

Klachtplicht en klachttermijn in het MKB: wat is reëel?

31-1-2020

U heeft een dienst of product geleverd, de klant heeft geen opmerkingen en dus gaat de factuur de deur uit. U wacht vervolgens keurig op de betaling. Maar nadat de betaaltermijn van 14, 21 of 30 dagen is verlopen en de betaling nog niet binnen is gaat u over tot actie. Tijdens het contact met de klant blijkt deze niet helemaal tevreden te zijn en gaat uw rekening daarom niet betalen. Kan dit wel en wat is een reële klachttermijn?

Vrijwel iedere ondernemer heeft in haar algemene voorwaarden een artikel opgenomen over het uitblijven van een betaling. Slechts weinigen hebben een artikel over de klachttermijn. Dit geeft voor de klant en u als ondernemer ruimte voor discussie. In dit blog geven we helderheid over hoe het zit met de klachtplicht en de klachttermijn in Nederland

Op tijd klagen volgens klachtplicht

In Nederland hebben we te maken met een zogenaamde klachtplicht die in de wet is opgenomen (Art. 6:89 BW). Deze is bedoeld om bedrijven te beschermen in dergelijke situaties. De klachtplicht maakt duidelijk dat een klant moet klagen over een product of dienst binnen een 'bekwame tijd', zodat het bedrijf een kans krijgt om het voor de klant op te lossen. Wanneer de betreffende klant niet binnen deze tijd bij u aan de bel trekt, dan heeft de klant niet meer het recht om een klacht in te dienen wanneer de vordering al uit handen is gegeven.

Welke klachttermijn moet u hanteren?

Dan is er uiteraard de vraag hoeveel tijd wordt gezien als een 'bekwame tijd'. In principe wordt hiervoor, op basis van jurisprudentie, een termijn aangehouden tussen de 8 en 12 weken. De tijd kan wel per situatie en branche verschillen. Het kan namelijk zijn dat het wat tijd kost om te ontdekken hoe het precies zit met een gebrek of een fout in een geleverde dienst of product. Een aannemer zal een andere termijn hanteren dan een schoonheidsspecialist.

U kunt zelf een vaste klachttermijn instellen. Deze kunt u in de algemene voorwaarden van uw bedrijf opnemen. Voor veel dienstverleners is 2 tot 4 weken na het versturen van de factuur in onze ogen redelijk te noemen. Uiteraard dient deze klachttermijn wel redelijk te zijn in verhouding tot de diensten en/of producten die u levert. Laat u daarom altijd adviseren door een jurist. Is de klachttermijn verstreken en heeft de klant niet geklaagd en staat de rekening nog open? Dan dient de klant de factuur gewoon te betalen en kunt u, indien nodig, een incassobureau inschakelen.

Contact houden met debiteuren

Een fout die veel ondernemers maken is dat ze pas NA het verstrijken van de betaaltermijn contact opnemen met de debiteur. Het is helemaal niet vreemd om al na 7 dagen te bellen om te controleren of de factuur is ontvangen en wanneer deze in de betaling meegaat. Leg dit vast in uw boekhouding.

Goede follow-up

Een follow-up kan u helpen om te voorkomen dat een zaak uiteindelijk bij een rechter terecht komt. Heeft u een product of dienst geleverd? Stuur dan na relatief korte tijd, maar lang genoeg voor de klant om een mening te vormen, een enquête of vraag om een online review. U kunt ook telefonisch contact opnemen om te vragen hoe de ervaringen van de klant zijn. Is er iets niet in orde? Dan kunt u dit direct oplossen voor de klant.

Is de klant tevreden? Dan heeft u hier bewijs van indien deze zich toch op de klachttermijn gaat beroepen. Is het nodig om de vordering uit handen te geven? Dan kunt u hiervoor uiteraard bij Willems incassobureau Utrecht terecht. Neemt u gerust eens contact met ons op voor meer informatie of advies.