kunt u de btw terugvragen die u al hebt voldaan.

Dat kan in de volgende gevallen:

- De curator meldt dat u op de lijst van crediteuren staat, maar dat 'geen uitkering valt te verwachten'.
- Er is twee jaar verstreken sinds de factuurdatum.
- Mogelijk weet u al eerder dat het bedrag nooit wordt betaald, bijvoorbeeld als uw debiteur voor een aantal jaren in de gevangenis zit. U moet voldoende aannemelijk kunnen maken dat u uw geld nooit zal zien.

Binnen 1 maand indienen

Een verzoek om teruggaaf moet u schriftelijk indienen bij het belastingkantoor waar u onder valt. Let op: dat moet binnen een maand na afloop van het tijdvak waarin het recht op teruggaaf is ontstaan.

Ofwel: u moet het het verzoek indienen binnen een maand nadat vaststaat dat de afnemer u het verschuldigde bedrag niet meer zal kunnen betalen.

In uw verzoek neemt u de volgende gegevens op:

- Naam en adres van uw afnemer;
- Het niet-betaalde factuurbedrag;
- Het bedrag aan btw dat u terugvraagt;
- Datum en nummer van de betreffende factuur;
- Gegevens waarmee u aannemelijk maakt dat de afnemer niet heeft betaald en ook niet zal betalen.

Als deze gegevens ook op de factuur staan kunt u volstaan met het toesturen van een kopiefactuur.

TOT SLOT: FACTORING

U kunt er ook voor kiezen om uw debiteurenbeheer uit handen te geven aan een factoringmaatschappij. Deze financiert het bedrag voor, en zorgt ook voor inning van de factuur. U beschikt meteen al over de financiële middelen op het moment dat de facturen zijn verstuurd, en hoeft niet op betaling ervan te wachten. Over het openstaande bedrag wordt rente berekend. Een andere naam voor factoring is debiteurenfinanciering.

Een factoringmaatschappij kan de gehele zorg voor de administratie van debiteuren overnemen, zo nodig inclusief het uitvoeren van aanmanings- en incassoprocedures, zowel voor de binnenlandse omzet als voor de export. Dit scheelt veel werk, administratieve rompslomp en kantoorkosten. De factoringsmaatschappij zorgt ervoor dat de vordering zo snel mogelijk wordt geïnd, waardoor de ondernemer is verzekerd van continuïteit in het debiteurenbeheer en een solide aanpak.

Het risico van niet-betalende afnemers kunt u dus geheel of gedeeltelijk uitbesteden. Tot een bepaalde limiet, die wordt vastgesteld op basis van de kredietwaardigheid van uw afnemer, vergoedt de factoringmaatschappij het factuurbedrag als de afnemer niet betaalt. Voor transacties binnen Europa kan deze dekking tot 100% bedragen.

Factoring wordt echter vaak niet geaccepteerd bij kleine bedrijven met relatief lage vorderingen. Bovendien is factoring niet echt goedkoop.

Redenen om het debiteurenbeheer uit te besteden

1. De gemiddelde debiteurentermijn ligt ver boven de gewenste betalingstermijn.
2. De bewaking van de debiteuren leidt tot een te hoge werkdruk.
3. De verschillende disciplines en bijbehorende kennis zijn onvoldoende aanwezig in de organisatie.
4. De werkzaamheden op het gebied van debiteurenbeheer en verkoop moeten gescheiden worden.
5. Er zijn te veel verliezen op debiteuren.
6. Er is onvoldoende inzicht in de actuele betalingsachterstanden van de debiteuren.

VEELGESTELDE VRAGEN AAN ONZE ADVISEURS

1. "Mijn klant betaalt niet, ondanks twee herinneringen. Wat kan ik doen?"

Zoek uit waarom hij niet betaalt. Bel hem en vraag of er een probleem is. Is hij ontevreden over een dienst? Zoek samen een oplossing. Wil hij niet betalen? Stuur een sommatiebrief met een laatste betalingstermijn. Dit geldt meteen als ingebrekestelling. Maak duidelijk dat u de zaak uit handen geeft als er niet wordt betaald en de klant dan voor alle kosten opdraait.

2. "Wanneer neem ik een incassobureau, deurwaarder of advocaat in de arm?"

Stap voor kleinere vorderingen naar een incassobureau. Is er een vonnis van de rechter? Dan komt de deurwaarder in beeld. Schakel bij een grote of betwiste vordering een deurwaarder of een advocaat in. Deze laatste heeft u sowieso nodig als u moet procederen en het om meer dan € 5.000,- gaat.

3. "Een klant van mijn administratiekantoor weigert te betalen. Kan ik zijn boekhouding vasthouden?"

Volgens het retentierecht mag u een goed vasthouden zolang de tegenpartij niet aan zijn verplichting voldoet. Alle stukken die u ontvangt, zoals kasstukken en bankafschriften, blijven echter eigendom van de klant en mag u niet vasthouden. Stukken die zijn opgesteld door de boekhouder, vallen wel onder het retentierecht en hoeft u dus niet af te geven.

4. "Hoe stel ik een goede betalingsregeling op?"

Zet de betalingsregeling op papier en laat de klant voor akkoord tekenen; de vordering kan dan achteraf niet worden betwist. Geef aan dat de regeling vervalt als de klant zich er niet aan houdt en dat u dan alles in één keer int. Laat de klant het afweten, stuur hem dan een sommatie waarin u hem wijst op de consequenties.

5. "Een klant dreigt failliet te gaan, maar is mij nog een flink bedrag schuldig. Kan ik beslag laten leggen?"

Ja, maar dan legt u alleen conservatoir beslag en heeft u uw geld nog niet. Executoriaal beslag heeft u pas na een uitspraak van de rechter in een bodemprocedure. Dat kan lang duren en dan kan uw klant al failliet zijn, waarna eventuele beslagen worden opgeheven. U kunt beter zo snel mogelijk schikken. Lukt dat niet en heeft u een forse vordering, zoek dan een mede-crediteur en vraag zelf het faillissement aan. Deze aanvraag wordt dan ingezet als incassomiddel. De bedoeling is dat de debiteur onder druk daarvan alsnog betaalt.

Voordelen lidmaatschap De Zaak

Als lid van De Zaak kunt u met al uw vragen terecht bij onze adviseurs. Daarnaast heeft u toegang tot onze site met tal van artikelen en downloads, én ontvangt u gratis het tijdschrift en onze pockets.

Meer info: www.dezaak.nl/lidmaatschap
Bel: 023 - 553 55 10 of mail naar advies@dezaak.nl

BIJLAGE I

VOORBEELD VAN EEN OFFERTE

[Naam bedrijf]
T.a.v. [Naam]
[Adres]
[Postcode Plaats]

[Plaats, datum]

Betreft : [onderwerp]

[Aanhef],

Graag ga ik in op uw verzoek om onze diverse besprekingen in een voorstel samen te vatten.
Tijdens ons telefoongesprek van [datum] jl. gaf u aan dat [Invoer]

Ik kan u het volgende aanbieden:

[invoer product]
Deze investering bedraagt € [totaalprijs]inclusief BTW.
(specificeer prijs en BTW in de bijlage)

Alternatieven zijn:
[invoer omschrijving]
[invoer omschrijving 2e alternatief>>
[Uw functie]
Deze investering bedraagt € [totaalprijs per aanbieding] inclusief BTW.
(specificeer prijs en BTW in de bijlage)

Naast de bovengenoemde aanbiedingen voeren wij meer producten in ons assortiment. Bij deze offerte vindt u ter informatie een overzicht van deze producten.

Dit/mijn bedrijf staat bekend om [invoer etc]

Zoals toegezegd is het mogelijk de [product] al op [datum] te leveren.
Wanneer u akkoord gaat met één van bovenstaande mogelijkheden (aankruisen), stuurt u dan een exemplaar van deze offerte ondertekend terug? Zoals afgesproken zal ik op [datum] hierover telefonisch contact met u opnemen.

Met vriendelijke groet,

[naam]
[functie]

BIJLAGE II

VOORBEELD OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

Overeenkomst van opdracht

Ondergetekenden:

....., gevestigd te ..... te dezen vertegenwoordigd door ....., in de functie van ....., hierna te noemen opdrachtgever,

en

..... geboren te ....., d.d. ....., wonende ..... te ....., hierna te noemen opdrachtnemer,

verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1
1. De opdrachtgever heeft de opdrachtnemer opdracht verstrekt tot .....
2. De opdrachtnemer heeft de in het eerste lid bedoelde opdracht aanvaard op basis van de voorwaarden zoals neergelegd in deze overeenkomst.

Artikel 2
De opdrachtnemer zal de opdracht verrichten conform de in de bijlage bij deze overeenkomst neergelegde specificaties.

Artikel 3
De opdrachtnemer verplicht zich om eens per ..... het in artikel 1 bedoelde werk of de vorderingen daarin aan de opdrachtgever te doen toekomen.

Artikel 4
1. De opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de afgesproken opdracht geheel zelfstandig.
2. Het staat de opdrachtnemer vrij om binnen de grenzen van deze overeenkomst de opdracht uit te voeren en het afgesproken resultaat te verwezenlijken.

Artikel 5
1. Het is de opdrachtnemer toegestaan de opdracht geheel of gedeeltelijk door één of meer anderen te laten uitvoeren. Dit dient echter van tevoren aan de opdrachtgever te worden medegedeeld.
2. De opdrachtgever kan slechts toestemming voor het doen verrichten van werkzaamheden door derden onthouden, indien de door de opdrachtnemer voorgestelde anderen niet aan de volgende door opdrachtgever bepaalde objectieve criteria voldoen. Deze criteria zijn: .....

3. Ook als het werk met toestemming van de opdrachtgever door anderen wordt verricht, blijft de opdrachtnemer volledig aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor het overeengekomen resultaat, alsof hij de betreffende werkzaamheden zelf heeft verricht.

Artikel 6
De opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Arbeidsrelatie (VAR) en heeft hiervan een afschrift overhandigd aan de opdrachtgever.

Artikel 7

1. Het door de opdrachtnemer voor de hiervoor bedoelde werkzaamheden in rekening te brengen honorarium bedraagt €..... per ..... excl. BTW.
2. De opdrachtnemer dient ter zake van in het kader van deze opdracht verrichte werkzaamheden maandelijks een factuur in.

Artikel 8
De opdrachtnemer verklaart de naam van opdrachtgever op generlei wijze voor reclamedoeleinden te zullen gebruiken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Indien dit toch gebeurt, verbeurt opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € ..... voor iedere overtreding en voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Deze regeling laat onverlet het recht van opdrachtgever om vergoeding van de werkelijk geleden schade te vorderen.

Artikel 9
1. Ieder der partijen kan deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen tegen de laatste dag van elk kalenderkwartaal, met inachtneming van het in de volgende leden bepaalde. Hiertoe dient uiterlijk vier weken voor het einde van het kalenderkwartaal de wederpartij bij aangetekend schrijven over de beëindiging in kennis te worden gesteld.
2. Als de opdrachtgever op grond van het eerste lid de overeenkomst beëindigt, is de opdrachtgever aan de opdrachtnemer betaling verschuldigd van het aantal door de opdrachtnemer aan de opdracht bestede aantal uren, voor zover deze nog niet eerder door de opdrachtgever zijn betaald.
3. Als de situatie bedoeld in het tweede lid zich voordoet, is de opdrachtnemer verplicht het gedeeltelijk voltooide werk aan de opdrachtgever te leveren.
4. Als de opdrachtnemer op grond van het eerste lid de overeenkomst beëindigt, dient hij het werk, voorzover dat is gevorderd, aan de opdrachtgever af te dragen. Hij verplicht zich daarbij de opdracht zodanig over te dragen, dat het werk door een ander kan worden voortgezet. Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht, is de opdrachtnemer verplicht de opdrachtgever behulpzaam te zijn bij de overdracht van de opdracht aan een ander. Het bepaalde in dit lid is niet van toepassing als de opdrachtnemer de overeenkomst beëindigt wegens grove nalatigheid of wanprestatie van de opdrachtgever. Hieronder is in elk geval te verstaan het niet binnen een redelijke termijn betalen van de facturen van de opdrachtnemer door de opdrachtgever.

Artikel 10
Partijen verklaren dat op deze overeenkomst het Nederlands recht van toepassing is.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te ..... op .....

Handtekening opdrachtgever: Handtekening opdrachtnemer:

....

BIJLAGE III

VOORBEELD VAN EEN FACTUUR

[Eigen Organisatie, adres, logo]

[Bedrijfsnaam]
t.a.v. [Contactpersoon]
[Adres]
[Postcode Plaats]

[Plaats, datum]

Betreft: Nota/factuur nr. [Factuurnummer]

F A C T U U R

Geachte heer/mevrouw [Naam],

Op [Factuurdatum] hebben wij uw bedrijf [product of dienst] geleverd. De kosten hiervoor bedragen:

Aantal	Omschrijving	Stuksprijs	Bedrag
(0000)	(Omschrijving product/dienst)	(€ 0,00)	(Bedrag excl. BTW)

BTW 19% (BTW-bedrag)

Totaal [Factuurbedrag]

Wij verzoeken u vriendelijk het openstaande factuurbedrag binnen 14 dagen conform de algemene voorwaarden over te maken op onze bankrekening [Rekeningnummer].

Wij vertrouwen op uw medewerking.

Hoogachtend,

[Uw naam]

BIJLAGE IV

VOORBEELD BETALINGSHERINNERING

[Naam bedrijf]
T.a.v. [Naam]
[Adres]
[Postcode Plaats]

[Plaats, datum]

Betreft : [Onderwerp]

[Aanhef],

Enkele weken geleden heeft u van ons een factuur ontvangen voor [invoer]. Wellicht is deze aan uw aandacht ontsnapt. Inmiddels is de betalingstermijn verstreken en volgens onze gegevens hebben wij nog geen betaling ontvangen. Wij verzoeken u de nota binnen 7 dagen alsnog te voldoen.

Als uw betaling en deze brief elkaar hebben gekruist, dan bieden wij u hiervoor onze excuses aan en kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Voor vragen kunt u contact opnemen met [contactpersoon].

Hoogachtend,
[Firmanaam]

[Uw naam]
[Uw functie]

BIJLAGE V

VOORBEELD AANMANING

[Naam bedrijf]
T.a.v. [Naam]
[Adres]
[Postcode Plaats]

[Plaats, datum]

Betreft : [Onderwerp]

[Aanhef],

Op [datum] hebben wij u een nota gestuurd ad [bedrag], met factuurnummer [factuurnummer]. Op [datum] heeft u van ons een herinnering ontvangen om deze nota te betalen. Wellicht is deze herinnering aan uw aandacht ontsnapt, aangezien wij volgens onze gegevens nog geen betaling hebben ontvangen.

Hierbij verzoeken wij u dringend de nota vóór [datum] alsnog te voldoen. Indien wij op deze datum nog geen betaling van u hebben ontvangen, zien wij ons genoodzaakt een incassobureau in te schakelen.

Als uw betaling en deze brief elkaar hebben gekruist, dan bieden wij u hiervoor onze excuses aan en kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Wij vertrouwen op uw medewerking.

Hoogachtend,
[Firmanaam]

[Uw naam]
[Uw functie]

BIJLAGE VI

VOORBEELD INGEBREKESTELLING

[Eigen Organisatie, adres, logo]

[Bedrijfsnaam]
t.a.v. [Contactpersoon]
[Adres]
[Postcode, Plaats]

[Plaats, datum]

Betreft: Nota/factuur nr. [Factuurnummer]

I N G E B R E K E S T E L L I N G

Geachte heer/mevrouw [Naam],

Op [Factuurdatum] hebben wij bij uw bedrijf [product of dienst] geleverd. Deze levering heeft uwerzijds tot geen enkel commentaar of bezwaar aanleiding gegeven. Wij hebben u op [Datum gestuurd] jl. een nota gestuurd ad. € [Factuurbedrag]. Medio [datum herinnering] ontving u van ons een herinnering om deze nota te betalen; wellicht is deze aan uw aandacht ontsnapt.

Wij verzoeken u en voor zoveel nodig sommeren wij u, binnen vijf dagen na heden het door u verschuldigde bedrag ad € [Factuurbedrag] over te maken op ons rekeningnummer [Rekeningnummer]. Wanneer wij na het verstrijken van deze datum geen betaling hebben ontvangen, bent u volgens art. 6:82 en 6:119 BW in verzuim. U bent in dat geval de wettelijke rente verschuldigd, welke wij u dan in rekening zullen brengen.

Tevens achten wij ons vrij om vanaf deze datum over te gaan tot het nemen van alle rechtsmaatregelen die wij noodzakelijk achten. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten komen voor uw rekening. Wij vertrouwen er op dat u het niet zo ver zult laten komen.

Mocht de betaling reeds zijn geschied, dan verzoeken wij u vriendelijk contact met ons op te nemen.

Hoogachtend,

[Uw naam]