

EML

Meester in juridisch advies

KRIJGEN WAAR JE RECHT OP HEBT
& JE KLANTEN BEHOUDEN

12 tips voor snelle betaling



EML

Meester in juridisch advies

KRIJGEN WAAR JE RECHT OP HEBT

En je klanten behouden

Je leeft in vertrouwen, doet wat je leuk vindt en gaat met passie en plezier op in die leuke opdracht. Alles wordt naar tevredenheid afgerond en je stuurt de factuur. Waar jouw klant anders altijd meteen enthousiast reageerde, blijft het nu angstvallig stil. Je gaat maar niet achter de openstaande factuur aan, omdat je bang bent dat jij je klant verliest.

Als ondernemer heb je altijd het risico dat jij met een onbetaalde factuur achterblijft. Het is een situatie die het jou als ondernemer knap lastig kan maken. Toch is het belangrijk om jouw klant zo snel mogelijk te laten betalen. Want elke dag dat jouw factuur onbetaald blijft, kost het geld: je hebt er pas wat aan als het op jouw bankrekening staat.

Ik heb een aantal jaar gewerkt als incassojurist bij een gerechtsdeurwaarder. Ik ken de fijne kneepjes. Gebruik mijn vier tips uit dit e-book en zorg dat jouw klanten snel betalen. Een win-win situatie, want positieve, professionele communicatie met jouw klanten is goed voor je brand. Doe er je voordeel mee!

Elze.

WIE IS JOUW KLANT?

Heb jij jouw klant goed in beeld?

Om een goed beeld te krijgen van jouw klant, wil je weten wie jouw (potentiële) klant is.

⦿ Zoek op voorhand uit of je klant jouw factuur kan betalen. Je kunt een kredietcheck uitvoeren om er zeker van te zijn dat jouw klant financieel gezond is.

⦿ Is jouw klant een ondernemer (zakelijk) of een particulier (consument)? Gaan jullie een korte of een langdurige relatie aan? Het is overzichtelijk om een klantprofiel aan te maken en om bij elk profiel verschillende betalingstermijnen te hanteren.



Zakelijk kort: 14 dagen

Zakelijk lang: 30 dagen

Consument iDeal

Consument 14 dagen

Consument 30 dagen

WAT IS JOUW VERKOOPKANAAL?

Verkoop jij jouw producten online aan een consument?

⦿ Verkoop jij je producten online aan consument? Dan heb je te maken met de wettelijke bedenkttermijn, het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht houdt in dat jouw klant na de online aankoop, nog een bedenkttermijn heeft van 14 dagen.

➔ Omdat de klant de bestelling dus nog kan retourneren (zonder opgave van reden) is het aankoopbedrag ook nog niet helemaal van jou. Er bestaat een kans dat je het reeds betaalde bedrag terug zult moeten betalen. Of, dat het geld niet eens op je rekening komt.

➔ Terugbetaling van het aankoopbedrag moet gewoon in geld. Je mag dus geen cadeaubon geven. Behalve als jouw klant met een cadeaubon heeft betaald, dan mag het wel.

➔ Verkoop jij je producten in een winkel of op een markt aan consument? Dan geldt het wettelijk gezien zo: koop is koop. Je hoeft dan alleen maar geld terug te geven aan jouw klant als het product "ondeugdelijk" is en het niet meer kan worden hersteld.

AFSPRAAK IS AFSPRAAK

Better safe than sorry.

⊙ Maak duidelijke afspraken over de betaling. Vermeldt de betalingstermijn op je factuur en het liefst ook op je offerte. Neem ook een bepaling op over de betalingstermijn in je algemene voorwaarden.

→ Neem jij in algemene voorwaarden de betalingstermijn op? Neem dan ook op welke acties die jij onderneemt als de factuur niet op tijd wordt voldaan en welke kosten daaraan zijn verbonden.

→ Heb jij de betalingsvoorwaarden in je algemene voorwaarden geregeld? Overhandig die voorwaarden dan aan je klant, voor de overeenkomst tot stand komt.



Lever je diensten? Stuur je voorwaarden dan als bijlage bij je offerte mee (bij de factuur is te laat).



Heb je een online webshop? Neem ze op in het bestelproces en zorg dat ze aangevinkt worden (en dat ze opgeslagen kunnen worden). Als je de algemene voorwaarden op de website zet, moeten ze ook opgeslagen kunnen worden.

DE FACTUUR

Better safe than sorry.

- ⦿ Stuur je factuur meteen. Heb je last van factuurschroom? Niet nodig en onhandig: de Belastingdienst wil dat je maximaal op de van de maand na de geleverde dienst factureert. Het duurt ook nog even voor je je geld hebt. De gemiddelde betalingstermijn is tussen de 14 en 30 dagen.
- ⦿ Zorg voor een complete factuur. Het lijkt een open deur, maar let op! Vraag aan je klant of je nog speciale informatie op je factuur moet zetten. Aan wie moet je de factuur richten en mailen? Moet je een inkoopnummer vermelden? Zorg dat je factuur voldoet aan de wettelijke eisen.
- ⦿ Wees consistent in communicatie. Kies een herkenbare, klantvriendelijke tone-of-voice: in mails over facturen, betalingsherinneringen en in je algemene voorwaarden. Schakel niet ineens over op hele juridische, formele taal die je nooit gebruikt.

IS ER TOCH TE LAAT BETAALD?

To WIK or not to WIK.

⊙ Je hebt bij een te late betaling van je factuur, meestal (als je het goed doet) ook recht op de incassokosten.

⊙ Is jouw klant consument? Dan ben je aan de Wet Incassokosten (WIK) gebonden. Het is een incassostaffel. Ook moet je een kosteloze aanmaning sturen, de '14-dagen brief'.

→ De termijn van 14 dagen begint op de dag nádat de aanmaning is ontvangen. Zo krijgt jouw klant echt 14 dagen de tijd om te betalen zonder incassokosten. In de 14-dagen brief noem je de gevolgen als er niet wordt betaald (inclusief het bedrag aan incassokosten dat daarna verschuldigd).

→ De tekst maakt het verschil tussen wel of geen incassokosten ontvangen. Let er ook op dat je geen aparte administratie- en dossierkosten in rekening mag brengen.

EML

Meester in juridisch advies

IS ER TOCH TE LAAT BETAALD?

To WIK or not to WIK.

- ⦿ Is jouw klant zakelijk? Dan ben je niet gebonden aan de WIK. Dat betekent dat je dus van de WIK mag afwijken en dat je dus meer mag rekenen dan de wettelijke incassokosten.
- ⦿ Wijk je af van de WIK? Geef dit dan wel aan in jouw algemene voorwaarden. Houd er ook rekening mee dat het bedrag dat je rekt redelijk moet zijn. Als je geen redelijk bedrag rekt, gelden automatisch de regels van de WIK.
- ⦿ 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.

HOPELIJK HEB JE IETS AAN DEZE TIPS GEHAD!

HEB JE TOCH HULP NODIG BIJ JOUW INCASSO?

MAIL DAN NAAR HELLO@EMLJURIDISCHADVIES.NL

EML

Meester in juridisch advies



OVER...

Ik (Elze Lamers) heb met veel plezier gestudeerd aan de Universiteit van Utrecht. Daar heb ik mijn bachelor Nederlands recht behaald, maar ook mijn master in het (Medisch) aansprakelijkheidsrecht.

Na mijn afstuderen heb ik veel werkervaring op gedaan: als incasso/bedrijfsjurist bij een Gerechtsdeurwaarder, als jurist letselschade en als jurist voor de Faculteit Diergeneeskunde van de Universiteit Utrecht.

Omdat het ondernemerschap bleef roepen, heb ik EML opgericht. Ik wil recht toegankelijk maken. En simpel te begrijpen. Ik vind het belangrijk dat jij weet waar het over gaat.

In mijn vrije tijd ga ik graag de natuur in, houd ik mijn beestenboel in bedwang, rijd ik paard, sport ik en probeer ik veel te reizen.