

Debiteur weigert te betalen; wat doet u nu?

25-6-2021

Debiteuren zijn er in veel verschillende soorten. Er zijn debiteuren die standaard direct betalen wanneer zij de factuur ontvangen, er zijn debiteuren die altijd betalen op de dag voordat de betaaltermijn verstrijkt en er zijn debiteuren die structureel betalen als de betaaltermijn al een week verstreken is. De meest moeilijke debiteur, en ook de debiteur die voor de grootste problemen zorgt, is wel de debiteur die weigert te betalen. Wat moet u daar nu mee? Wij geven u graag tips in de vorm van drie stappen die u kunt nemen wanneer een debiteur weigert te betalen.

Stap 1: Aan de praat krijgen

Debiteuren die weigeren te betalen zijn vaak slecht bereikbaar of spreken in korte zinnen. Zij zeggen 'het kan me niet schelen', 'ik ben het niet eens met de geleverde diensten' of 'klaag me maar aan'. In de basis weten zij heel goed dat zij moeten betalen en in de meeste gevallen is er een goede reden dat zij dit niet doen. Wellicht is het geld er (even) niet of proberen ze tijd te rekken, bijvoorbeeld. Het is aan u om te ontdekken wat er aan de hand is.

Krijgt u te horen dat het de debiteur allemaal niet kan schelen? Geef dan aan dat u het jammer vindt dat de debiteur zich zo voelt en vraag waarom de debiteur er zo over denkt. Het is de kunst om de debiteur aan het praten te krijgen, zodat u kunt ontdekken waar het probleem precies ligt. Lees ook ons artikel met [10 smoezen van debiteuren](#). Luister dan ook goed naar de debiteur als deze daadwerkelijk begint te praten. Hoe meer u doorvraagt, hoe meer informatie u krijgt en hoe groter de kans dat de factuur uiteindelijk toch betaald gaat worden.

Stap 2: Toon begrip

Het is heel belangrijk om geen discussie te gaan voeren over wat de debiteur u vertelt. Natuurlijk hoeft u het niet met de debiteur eens te zijn, maar het is belangrijk om begrip te tonen. Vertelt de debiteur u dat de verkoopmedewerker zeer onvriendelijk is geweest? Ga hier dan niet over in discussie, maar geef aan dat u ervan op de hoogte bent dat uw bedrijfsprocessen ook niet

allemaal perfect zijn. Bied uw excuses aan uit naam van de verkoopmedewerker en vraag de debiteur om feedback toe te sturen, zodat er verbeteringen plaats kunnen vinden.

Komt de betalingsachterstand door de coronamaatregelen? Kijk dan wat er mogelijk is in die situatie. Er is geen gouden regel te geven wat u het beste kunt doen.

Stap 3: Terug naar de betalingsachterstand

U heeft blijk van empathie gegeven aan de debiteur, u heeft geluisterd en aangegeven dat de debiteur daadwerkelijk gehoord is. Nu is het tijd om terug te keren naar de openstaande betaling. Geef duidelijk aan dat u met het probleem van de debiteur aan de slag gaat, maar dat u ook medewerking van de debiteur zelf nodig heeft. Het is aan de debiteur om zijn of haar deel te doen, namelijk het betalen van de factuur. Geef aan dat u nog terug zult komen op uw deel en dat u er van uit gaat dat de debiteur in de tussentijd zijn of haar deel heeft geregeld. Leg alle afspraken die u maakt vast op papier.

Het kan ook helpen om persoonlijk af te spreken met de debiteur. Vaak kan de debiteur tijdens een persoonlijk gesprek, face to face, overgehaald worden om de factuur alsnog te betalen.

Lukt het u toch niet om het geld te krijgen?

Bovenstaande aanpak zal ervoor zorgen dat een deel van de debiteuren alsnog de factuur betaalt, maar helaas zullen er ook altijd debiteuren zijn die blijven weigeren te betalen. In dit geval neemt Willems Incasso & Gerechtsdeurwaarder uit Utrecht het graag van u over. Wij hanteren een effectieve aanpak, waarbij wij respectvol met uw klanten omgaan. Wilt u precies weten wat wij voor u kunnen betekenen? Neem dan eens vrijblijvend contact met ons op of dien uw factuur online in.