

# Weloverwogen een incassobureau inschakelen



**Spierballentaal om openstaande rekeningen geïnd te krijgen, dat is iets uit vervlogen tijden. Veel incassobureaus pakken het tegenwoordig anders aan: communicatiemedium, taalgebruik en tijdstip van benaderen stemmen ze af op de debiteur in kwestie.**

Aan ú de taak om het incassobureau in te schakelen dat het beste bij de wensen van uw organisatie past. Een verkenning van de markt!

Elke organisatie kent het: sommige [facturen](#) hebben de neiging om maar open te blijven staan en de [debiteurentermijn \(tool\)](#) wordt weer overschreden. Als u het beu bent om niet-betalende klanten of leveranciers achter de broek te zitten, kunt u het innen van de facturen uit handen geven aan een incassobureau.

Wanneer komt nu het moment dat u uw vordering uit handen geeft? Omwille van de klantrelatie kan het ook verstandig zijn om toch nog wat extra tijd te geven om te betalen. Logisch, al loopt u dan ook het risico dat uw organisatie in feite de financier van uw klanten wordt.

## Ambtshandelingen

U kunt uw vorderingen uit handen geven aan een incassobureau of aan een deurwaarderskantoor. Een incassobureau incasseert de vordering in het minnelijke traject, dus zonder tussenkomst van een rechter. Het bureau belt, stuurt mails, brieven, sms'jes, whatsappjes en bezoekt soms de [debiteur](#), met als doel deze tot betaling over te laten gaan.

Een deurwaarder doet dit minnelijke traject ook. Maar als de betaling uitblijft, kan hij overgaan tot zogeheten ambtshandelingen, zoals beslag leggen op loon en goederen. Op welke zaken hij wel en niet beslag mag leggen ziet u in deze [infographic](#). In geldzaken tot € 25.000 kunnen zowel incassobureaus als deurwaarders de juridische procedure zelfstandig voeren.

### Klagen over gerechtsdeurwaarders is mogelijk

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van incassobureaus. De leden van de NVI moeten allemaal het Incasso Keurmerk hebben, verstrekt door een onafhankelijk instituut.

De eisen zijn onder meer een zorgvuldige benadering van debiteuren (correct en transparant), het berekenen van juiste kosten en het naleven van de privacywetgeving. De NVI kent een klachtenprocedure, die alleen geldt voor leden van de NVI. Gerechtsdeurwaarderskantoren horen op grond van de wet sowieso een klachtenregeling te hebben. Ook kunt u een klacht indienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders.

Het Bureau Financieel Toezicht is verantwoordelijk voor het integriteits- en financieel toezicht op gerechtsdeurwaarders. Verder zijn zij verplicht lid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders.

Let wel: de ene instantie biedt dit als dienst aan, de andere niet. Het is ook mogelijk dat ze hiervoor een advocaat inschakelen. Bedenk dat procederen risico's met zich mee brengt en uw organisatie geld kan kosten als uiteindelijk blijkt dat er niets te halen valt bij de debiteur. De kosten kunnen dan oplopen tot € 1.500, afhankelijk van de hoofdsom.

## Aanpak

De precieze werkwijze van een incassobureau is vaak afhankelijk van de debiteur. Gaat het om een collega-organisatie (B2B), dan wordt de benadering zakelijker ingestoken dan bij een consument (B2C).

Het kan zijn dat de organisatie in financiële problemen zit of de consument in een problematische schuldensituatie. Dit vraagt om een andere aanpak dan wanneer de vordering niet wordt betaald omdat er verweer wordt gevoerd of omdat er een tijdelijk financieel probleem is.

Is bekend dat er geen verhaalsmogelijkheden zijn, dan is procederen niet altijd verstandig, omdat u mogelijk zelf de kosten achteraf moet voldoen. Het overeenkomen van een betalingsregeling is in zo'n geval een betere optie.

Als blijkt dat de debiteur de vordering voorlopig niet kan voldoen, kunt u een 'schuldbewakingstraject' starten. Van een student mag u verwachten dat die drie jaar na het behalen van zijn diploma een inkomen heeft.

Een start-up kan na drie jaar een goedlopend bedrijf zijn. Door een schuldbewakingstraject te starten, monitort u de situatie van de debiteur en houdt u in de gaten wanneer er wél betaald kan worden. De verwachting dat de rekening op termijn wel betaald gaat worden moet reëel zijn, mede omdat er kosten zijn verbonden aan schuldbewaking.

## Terugbelverzoeken

Ook de wijze waarop het incassobureau met uw debiteuren communiceert, is afhankelijk van de situatie. Een jongere krijgt bijvoorbeeld een e-mail of sms, terwijl een 80-plusser vaak nog een brief ontvangt. Het communicatiemedium, de taal en het tijdstip van benaderen worden dus afgestemd op de debiteur.

Niet ieder bureau is tot dit alles in staat, dus vraag hiernaar als u dit belangrijk vindt. Om de communicatie met debiteuren te bevorderen, gebruiken steeds meer incassobureaus online platforms. Terugbelverzoeken, online chatten, verweer voeren, een betalingsregeling overeenkomen of betalen via IDEAL: het kan doorgaans allemaal via zo'n platform.

## Staffel

De kosten die u mag doorberekenen aan consumenten voor het incasseren van vorderingen, zijn vastgelegd in de Wet Incassokosten (WIK). Het bedrag aan incassokosten is afhankelijk van het openstaande saldo en bedraagt minimaal € 40 en maximaal € 6.775.

Bij een vordering op een organisatie (behalve bij een vennootschap onder firma of een eenmanszaak) is er meer vrijheid qua incassokosten. Leg wel het bedrag of percentage dat u in rekening brengt bij te late betaling in uw algemene voorwaarden vast.

Gangbaar is 15% van de hoofdsom. Hoger kan ook, maar dan loopt u het risico dat de rechter het niet proportioneel vindt en het naar beneden bijstelt. Is er niets vastgelegd, dan moet het bedrag dat voor vergoeding in aanmerking komt op grond van het Besluit buitengerechtelijke incassokosten worden berekend via een staffel.

Als de debiteur betaalt, kost het incasseren u meestal niets. Betaalt de klant niet, dan treedt de met u als opdrachtgever afgesproken afwikkeling in werking. De kosten in het minnelijke traject zijn vaak de incassokosten volgens de WIK of de algemene voorwaarden.

## Bij gerechtelijke procedure neemt het kostenrisico toe

Bij een gerechtelijke procedure neemt het kostenrisico toe. Ook deze kosten zijn grotendeels wettelijk vastgesteld. Het uitgangspunt blijft dat de debiteur de kosten betaalt. Vermijd misverstanden en maak goede afspraken met het incassobureau.

### Fee

Een aantal incassobureaus profileren zich met 'no cure, no pay'. Dit heeft wel invloed op de aanpak. Soms worden alleen één of twee online berichten verstuurd en blijft het daarbij. Er kan ook best flink druk achter worden gezet, maar in dat geval moet u dan bijvoorbeeld bij incasso een fee van 15% over het geïnde bedrag inclusief rente afdragen. Lees dus goed de kleine lettertjes voordat u uw [debiteurenbeheer \(tools\)](#) uit handen geeft, zodat u precies weet waar u aan toe bent.

## Dit is een artikel van de redactie van FA Rendement

FA Rendement is dé informatiebron voor administrateurs, boekhouders, controllers en andere financiële professionals. Wat is er veranderd op het gebied van financieel-administratieve wet- en regelgeving, en hoe kunt u als specialist deze informatie direct in uw dagelijkse werk toepassen? Daarnaast moet u op de hoogte zijn van onder meer de fiscaliteit, automatisering, de loon- en salarisadministratie, sociale voorzieningen, debiteurenbeheer en inkoop.

De onafhankelijke en ervaren redactie van FA Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat de ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. FA Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad FA Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

[www.rendementuitgeverij.nl](http://www.rendementuitgeverij.nl)