

Dé 15 populairste excuses van debiteuren om NIET te betalen

01-10-2023

Elke ondernemer, misschien u ook, heeft wel eens te maken gehad met een late betaling. Het is een uitdaging waar veel bedrijven mee te maken krijgen. Er kunnen legitieme redenen zijn voor vertraagde betalingen, maar er zijn ook klanten die inventief worden met hun excuses. Om u voor te bereiden op wat u mogelijk kunt tegenkomen, en u te laten zien hoe u effectief kunt reageren, hebben wij een lijst samengesteld van de 15 meest voorkomende smoezen die klanten gebruiken bij niet betaalde facturen!

Laat u niet aan het lijntje houden met deze excuses / smoesjes van debiteuren. U heeft diensten / producten geleverd en wil hiervoor op tijd de betaling ontvangen. Blijft een klant maar komen met smoesjes, stuur dan uw factuur direct door naar ons. Wij nemen dan op een vriendelijke manier contact op en gaan goed in gesprek met uw klant.

1. We hebben de factuur nooit ontvangen!

Het is een klassieker. Voorheen waren we dan ook afhankelijk van de post en konden facturen daadwerkelijk ergens onderweg vermist raken. In het huidige digitale tijdperk, waarin facturen meestal digitaal worden aangeboden, is het onwaarschijnlijk dat een factuur echt 'verdwijnt'. Vraag de klant om hun e-mail inbox en spamfolders te controleren, of bied aan om een leesbevestiging toe te voegen bij de volgende verzending.

2. We zijn de factuur kwijt...

In het digitale tijdperk raken facturen zelden fysiek kwijt. De meeste bedrijven archiveren deze documenten automatisch in hun systemen. Daarnaast kan er in de mailbox ver worden teruggezocht. Facturen van jaren geleden kunnen nog boven water worden gehaald. Als de klant beweert dat ze de factuur niet kunnen vinden, bied dan aan om een kopie te sturen, zodat ze de betaling snel kunnen verwerken.



3. We hebben wat cashflow problemen op dit moment

De klant geeft aan dat er momenteel geen liquide middelen zijn om de factuur te betalen. Hoewel dit een legitieme reden kan zijn, hadden ze dit ook proactief kunnen communiceren in plaats van te wachten op een herinnering. Hier zijn twee zaken belangrijk. Op de eerste plaats is het goed om begrip te tonen voor de huidige situatie. Daarnaast is het ook belangrijk om uw eigen belangen te waarborgen. Maak direct een nieuwe betaalafspraken met de klant of bied een betalingsregeling aan.

4. We zijn nog in afwachting van een grote betaling

Dit is gerelateerd aan de cashflow problemen. De klant geeft aan dat ze op hun beurt wachten op een betaling van een andere klant. Dit kan waar zijn, maar het is niet uw verantwoordelijkheid om op hun betalingen te wachten. Ook hier geldt dat het vooral

belangrijk is om uw eigen belangen te waarborgen. U heeft te maken met uw klant, en niet met de klant van uw klant. Maak dit duidelijk en maak direct een duidelijke betaalafpraak.



5. Ik dacht dat mijn collega het al had betaald

Soms verschuilen klanten zich achter interne miscommunicaties. Over het algemeen zijn het altijd dezelfde personen die verantwoordelijk zijn voor het doen van betalingen, maar het kan natuurlijk altijd eens 'scheef' lopen. Toch is het niet uw taak om te zorgen voor de interne communicatie van uw klant. De factuur is nog niet voldaan en dient wel voldaan te worden. Geef aan dat de betaling niet ontvangen is en dat deze per ommekeer voldaan dient te worden.

6. De factuur is in de verkeerde afdeling terechtgekomen

De klant geeft aan dat de factuur verkeerd is doorgestuurd binnen hun organisatie en dat de juiste afdeling deze niet heeft gezien. Ook hier geldt dat u niet verantwoordelijk bent voor de gang van zaken, waaronder de interne communicatie, binnen het bedrijf van uw klant. De factuur had al voldaan moeten zijn. Komt een factuur bij een verkeerde afdeling binnen, dan is dit de verantwoordelijkheid van uw klant. De factuur kan direct worden voldaan.

7. Er zit een fout in ons bank- of betalingssysteem

Technische problemen zijn een veel voorkomende smoes. De klant claimt dat er een issue is met hun bank of betalingssysteem, waardoor ze de factuur niet kunnen voldoen. Bankstoringen zijn altijd te achterhalen. Dit geldt niet altijd voor betalingssystemen waar bedrijven intern mee werken. Een goed werkend betalingssysteem is de verantwoordelijkheid van uw klant. Zij dienen op korte termijn een oplossing te zoeken om de factuur te voldoen.

8. We zijn net verhuisd of hebben een reorganisatie gehad

Veranderingen binnen het bedrijf van de klant kunnen soms als excuus worden gebruikt om betalingen uit te stellen. Het spreekt voor zich dat zakelijke verhuizingen en reorganisaties de nodige vertragingen kunnen veroorzaken. Toch is het aan de onderneming om deze vertragingen te beperken én ervoor te zorgen dat zakenrelaties geen hinder ondervinden van de veranderingen. In deze tijd is er niets méér dan enkel een computer of zelfs een smartphone nodig om een betaling tijdig te verrichten.



9. Ik ben net terug van vakantie en zag de factuur nu pas

Persoonlijke omstandigheden, zoals vakanties, kunnen worden aangehaald als reden voor de vertraging. Hoewel dit menselijk is, moet een bedrijf ervoor zorgen dat facturen ook tijdens afwezigheid worden betaald. Gaat iemand voor langere periode op vakantie of is deze om andere reden langere tijd afwezig, waardoor het risico bestaat dat betaaltermijnen van facturen verstrijken? Dan moet er worden gezorgd voor een vervangend personeelslid om dit te voorkomen.

10. Er was iets onduidelijk op de factuur

In plaats van direct contact op te nemen bij onduidelijkheden, wacht de klant vaak af en gebruikt dit als smoes bij een herinnering. Wachten op verduidelijking is zinloos wanneer er niet om verduidelijking worden gevraagd. Dit probleem kan direct worden

verholpen door de klant meteen de nodige verduidelijking te geven. Dit betekent ook dat de klant direct alle informatie heeft die nodig is om de factuur per direct te voldoen.

11. We zijn niet tevreden met het geleverde werk of product

Klanttevredenheid is cruciaal. Maar als er ontevredenheid is, moet dit direct bij levering of oplevering worden aangegeven, en niet pas bij het herinneren van een factuur. Klagen over de werkzaamheden mag natuurlijk, maar wel binnen de betaaltermijn. Niet gemelde ontevredenheid is dan ook geen gegronde reden om een factuur niet te voldoen. Uw klant dient deze binnen redelijke termijn te betalen.



12. We hebben de betalingsvoorwaarden over het hoofd gezien

Sommige klanten beweren dat ze niet op de hoogte waren van de betalingsvoorwaarden, ook al waren deze duidelijk gecommuniceerd. Betalingsvoorwaarden staan vaak opgenomen in de algemene voorwaarden, die voor elke klant toegankelijk zijn, maar kunnen ook (extra) zijn vermeld in – bijvoorbeeld – de offerte. Wijs uw klant hierop en geef aan dat de betalingsvoorwaarden duidelijk gecommuniceerd zijn. De factuur dient gewoon tijdig te worden betaald.

13. Degene die altijd betaalt is er niet

De beschikbaarheid van moderne bankapps maakt het makkelijker voor individuen om overal en altijd betalingen te doen. Betalingen kunnen ook onderweg worden verricht, bijvoorbeeld. Uiteraard kan het zijn dat de betreffende persoon niet in staat is om de betaling te verrichten, bijvoorbeeld wanneer deze is opgenomen in een ziekenhuis. Bedrijven dienen dan zelf te zorgen voor een vervangend persoon die de betalingen tijdig verricht.



14. We hebben al betaald!

Dit is een vaak gehoorde smoes die bedoeld is om de crediteur te ontwapenen. Het is van belang om snel te verifiëren of de betaling daadwerkelijk is gedaan. Vraag naar een betaalbewijs of specifieke transactiedetails om eventuele misverstanden snel op te helderen. Als de betaling inderdaad al is voldaan, dan kan het bewijs hiervan binnen enkele minuten worden overlegd. Is het bewijs niet aanwezig? Dan is de betaling niet voldaan.

15. De factuur klopt niet

Als een klant beweert dat er fouten op de factuur staan, vraag dan specifiek wat er niet klopt. Fouten kunnen gebeuren, maar het is belangrijk om snel te beoordelen of de klacht legitiem is of dat het een vertragingstactiek is. Als er daadwerkelijk sprake van een

fout is, corrigeer deze dan onmiddellijk en zorg voor een snelle oplossing, zodat de factuur alsnog kan worden voldaan.

Zijn deze smoesjes en excuusjes herkenbaar? Laat u niet aan het lijntje houden en onderneem actie. U bent als ondernemer niet de bank voor uw klant.

Deurwaarder inschakelen

Bent u klaar om uw betalingsprocessen te optimaliseren en deze veelvoorkomende excuses aan te pakken? Het is tijd om uw cashflow gezond en consistent te houden! Het team van Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht staat voor u klaar en zal direct actie ondernemen. Neem direct [contact](#) met ons op.

