

JEANINE VAN NOORDENNE: 'WAKKER LIGGEN VAN DUBIEUZE DEBITEUREN? ONNODIG!'

Wanbetalers vormen een van de belangrijkste oorzaken van faillissementen in Nederland. Met de crisis is het er met de betalingsmoraal niet beter op geworden in ons land. Ondanks wetgeving geeft de overheid zelf ook niet het goede voorbeeld. Maar alles afschuiven op de crisis of de trage overheid is te gemakkelijk, vindt Jeanine van Noordenne, bureauidirecteur van de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen). 'Bedrijven kunnen veel ellende voorkomen door tijdig en op de juiste manier in actie te komen. Wakker liggen van dubieuze debiteuren? Onnodig! Een goed incassobureau kan daar een grote rol bij spelen.'

Niet- of laat betalende klanten zijn heel vervelend, vooral in het MKB heeft het een grote impact. Allereerst op de cash flow, wanbetalers zijn de grootste oorzaak van faillissementen in ons land. Maar ook heeft dit impact op de relatie met de desbetreffende klant. Van Noordenne: 'Bij kleinere bedrijven is die vaak persoonlijker, wat het nog lastiger maakt. Maar juist dan is het goed om een gecertificeerd incassobureau in te schakelen. Een neutrale derde partij concentreert zich op de feiten, de gemaakte afspraken met de debiteur en diens verplichtingen en zorgt voor succesvolle inning van de vordering. Dat is immers hun core business. Overigens altijd met respect voor de relatie, maar niet vertroebeld door emoties. En vreemde ogen dwingen nu eenmaal.'

VOOROORDELEN OVER INCASSOBUREAUS

Waarom schakelen bedrijven - met name in het MKB - dan toch vaak niet of te laat een incassobureau in? 'Er bestaan veel voor-

DE VIJF INCASSOTIPS VAN JEANINE VAN NOORDENNE

1. Zorg voor een schriftelijke overeenkomst en leg betalingsafspraken goed vast.
2. Check uw leveringsvoorwaarden hierop. Is er niets geregeld, dan geldt de WIK (sowieso bij b-to-c)
3. Stuur tijdig facturen en herinneringen met een betalingstermijn (maximaal dertig dagen). In de herinnering moet u de klant in staat stellen alsnog zonder extra kosten binnen veertien dagen te betalen als de WIK van toepassing is. Wees vriendelijk en correct, maar wel duidelijk. Vermeld dat bij uitblijven van betaling de vordering zal worden overgedragen aan een incassobureau en dat de kosten hiervan voor de klant zullen zijn. Vermeld expliciet hoeveel dit zal zijn: de maximale incassokostenvergoeding volgens de WIK. Let op: als dit niet wordt vermeld, mag u het volgens de WIK niet op de debiteur verhalen. Nog steeds niet betaald? Stuur dan een slotsommatie. Dit kunt u ook door een incassobureau laten doen ('profit letters'). Zijn briefpapier zal op zich al indruk maken.
4. Kies altijd voor een NVI Incasso Keurmerk gecertificeerd incassobureau.
5. Schakel het incassobureau tijdig in. Uit onderzoek blijkt dat 89 procent van de vorderingen die binnen zestig tot negentig dagen na vervaldatum ter incasso wordt aangeboden, alsnog worden betaald. Bij facturen die langer dan negentig dagen open staan, daalt de score naar 48 procent.

oordelen over incassobureaus. Dat komt omdat je in Nederland vrij bent om een incassobureau te beginnen waardoor er helaas ook "cowboys" op de markt zijn die het wat minder nauw nemen. Zorg ervoor dat je dus in zee gaat met een gecertificeerd incassobureau, waarbij je als klant weet dat het goed zit en altijd kunt terugvallen op een gedegen klachtenprocedure. Veel bedrijven denken dat incassobureaus erg duur zijn. Dat is niet het geval, want in beginsel wordt er gewerkt volgens het principe dat de "vervuiler" betaalt. Dat betekent dat de kosten die gemoeid zijn met het incasseren op de debiteur worden verhaald. Een ander misverstand is dat incassobureaus funest zouden zijn voor de relatie met de debiteur. Maar: een niet-betalende klant is geen klant. Je hebt als bedrijf je prestatie geleverd en dan is het niet meer dan normaal dat daar de afgesproken vergoeding tegenover staat. Daarom schakel je een incassobureau in, maar dan wel een bureau dat het behoud van de klantrelatie respecteert. Onze leden zijn gecertificeerd, wat wil zeggen dat niet alleen de interne organisaties op orde zijn maar ook hun bejegening van debiteuren. De toon is erg belangrijk: correct en duidelijk. En dreigen met een BKR-notering bijvoorbeeld is niet geoorloofd. Onze leden worden om het jaar geaudit door het Onafhankelijk Keurmerk Instituut in Zoetermeer op interne processen, gedrag en integriteit. Onze certificering gaat dus veel verder dan ISO bijvoorbeeld. En niet onbelangrijk: mocht een van onze leden zelf in financiële problemen komen, dan worden klanten daar in principe nooit de dupe van. Alle leden hebben namelijk de verplichting om de te incasseren vorderingen te laten betalen op een daartoe gehouden Stichting Derdengelden-rekening. Alle directies van onze leden moeten maandelijks

'DE OVERHEID DIE HET GOEDE VOORBEELD ZOU MOETEN GEVEN, BETAALT NOG STEEDS STRUCTUREEL TE LAAT'

verklaren en tekenen voor het op orde zijn van die derdengelden-rekening. Mocht het incassobureau onverhoopt failliet gaan, dan zijn de door de debiteuren betaalde gelden veiliggesteld en vallen deze niet in de faillissementsboedel. Opdrachtgevers worden zodoende niet gedupeerd.'

LATE PAYMENT DIRECTIVE

De belangrijkste veranderingen in relevante wetgeving zijn de Late Payment Directive en de Wet op de Incassokosten (WIK). Van Noordenne: 'De Late Payment Directive is een Europese richtlijn die in 2013 is omgezet in Nederlandse wetgeving. Deze wet regelt dat overheden binnen dertig dagen moeten betalen. In principe geldt dit ook voor het bedrijfsleven, maar bedrijven mogen in onderling overleg en bij wijze van uitzondering andere betalingstermijnen afspreken met een maximum van zestig dagen. Direct na het verstrijken van de betalingstermijn is zonder verdere aanmaning direct een vergoeding verschuldigd van ten minste veertig euro. Een groot nadeel is dat deze wet geen controle of sancties kent. Tja, dan is het in feite een papieren tijger. De overheid, die het goede voorbeeld zou moeten geven, betaalt



Jeanine van Noordenne: 'Een niet-betalende klant is geen klant.'

op gemeentelijk niveau gemiddeld nog steeds structureel acht dagen te laat, volgens onderzoek door MKB Nederland. Overigens is Nederland in Europees opzicht nog een middenmoter. Hoe noordelijker, hoe beter wordt betaald.'

WET OP DE INCASSOKOSTEN

De Wet op de Incassokosten regelt het maximale tarief dat aan consumenten als incassokosten mag worden berekend: vijftien procent van de hoofdsom (de vordering) over de eerste 2.500 euro met een minimum van veertig euro. Van Noordenne: 'Dit minimum geldt ook als de vordering minder dan veertig euro bedraagt, omdat het ter dekking dient van minimaal benodigde incassohandelingen voor elke vordering. Ook is deze bepaling maatschappelijk van

'VEEL WANBETALERS ZIJN MENSEN UIT KWETSBARE GROEPEN DIE ZICH MAKKELIJK LATEN INTIMIDEREN DOOR DUBIEUZE INCASSOBUREAUS'

belang, anders zouden lage bedragen erg lastig te vorderen zijn, waardoor sommige mensen in de verleiding komen om ze niet te betalen. De wijk geeft duidelijkheid, maar wederom een gemiste kans is dat de wet geen controle, sancties of eisen ten aanzien van kwaliteit kent. De consument heeft geen invloed op de keuze van het incassobureau, waardoor hij kans loopt blootgesteld te worden aan inferieure bureaus, met alle gevolgen van dien. De politiek stelt dat de consument mondig genoeg is om tegen onjuiste incassokosten in het geweer te komen. Veel wanbetalers zijn echter mensen uit kwetsbare groepen, die zich makkelijk laten intimideren door

dubieuze incassobureaus. Bovendien is procederen voor velen geen optie meer nu de griffierechten enorm zijn verhoogd. Den Haag ziet in dat ze zelf ook baat heeft bij werkbare wetgeving, maar wil zo min mogelijk ingrijpen in de vrije markt. En dan krijg je dus dergelijke halfbakken compromissen.'

GERECHTSDEURWAARDERS

Wanneer schakel je nu een incassobureau in en wanneer een gerechtsdeurwaarder? 'Dat is een heikel punt,' reageert Van Noordenne. 'In bijna heel Europa is het zo dat incassobureaus en gerechtsdeurwaarders gescheiden systemen zijn. In Nederland niet meer en dat levert een verstoorde marktwerking op. Gerechtsdeurwaarders zijn ambtenaren, maar ze moeten wel in hun eigen inkomen voorzien. Daarom begeven zij zich ook op de minnelijke incassomarkt, terwijl incassobureaus zich niet op de gerechtelijke markt kunnen begeven. Incassobureaus zijn gespecialiseerd in het succesvol innen van vorderingen in de minnelijke fase. Gerechtsdeurwaarders zijn gespecialiseerd in gerechtelijke procedures en daar ligt ook hun verdienmodel. Wat we zien gebeuren, is dat gerechtsdeurwaarders relatief snel aansturen op een gerechtelijke procedure wat voor de klant en voor de maatschappij veel hogere kosten met zich meebrengt. Incassobureaus zullen zo veel mogelijk in het minnelijke traject willen oplossen, omdat dit vanwege afspraken die vaak op basis van no cure no pay worden gemaakt ook in hun belang is. Natuurlijk wordt een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld als dat nodig is, maar niet "preventief". Als een bedrijf een gerechtsdeurwaarder inschakelt, is het in ieder geval goed om hiervan op de hoogte te zijn en scherp te letten op de kosten. Afgezien daarvan heeft een gerechtsdeurwaarder die op je stoep staat een hele andere impact op je klant dan een brief van een incassobureau. En de bureaus zien het ook. Denk goed na of dat het gewenste effect is op het juiste moment' 

Interview: Bianca Minkman

OVER NVI

De NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen) is opgericht in 1989. De NVI behartigt de belangen van aangesloten incassobedrijven en komt op voor deugdelijke incassoregels en -wetgeving in het algemeen (lobby). De vereniging telt momenteel 28 leden (zie www.nvio.nl) die circa 70 procent van de Nederlandse incassomarkt vertegenwoordigen. Ze behandelen circa 3,5 miljoen dossiers per jaar, met een waarde van zo'n 6,2 miljard euro. Hiervan betreft circa 20 procent business-to-business en 80 procent business-to-consumer. Alle leden van de NVI zijn houders van het Incasso Keurmerk certificaat. Hierop wordt toegezien door het onafhankelijke Keurmerkinstituut te Zoetermeer. Het Incasso Keurmerk kent strenge regels voor de bejegening van debiteuren en stelt zware eisen aan de interne organisatie en administratie (waaronder privacy) en de financiële organisatie (onder meer een derdengeldenrekening). Ook is voorzien in een klachtenprocedure bij het KIGID en een onafhankelijke Raad van Toezicht. Info/bron: www.nvio.nl