

## Is online factureren dé reden voor te laat betalen?

19-5-2018

Uit onderzoek van marktonderzoeksbureau Markteffect blijkt dat bijna 32% van de Nederlanders het afgelopen jaar weleens een rekening te laat betaald heeft. Wat opvalt is dat veel mensen daarbij de online factuur als oorzaak aanwijzen. Hoe komt dit precies en zijn er op dit gebied verschillen tussen mensen? Is het wellicht beter om facturen toch weer per post te gaan sturen voor een snelle betaling?

### Kenmerken van laat betalende

Van het aantal Nederlanders die in de onderzoeksperiode een rekening niet betaalde, heeft opvallend genoeg 40% een hoog opleidingsniveau. Van mensen met een laag opleidingsniveau betaalde slechts 25% te laat en van de mensen met middelbaar opleidingsniveau betaalde 28% zijn rekeningen te laat. Tussen mannen en vrouwen is geen duidelijk verschil aanwezig. Jongeren onder de 35 jaar (zoals studenten) vergeten vaker dan ouderen, om een online factuur te betalen. Alleenstaanden met kinderen vergeten vaker een factuur te betalen (42%), dan alleenstaanden zonder kinderen

### Online factureren de oorzaak?

Van iedereen die het laatste jaar een factuur niet betaald heeft, geeft 40% aan dat het ontvangen van een online factuur in plaats van een acceptgiro of factuur per post hiervan de reden is. Redenen dat een online factuur te laat of niet betaald wordt zijn:

- De afzender van de factuur is onbekend
- De consument vertrouwt de hyperlink in de mail niet
- De ontvanger opent geen verdachte PDF bijlages
- De factuur gaat direct naar de spam-box
- Er is onvoldoende aandacht besteed aan een directe betaalmogelijkheid in de mail.
- De mail wordt over het hoofd gezien in een volle mailbox.

Het is dus voor elk bedrijf belangrijk dat de mail een duidelijke lay-out heeft en dat deze

het betalen zo makkelijk mogelijk maakt. Als u facturen digitaal verstuurd dan doet u er goed aan om uw klanten duidelijk te informeren over hoe de e-mail eruit ziet, wat uw e-mailadres is en waaraan ze op kunnen zien dat het een echte factuur is.

## Factuur per post is geen garantie

Wellicht dat u nu denkt dat het verstandiger is om alle facturen per post te gaan versturen. Het komt ook bij facturen per post voor dat ze niet (tijdig) betaald worden. Het niet openen van de post of het niet begrijpen van de factuur zijn daar de voornaamste redenen voor. Voor zowel factureren per mail als per post blijft het belangrijk om uw klanten en de daarbij passende communicatie rondom facturen te analyseren en te optimaliseren.

## Openstaande facturen

Heeft u klanten die uw facturen zowel per post als per e-mail steeds maar niet betalen? Wacht niet langer en neem vandaag nog contact met ons op of dien uw factuur online in en wij gaan aan de slag!

