



**Janssen & Janssen**  
Incasso en Gerechtsdeurwaarders

# INCASSO WHITEPAPER



# INHOUD

Over ons	03
Introductie	04
Ambtshalve toetsing	05
Debiteurenbeheer	07
Minnelijke incasso	10
Gerechtelijke procedure	11
Stappen	11
Eindwoord	12
Voorbeeld brieven	13

# OVER ONS

## Wij zijn Janssen & Janssen Incasso & Gerechtsdeurwaarders, aangenaam!

Samen schulden oplossen. Dat is waar we voor staan en wat wij iedere dag weer doen samen met onze opdrachtgevers. We helpen vorderingen te innen zodat we mooie resultaten kunnen behalen, zowel financieel als maatschappelijk. Maar we zijn er ook voor hun klanten, de debiteuren. Onze aanpak is persoonlijk en motiverend, maar ook dwingend als het moet. Daar waar het kan proberen we hen weer perspectief te bieden door samen een oplossing te zoeken.

### Samen schulden oplossen

Dat is simpelweg waar we voor staan en waar we voor gaan. We hebben een uitgesproken visie op schuldenproblematiek en de aanpak daarvan. We nemen onze verantwoordelijkheid in dit maatschappelijk probleem.

### Kwaliteit en zekerheid

De markt vraagt om betrouwbare en degelijke incassopartners. Dat snappen wij. Daarom laten wij ons extern toetsen. Zo borgen we kwaliteit en bieden we de markt de zekerheid van een betrouwbare gerechtsdeurwaarder.



[www.janssen-janssen.nl](http://www.janssen-janssen.nl)  
[info@janssen-janssen.nl](mailto:info@janssen-janssen.nl)  
088 730 3400

# INTRODUCTIE



Bezig zijn met aanmaningen, herinneringen en sommaties is natuurlijk niet wat je graag doet. Het hoort er helaas wel bij. Wij weten als geen ander dat het soms een uitdaging kan zijn om een onbetaalde factuur betaald te krijgen. Dat vraagt om de juiste juridische kennis, maar zeker ook om maatwerk. Het ene dossier, is het andere niet.

Om het voor jou iets makkelijker te maken hebben wij alle tips voor een effectief debiteurenbeheer op een rij gezet. We geven je uitleg over de juiste stappen en we geven je voorbeelden van de nodige informatie voor je debiteurenbeheer. Daarmee voorkom je problemen, kosten, stress en frustratie op een later moment.

***Aanmanen,  
herinneren,  
factureren,  
sommen...  
wanneer doe je  
wat?***

# AMBTSHALVE TOETSING

Goed debiteurenbeheer begint bij een duidelijk en zorgvuldig ingericht proces. Dat start al op het moment dat je de overeenkomst aangaat. Ook voor rechters is het essentieel dat dit proces correct en zorgvuldig is opgebouwd; zij beoordelen dit ambtshalve. We lichten hier graag toe waar je op moet letten om je debiteurenbeheer zo effectief mogelijk vorm te geven en problemen in een gerechtelijke procedure te voorkomen.

## Wat is ambtshalve toetsing?

Wanneer jij een overeenkomst sluit met een consument dan dien je te voldoen aan de zogenoemde informatieverplichtingen. Het consumentenrecht bepaalt dat consumenten extra beschermd moeten worden als zij een 'overeenkomst op afstand' aangaan of een overeenkomst aangaan 'buiten de verkoopruimte'. Denk aan een koop via het internet, per mail of bij een aankoop aan de deur. Het consumentenrecht bepaalt voor die gevallen dat de aanbieder voorafgaand aan de overeenkomst de consument duidelijk en begrijpelijk moet informeren over een aantal zaken. Deze informatie mag dus niet ergens 'verstopt zijn' in een bijlage op de website maar moet goed en duidelijk vermeld worden.

## Wat betekent het voor jou?

Kantonrechters hanteren sinds een aantal jaar een bepaalde werkwijze voor het beoordelen van een vordering. Dit geldt alleen als jouw klant een consument is. De kantonrechter moet aan de hand van de dagvaarding kunnen beoordelen of de vordering rechtmatig is. Alle benodigde stukken om de vordering juridisch goed te onderbouwen moeten daarom worden toegevoegd, de zogenoemde informatieplicht. Als je hieraan niet voldoet dan kan de vordering worden afgewezen en kan je als schuldeiser worden veroordeeld tot betaling van de proceskosten.

Om te voorkomen dat jouw vordering wordt afgewezen is het daarom van belang dat je voldoet aan de gestelde informatieplicht. Dit begint al voordat je de overeenkomst sluit met jouw klant. Het is wijsheid om alle vereiste informatie voor het aangaan van de overeenkomst aan jouw klant kenbaar te maken. Bij de rechter moet aangetoond kunnen worden dat alle informatie is verstrekt aan jouw klant. Het bijvoorbeeld alleen verwijzen naar de algemene voorwaarden is niet voldoende.

### De volgende punten zijn belangrijk bij de informatieplicht

- De belangrijkste kenmerken van je dienst/product
- De duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst
- Jouw indentiteit, zoals je handelsnaam
- De minimumduur van de verplichtingen voor jouw klant
- Je adres- en contactgegevens
- Vermelding dat bij ondertekening van de overeenkomst er een betalingsverplichting bestaat voor jouw klant
- De prijs van de dienst en/of wijze waarop de prijs wordt berekend
- Welke betaalmiddelen worden aanvaard
- Eventuele bijkomende kosten
- Klachtafhandelsbeleid en de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtsprocedures
- De wijze van betaling
- De wijze en termijn waarop de diensten worden verleend
- Mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst. Als een overeenkomst niet is gesloten in een winkel of op een kantoor, dan geldt over het algemeen dat de overeenkomst mag worden ontbonden (herroepen) binnen 14 dagen. Dit herroepingsrecht en hoe de consument gebruik kan maken van dit recht moet worden vermeld. Als er geen mogelijkheid tot ontbinding bestaat moet dat ook worden vermeld.

# AMBTSHALVE TOETSING

## Een aantal tips

- Je kan jouw schriftelijke overeenkomst uitbreiden zodat in de overeenkomst door jouw klant wordt bevestigd dat zij alle informatie van je hebben ontvangen.
- Je kan de algemene voorwaarden onderdeel laten uitmaken van je overeenkomst en ze standaard toevoegen.
- Je kan een checklist maken die je puntsgewijs bespreekt en door jouw klant laat ondertekenen.
- Het is van belang dat je kan aantonen dat jouw klant op duidelijke én begrijpelijke wijze is geïnformeerd. Bewaar dus al je communicatie en correspondentie goed.
- Nadat jouw klant de overeenkomst (en/of checklist) ondertekend aan je retour heeft gezonden, is het de bedoeling dat je aan je klant bevestigt dat er een overeenkomst tot stand is gekomen. Dit doe je door een afschrift van de ondertekende overeenkomst aan jouw klant te verstrekken. Ook hierbij maak je dan melding van de mogelijkheid tot herroepen als dit van toepassing is.
- Het is bovendien altijd verstandig om alle (uitgaande) informatie/correspondentie goed te bewaren.

Doe jij (weleens) zaken met een consument en wil je graag hulp bij het controleren van deze punten? Of wil je een advies op maat hoe jij in jouw organisatie/bedrijf het beste kan omgaan met deze verplichtingen? Wij kunnen je daarbij helpen. Stuur ons een mailbericht op [sales@janssen-janssen.nl](mailto:sales@janssen-janssen.nl) of bel naar 088 730 3400 en vraag naar onze Juridische check.

# DEBITEURENBEHEER

## Checklist: een goede factuur

Wanneer het proces rondom het aangaan van de overeenkomst goed is ingericht en de afspraken met de klant zijn vastgelegd, kun je starten met het uitvoeren van je dienst. Vervolgens is het moment daar om de factuur te versturen. Een goede factuur is overzichtelijk, compleet en laat geen ruimte voor onduidelijkheid.

Maar wat maakt een factuur nu precies een goede factuur? Welke gegevens mogen niet ontbreken? Hieronder hebben we dit overzichtelijk voor je op een rij gezet.

- De naam en het adres van jouw klant.
- De factuurdatum.
- Het factuurnummer.
- Het klantnummer/debiteurennummer.
- Een omschrijving en de hoeveelheid van de geleverde goederen en/of diensten, de datum van levering (indien van toepassing), de datum en het bedrag van een eventuele vooruitbetaling/aanbetaling.
- De NAW gegevens van jouw onderneming. Het is verplicht om de juridische naam te noemen. Het mag ook je handelsnaam zijn maar alleen als deze in combinatie met het adres en de woonplaats in de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Let op! Alleen het postbusadres is niet voldoende.
- Het BTW nummer van je onderneming. Als het goed is heeft deze 14 tekens. Is je BTW nummer korter? Vul dan na de landcode aan met nullen tot aan 14 tekens.
- Het inschrijfnummer van je onderneming bij de Kamer van Koophandel (KvK nummer).
- Prijzen exclusief BTW en het BTW tarief dat je hanteert. Dit is 6, 9 of 21%. Splits de bedragen ook uit in exclusief en inclusief BTW. Zo wordt voor je klant ook duidelijk hoe het factuurbedrag is opgebouwd.
- Het rekeningnummer dat jouw klant kan gebruiken om de betaling te voldoen.
- De betalingstermijn waarbinnen jij je factuur betaald wilt hebben.

# DEBITEURENBEHEER

## Nog extra tips!



Leg in je algemene voorwaarden de betalingstermijn vast en vermeld die termijn ook altijd op je facturen.

- Business-to-consumer: de betalingstermijn moet zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden of in de overeenkomst. Dit moet een redelijke termijn zijn. Gebruikelijk is een betalingstermijn van 14 dagen.
- Business-to-Business: wettelijk is de betalingstermijn 30 dagen. Je mag een afwijkende betalingstermijn overeenkomen, maar deze mag niet langer zijn dan 60 dagen. Als je niets hebt vastgelegd dan geldt de wettelijke termijn van 30 dagen.
- Als je zaken doet met de overheid is de betalingstermijn altijd maximaal 30 dagen. Daar mag niet van worden afgeweken.



Wist je dat je verplicht bent om de facturen doorlopend en opeenvolgend te nummeren? Dat is uiteraard ook handig voor jouw administratie.



Stem voorafgaand aan de overeenkomst af of de door jou voorgestelde betalingstermijn een probleem vormt.



Stem voorafgaand aan het factureren met jouw klant af of er in de factuur een specifieke omschrijving moet worden opgenomen. Zo is de factuur direct herkenbaar bij de administratie van je klant. Dit kan betalingsvertraging voorkomen.



Er zijn vaak branche specifieke algemene voorwaarden die al voor een ondervanging van geschillen zorgen. Kijk daarom altijd of deze ook voor jou bedrijf kunnen gelden.

Heb je nog vragen? Of wil je dat we even meekijken naar je factuur? Bel ons gerust!

# DEBITEURENBEHEER

## Niet betaald? Dan volgt een herinnering

Jouw factuur is niet betaald. Wat nu? Een volgende stap is de betalingsherinnering. De eerste actie waarmee je jouw klant attendeert op de openstaande factuur.

De betalingsherinnering gaat veelal per e-mail of per post, maar mondeling of telefonisch en zelfs per sms of WhatsApp kan ook. Het voordeel van een herinnering per post of e-mail is dat je ook een helder bewijsstuk hebt. Mocht het komen tot een gerechtelijke procedure dan kun je aantonen dat jij alle stappen netjes hebt gevolgd.

Het is verstandig om 2 tot 3 dagen na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur te wachten met het sturen van de herinnering. Daarmee laat je zien dat je het serieus neemt en zijn ook last minute betalingen verwerkt. Een veelgebruikte betalingstermijn die wordt gebruikt op de betalingsherinnering is 7 of 8 dagen.

Je kunt je beperken tot één betalingsherinnering. Omwille van de relatie kun je er ook voor kiezen om na het verstrijken van de termijn een tweede herinnering te sturen. Daarmee toon je iets meer courance. Als je er meerdere wil versturen, vermeld dan niet dat het om de eerste herinnering gaat. Dan weet je klant namelijk dat er nog meer volgen en geef je juist weer ruimte om de volgende betalingsherinnering nog even af te wachten.

Na het versturen van een herinnering kun je er ook voor kiezen om de telefoon te pakken, in plaats van direct een tweede herinnering te sturen. Telefonisch contact is misschien niet het prettigste onderdeel van het proces, maar in deze fase wel heel effectief. Het is belangrijk om nu betrokken te blijven: waarom is de factuur nog niet betaald en wat is er nodig om dat alsnog te laten gebeuren? We zien dat veel ondernemers een gesprek hierover spannend vinden en de confrontatie liever vermijden. Toch kan een goede, open benadering veel opleveren. Stel vragen zonder oordeel, bijvoorbeeld: 'Ben je op de hoogte van de gevolgen wanneer de factuur niet wordt voldaan?' Vermijd het aandragen van een vaste oplossing, maar bespreek samen wat mogelijk is en bied daarin keuzemogelijkheden. Blijf positief en sluit het gesprek altijd af met een heldere samenvatting van de afspraken die zijn gemaakt.

## Next step: de aanmaning

Hebben al je inspanningen nog steeds niets opgeleverd? Dan is het moment aangebroken om een aanmaning te versturen. De toon van een aanmaning is duidelijk strenger dan die van een vriendelijke betalingsherinnering. Ook hanteer je hierbij een kortere betalingstermijn, meestal variërend van drie tot acht dagen, afhankelijk van de oorspronkelijke afspraak. Wil je extra druk zetten, dan kun je ervoor kiezen de aanmaning te versturen op het briefpapier van een deurwaarder. Dat kan effect hebben, maar denk van te voren na of dit in jouw situatie de beste stap is.

# DEBITEURENBEHEER

## De 'WIK-brief' (sommatie) als laatste coulante zet



Na het versturen van de aanmaning volgt als laatste zet het versturen van een sommatie. Als jou klant een consument is ben je **verplicht** deze sommatie te versturen. Je klant heeft vanaf de dag dat hij de sommatie heeft ontvangen nog 14 dagen de tijd om zonder extra kosten zijn betalingsverplichting na te komen.

Het is belangrijk dat deze WIK-brief precies voldoet aan de wettelijke vereisten. Dit betekent dat duidelijk moet worden vermeld dat jouw klant na ontvangst van de brief nog 14 dagen de tijd heeft om te betalen. Ook moet erin komen te staan dat wanneer niet binnen deze termijn wordt betaald, de vordering verhoogd wordt met incassokosten. Het precieze bedrag van deze incassokosten moet in de brief worden opgenomen. De hoogte van de incassokosten zijn wettelijk bepaald en afhankelijk van de hoogte van je vordering. Je kunt ze snel uitrekenen met onze handige [incassocalculator](#).

Mocht hierop helaas geen betaling worden ontvangen dan kan je de zaak overdragen naar een gerechtsdeurwaarder. Wil je de zaak aan ons kantoor overdragen? Gebruik dan ons [formulier](#). Hiermee draag jij je vordering gemakkelijk over.

# MINNELIJKE INCASSO

In een minnelijk incassotraject nemen we contact op met de klant-debiteur en zoeken we een oplossing die voor alle partijen werkt. Want waar het jouw organisatie niet is gelukt om contact te maken, blijkt een bericht van een deurwaarderskantoor deuren te openen. In 70% van de gevallen komen we tot een oplossing zonder tussenkomst van de rechter en wordt jouw factuur betaald. In dat geval zijn er geen kosten voor jou als opdrachtgever. De incassokosten die we berekenen, worden dan betaald door de klant-debiteur. In dit traject sturen we aanmaningen en proberen we telefonisch, via WhatsApp of een huisbezoek contact te leggen met je klant om alsnog een oplossing te realiseren.

Als de minnelijke incasso niet leidt tot een oplossing dan bepalen we samen of een stap naar de rechter zinvol is. Je ontvangt van ons een uitgebreid adviesrapport.

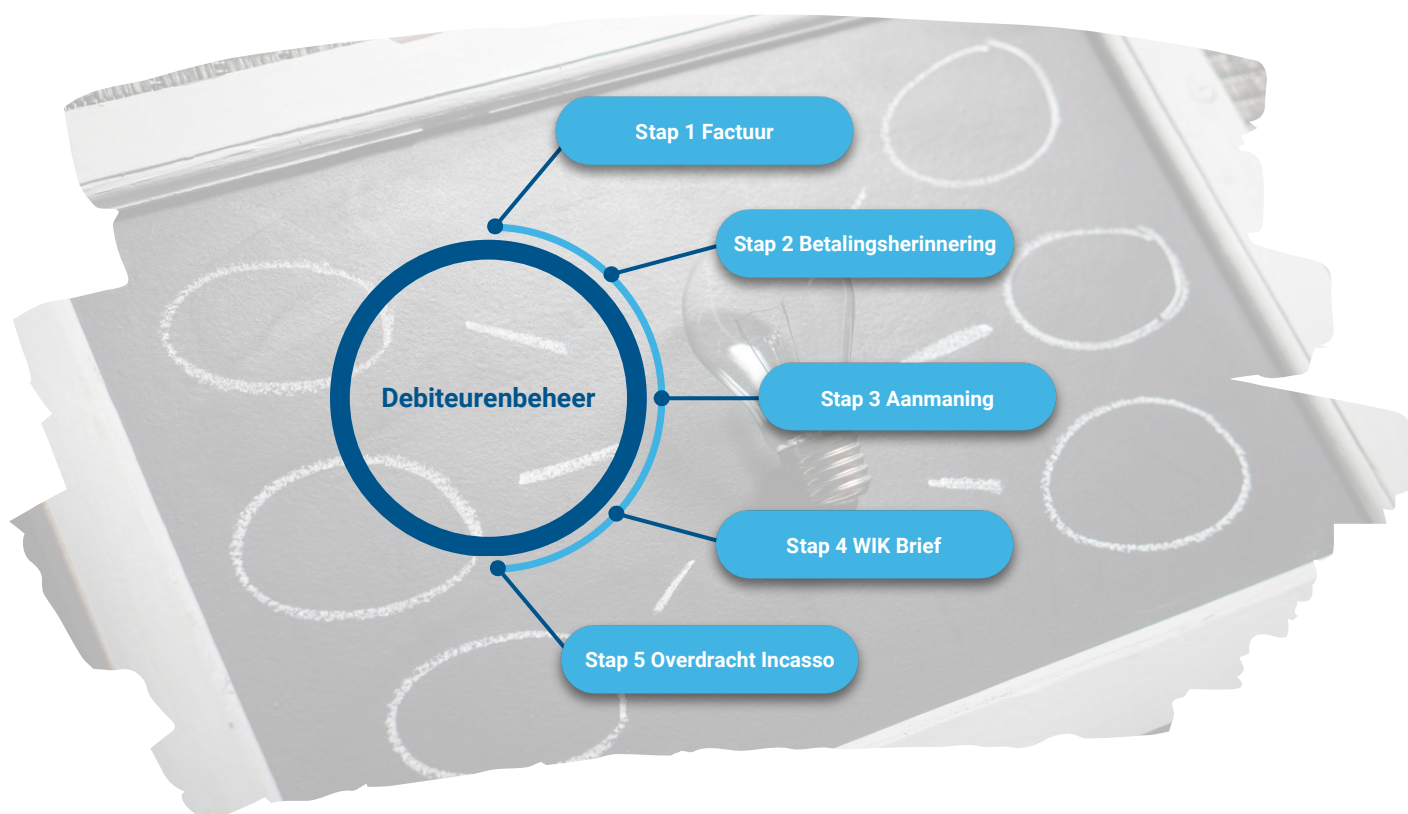
# GERECHTELIJKE PROCEDURE

Als gerechtsdeurwaarders kunnen we het hele traject voor je verzorgen. Dit betekent dat als de minnelijke incasso niet is gelukt wij voor jou de gerechtelijke procedure kunnen ingaan. We stellen de dagvaarding op en leveren deze oproep om voor de rechtbank te verschijnen persoonlijk af bij jouw klant. Tijdens de zitting behartigen onze juristen jouw belangen. Als de rechter beslist dat de klant de betalingsachterstanden plus rente en kosten moet betalen, voeren wij dit vonnis uit. Dat kan onder meer door beslaglegging op het inkomen of goederen.

Zeker in deze tijd blijven we de mens achter de vordering zien. Afhankelijk van de ruimte die je ons biedt, gaan we coulant met je klant om. We zijn altijd bereid om samen een oplossing te zoeken. Samen schulden oplossen.

## STAPPEN

We hebben je in deze whitepaper alle stappen uitgelegd die nodig zijn in het debiteurenbeheer. Hieronder hebben we de stappen ook visueel voor je gemaakt. Mocht je factuur ondanks al je inspanningen niet zijn betaald, zal de laatste stap een overdracht van je vordering aan de deurwaarder.



# EINDWOORD

We hebben je in deze Whitepaper veel uitgebreide informatie over het hele proces gegeven. Je kunt de voorbeelden die we genoemd hebben [hier](#) bekijken.

Voor meer informatie over onze diensten, bezoek onze [website](#).

Heb je behoefte aan advies over jouw debiteurenbeheer? We staan klaar om met je in gesprek te gaan! Bel ons op 088-730 3400 voor een gratis adviesgesprek.



## Contact

**Janssen & Janssen**

**Incasso en Gerechtsdeurwaarders**

Avignonlaan 9 | 5627 GA Eindhoven

088 730 3400

[www.janssen-janssen.nl](http://www.janssen-janssen.nl)

[sales@janssen-janssen.nl](mailto:sales@janssen-janssen.nl)

## Voorbeeld betalingsherinnering

<Naam/Bedrijfsnaam>

<Adres>

<Postcode> <Plaats>

Betreft: Betalingsherinnering

Ons kenmerk: <Uw kenmerk>

Datum: <Datum van de verzending>

<Geachte/Beste achternaam/voornaam,>

Uit onze administratie blijkt dat het onderstaande bedrag nog niet is ontvangen.  
De betalingstermijn is inmiddels verstreken.

Factuurnummer	Factuurdatum	Factuurbedrag
---------------	--------------	---------------

<b>Totaal</b>		<b>€ X.XXX,-</b>
---------------	--	------------------

Wellicht is de factuur aan uw aandacht ontsnapt. Wij verzoeken u vriendelijk om binnen 8 dagen na vandaag alsnog zorg te dragen voor betaling van het totaalbedrag van € X.XXX,- op het rekeningnummer <IBAN>. Graag onder vermelding van de/het factuurnummer(s), dan kunnen wij de betaling snel verwerken.

Mocht de betaling inmiddels hebben plaatsgevonden, dan kan deze brief als niet verzonden gezien worden.

Met vriendelijke groet,

<Naam van de persoon binnen uw organisatie>

## Voorbeeld aanmaning

<Naam/Bedrijfsnaam>  
<Adres>  
<Postcode> <Plaats>

Betreft: Aanmaning  
Ons kenmerk: <Uw kenmerk>  
Datum: <Datum van de verzending>

<Geachte/Beste achternaam/voornaam,>

Uit onze administratie blijkt dat het onderstaande bedrag nog niet is ontvangen.  
Dit ondanks onze eerdere betalingsherinnering(en) op <dd/mm/jjjj>.

Factuurnummer	Factuurdatum	Factuurbedrag
---------------	--------------	---------------

<b>Totaal</b>		<b>€ X.XXX,-</b>
---------------	--	------------------

Daarom verzoeken wij u het verschuldigde totaalbedrag van € X.XXX,- alsnog zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **5 dagen** over te maken op het rekeningnummer <IBAN>. Graag onder vermelding van de/het factuurnummer(s), dan kunnen wij de betaling snel verwerken.

Mocht de betaling inmiddels hebben plaatsgevonden, dan kan deze brief als niet verzonden gezien worden.

Met vriendelijke groet,  
<Naam van de persoon binnen uw organisatie>

## Voorbeeld WIK-brief met BTW

<Naam/Bedrijfsnaam>

<Adres>

<Postcode> <Plaats>

Betreft:           Laatste aanmaning  
Ons kenmerk: <Uw kenmerk>  
Datum:            <Datum van de verzending>

<Geachte/Beste achternaam/voornaam,>

Uit onze administratie blijkt dat u onderstaande factuur/facturen nog niet heeft betaald.

Factuurnummer	Factuurdatum	Factuurbedrag
<b>Totaal</b>		<b>€ X.XXX,-</b>

Wij hebben u voor bovenstaande factuur/facturen al eerder een herinnering en aanmaning gestuurd. Tot op heden heeft u deze helaas nog niet betaald. U bent officieel 'in verzuim'. Hier wil ik u graag op wijzen.

Wij verzoeken u om het totaalbedrag van **€ X.XXX,-** **binnen 15 dagen na bezorging van deze brief** over te maken op het rekeningnummer <IBAN>. Graag onder vermelding van de/het factuurnummer(s), dan kunnen wij de betaling snel verwerken.

Als u niet op tijd betaalt, gaan wij Janssen & Janssen Incasso en Gerechtsdeurwaarders opdracht geven het openstaande bedrag voor ons te incasseren. Vanaf dat moment wordt het openstaande bedrag verhoogd met incassokosten en wettelijke rente. Deze kosten komen dan voor uw rekening. De incassokosten bedragen **€ XX,XX**. De incassokosten worden nog verhoogd met 21% BTW ad € XX,XX. Dat komt doordat wij geen BTW kunnen verrekenen.

Mocht de betaling inmiddels hebben plaatsgevonden, dan kan deze brief als niet verzonden gezien worden. Als u het niet eens bent met de factuur/facturen neem dan contact met ons op

Met vriendelijke groet,  
<Naam van de persoon binnen uw organisatie>

## Voorbeeld WIK-brief zonder BTW

<Naam/Bedrijfsnaam>

<Adres>

<Postcode> <Plaats>

Betreft: Laatste aanmaning

Ons kenmerk: <Uw kenmerk>

Datum: <Datum van de verzending>

<Geachte/Beste achternaam/voornaam,>

Uit onze administratie blijkt dat u onderstaande factuur/facturen nog niet heeft betaald.

Factuurnummer	Factuurdatum	Factuurbedrag
<b>Totaal</b>		<b>€ X.XXX,-</b>

Wij hebben u voor bovenstaande factuur/facturen al eerder een herinnering en aanmaning gestuurd. Tot op heden heeft u deze helaas nog niet betaald. U bent officieel 'in verzuim'. Hier wil ik u graag op wijzen.

Wij verzoeken u om het totaalbedrag van € X.XXX,- **binnen 15 dagen na bezorging van deze brief** over te maken op het rekeningnummer <IBAN>. Graag onder vermelding van de/het factuurnummer(s), dan kunnen wij de betaling snel verwerken.

Als u niet op tijd betaalt, gaan wij Janssen & Janssen Incasso en Gerechtsdeurwaarders opdracht geven het openstaande bedrag voor ons te incasseren. Vanaf dat moment wordt het openstaande bedrag verhoogd met incassokosten en wettelijke rente. Deze kosten komen dan voor uw rekening. De incassokosten bedragen € XX,XX.

Mocht de betaling inmiddels hebben plaatsgevonden, dan kan deze brief als niet verzonden gezien worden. Als u het niet eens bent met de factuur/facturen neem dan contact met ons op

Met vriendelijke groet,

<Naam van de persoon binnen uw organisatie>