

# Alles wat u moet weten over aanmaningen.

Leer hoe u een sterk aanmaningstraject neerzet  
en de beste resultaten boekt.

**N**ieuwe kanalen zoals sms en Whatsapp hebben de voorbije jaren hun intrede gedaan om klanten te herinneren aan hun betaling. Schriftelijke en telefonische aanmaningen blijven evenwel de meest gebruikte middelen om debiteuren tot betaling aan te zetten. Nochtans belandt 90% van de schriftelijke aanmaningen onmiddellijk in de prullenmand. En dat gebeurt vooral omdat ze slecht opgemaakt of voor interpretatie vatbaar zijn. Of gewoon omdat ze niet aanzetten tot actie.

In dit ePaper leert u hoe u aanmaningen schrijft die dat wel doen, welk middel u wanneer inzet en op welke wijze u de beste resultaten boekt. Want het is steeds de bedoeling van een aanmaning om betaling te verkrijgen van openstaande facturen, zonder de relatie met de klant te vertroebelen. Als u écht wilt dat een aanmaning tot een betaling leidt, dan moet die ook goed opgemaakt zijn en op het juiste moment vertrekken. Een aanmaning die geen ernst uitstraalt en standaard oogt, mist in ieder geval zijn waarde, zijn kracht en zijn doel.

*“Een aanmaning die geen ernst uitstraalt en standaard oogt, mist zijn waarde, zijn kracht en zijn doel.”*

Een goede brief is dus van cruciaal belang. De kostprijs om een aanmaning te versturen is telkens dezelfde, maar met een sterke brief zal het resultaat vele malen groter zijn.



## Wat is het doel van uw schriftelijke aanmaning?

**U**it de laatste studie van Graydon over het b2b-betaalgedrag in België bleek dat 31% van de facturen niet op tijd betaald wordt. Bijna 10% van de facturen wordt zelfs meer dan 90 dagen te laat of helemaal niet betaald. De tendens van het betaalgedrag is wel lichtjes verbeterd tegenover de zwaarste crisisjaren, maar er is nog veel werk aan de winkel.

### Met een aanmaning wilt u:

**De klant informeren:** U presenteert de feiten, de grootte van het openstaande bedrag, de datum van de factuur en de eventuele gevolgen als de klant niet betaalt.

**De klant beheren:** De relatie escaleert naarmate de klant later of helemaal niet zal betalen. Het is in principe altijd uw bedoeling om een goede relatie met de klant te bewaren.

**De klant aanzetten tot actie:** U wilt dat de klant de rekening betaalt en liefst zo snel mogelijk. Daarnaast wilt u de klant aanzetten om de facturen ook in de toekomst netjes op tijd te betalen.

Uiteraard is dit voor een groot deel te wijten aan onwillige klanten. Zij worden geacht op tijd te betalen indien alle leveringen volgens afspraak gebeurd zijn. Toch gaan ook leveranciers niet helemaal vrijuit. In de praktijk merken we dat een gebrekkige opvolging van openstaande facturen en slecht opgestelde aanmaningsbrieven ervoor zorgen dat de klant wegkomt met excuses en late betalingen.

### Alle media kunnen

Het kanaal dat u gebruikt om uw aanmaning te versturen, heeft geen belang. Per brief, per fax of per e-mail maakt eigenlijk niet uit. Zelf sms en Whatsapp-berichten kunnen een betalingsherinnering zijn. Het is vooral belangrijk dat u weet dat u de ontvanger bereikt.

Als er een rechtzaak van komt, zal uw advocaat harde bewijzen op tafel willen leggen die aantonen dat u de debiteur hebt aangemaand. Om uw aanmaningsprocedure af te sluiten is het in ieder geval aangewezen om een aangetekende zending te gebruiken.

## Deze fouten moet u zeker vermijden.

**S**chriftelijke aanmaningen werken vandaag vaak niet, omdat ze niet goed zijn opgesteld of omdat ze de juiste contactpersoon niet bereiken.

Maar er zijn nog een aantal storende fouten. We sommen de meest gemaakte voor u op:

- de naam van de bestemming verkeerd spellen,
- een onvolledig adres op de envelop,
- een slordig gekleefde postzegel,
- onvoldoende frankeren,
- inhoud die plechtig, gekunsteld en onbegrijpelijk is,
- onduidelijk of onleesbaar geschrift,
- onverzorgd papier gebruiken,
- overdadige vormgeving,
- papier gebruiken dat niet past bij de envelop,
- spel- en taalfouten,
- rekeningnummer vergeten,
- vlekken maken,
- tekst doorhalen en manueel fouten verbeteren.

Het zijn voorbeelden die uit het leven gegrepen zijn en waar u wellicht van zult schrikken. Geloof het of niet, maar deze basisfouten zijn nog dagelijkse realiteit. Als u zich ook bezondigt aan enkele van deze fouten, dan is er snel beterschap mogelijk.

### En wat dacht u van dit voorbeeld?

“Zou het mogelijk zijn dat u vergeten bent om onze factuur te betalen? Indien dit zo is, mogen wij u dan vriendelijk verzoeken om de betaling uit te voeren zodat wij ook onze leveranciers kunnen betalen?”

De schrijver van deze brief beseft niet dat hij een zeer negatief beeld creëert van zijn eigen situatie. Het lijkt wel alsof hij twijfelt aan de accuraatheid van zijn eigen systeem (is de betaling binnen of niet?) en dat hij het geld van de klant nodig heeft om eigen facturen te kunnen betalen. Bovendien is de brief zeer onderdanig geformuleerd: “zou het mogelijk zijn” en “mogen wij u verzoeken”.

## Deze fouten moet u zeker vermijden.

Een nieuwe brief hebt u snel geschreven als u zich baseert op de voorbeelden die verder in dit ePaper aan bod komen. Laat vervolgens uw brief nalezen door een professionele eindredactie.

Het administratieve proces, de verbetering van uw databank, de vormgeving, ... Daar hebt u misschien meer werk mee.

### Verzend nooit een 'eerste' aanmaning

Nog iets dat de effectiviteit van uw aanmaning negatief beïnvloedt, is aanduiden om de hoeveelste rappelbrief het gaat. Zet u bovenaan 'eerste rappel', dan weet de debiteur dat er wellicht nog een tweede zal volgen. Hij zal dan niet meteen de noodzaak voelen om actie te ondernemen. Uw klant kan rustig op de tweede aanmaning wachten, want die volgt later. Daarna zal de derde brief in zijn bus belanden ... en zo wint hij telkens tijd.



## Hoe schrijft u een aanmaning?

**M**et deze fouten in het achterhoofd kunt u werken aan een betere aanmaning. Een brief die uw klant effectief aanzet om zijn facturen te betalen, terwijl de relatie intact blijft. De tekst speelt een sleutelrol in de aanmaning. Inhoud is belangrijker dan vormgeving.

Formuleer een duidelijke call-to-action. In een aanmaning moet eigenlijk letterlijk staan:

- **Doe dit**
- **Nu**
- **Op deze manier**

Een aanmaning is professionele communicatie. De beste rappelbrieven zijn deze waar de stijl professioneel en persoonlijk is. Dit uit zich in de aanspreking en de afsluiting. Het midden is vooral bedoeld om feitelijk op te sommen welke facturen openstaan en hoe ze betaald moeten worden.

Breng een duidelijke boodschap, vergeet geen noodzakelijke gegevens te vermelden, maar vermijd ook onnodige ballast in uw betalingsherinnering.

### > 1. Structureer uw inhoud volgens begin, midden en einde

Helemaal bovenaan de brief vermeldt u dat het een rappel is, al dan niet aangetekend. Er mag geen verwarring zijn met een rekeninguittreksel.

#### Vervolgens hebt u drie delen:

U begint bij het **begin**. Daarin legt u de reden uit van de aanmaning: de klant heeft niet binnen de afgesproken termijn betaald.

Het **midden** bevat alle specificaties rond de openstaande facturen: een overzicht van alle facturen met hun nummer, de bedragen en de vervaldagen.

Op het **einde** spoort u aan tot actie. U vertelt hier ook wat er zal gebeuren wanneer de debiteur niet tot betaling overgaat.

## Hoe schrijft u een aanmaning?

### > 2. Schrijf in korte zinnen

Schrijf in korte zinnen. Weinig komma's. Simpel. Duidelijk. Zonder afkortingen. Wees concreet en specifiek. Schrijf niet te veel en niet te weinig. Enkel een juiste dosering van informatie kan voor actie bij de debiteur zorgen.

### > 3. Blijf positief klinken

Uw openingszin moet positief klinken. Zo vergroot u de kans op een positieve reactie. Bijvoorbeeld: "Hiermee wensen wij u te herinneren aan nog openstaande facturen. Zoals afgesproken bevestigen wij hierbij de gemaakte afspraken."

### > 4. Blijf zelf een persoon

Een aanmaning komt altijd van een persoon, niet van een dienst. Daarom: onderteken uw rappel persoonlijk. Dit is beleefder en als de debiteur opmerkingen of vragen heeft, dan weet hij ook wie hij moet contacteren. Gebruik minstens een gescande handtekening en zorg er vooral voor dat uw rappel niet het resultaat is van een automatisch systeem. Uw debiteur zal dit meteen merken.



## Hoe schrijft u een aanmaning?

### > 5. Richt u tot een persoon

Uw aanmaning mag niet overkomen als een standaardbrief. Probeer u altijd te richten tot een persoon. Spreek de klant dus persoonlijk aan met 'u'. 'Je' kan nog wel in een eerste aanmaning, wanneer u altijd op die manier tegen uw klant spreekt. Maar wanneer de zaak escaleert en een betaling uitblijft, dan hoeft u de ontvanger niet langer te tutoyeren. Zorg ervoor dat de woorden 'u' en 'uw' meer voorkomen in uw brief dan 'ik' en 'wij'. U schrijft immers niet over uzelf. Het gaat om het gedrag van uw klant, die te laat betaald heeft. Om te weten of u dit vandaag doet, telt u gewoon even in uw huidige rappelbrieven hoe vaak de woorden 'ik' en 'wij' terugkomen? Tel daarna de woorden 'u' en 'uw' en weeg dit tegen elkaar af.

#### Goede voorbeelden:

*"Het is belangrijk dat u de termijn voor de betaling van de facturen respecteert."*

*"Vervolgens surft u naar de website, waar u meteen de nodige informatie krijgt."*

Wanneer uw klant een bedrijf is, dan verzendt u de aanmaningen altijd naar de maatschappelijke zetel. Indien u een naam heeft, dan stuurt u de brief uiteraard ter attentie van uw contactpersoon. Hebt u geen naam? Dan vermeldt u de afdeling, bijvoorbeeld (leveranciers) boekhouding. Wordt u doorverwezen, noteer dan de nieuwe contactpersoon of afdeling onmiddellijk in uw facturatiesysteem.

### > 6. Maak het uw debiteur gemakkelijk en wees zo volledig mogelijk.

Een onduidelijke aanmaning waarbij de debiteur moet uitzoeken waarover het gaat of wat hij nu juist moet betalen, kost hem tijd. Specificeer het saldo en de levering op de rappel, zodat het meteen duidelijk is waar de aanmaning aan refereert. De kans dat u uw betaling sneller ontvangt is weer wat groter.



# Hoe schrijft u een aanmaning?

## > 7. Gebruik een concrete betaaltermijn

Vaak bevatten aanmaningen een vrij te interpreteren betalingstermijn met woorden als spoedig, dringend, binnen 8 dagen, ... .

*Een voorbeeld:*

*“Wij verwachten uw betaling binnen 14 dagen.”*

Gaat het hier om werkdagen? Weekdagen? Vanaf de datum van ontvangst? Dit kan voor heel wat verwarring en discussie zorgen. Benoem liever een concrete datum.

## > 8. Maak een opsomming van alle openstaande facturen

Geef een gedetailleerd overzicht van alle facturen. Zowel van de openstaande facturen als de facturen die nog niet vervallen zijn (met factuurnummer, bedrag en vervaldatum). Misschien betaalt de klant deze facturen in één keer mee.

Deze informatie kunt u duidelijk in een kolom zetten. Hierin vermeldt u niet hoeveel dagen de klant te laat is. Daar kan hij immers uit afleiden hoe lang facturen open kunnen blijven staan zonder dat intrest wordt aangerekend. Bijvoorbeeld meer dan 123 dagen zoals in ons voorbeeld.

*Voorbeeld: foutief gebruik van kolommen*

Factuur	Fact. Datum	Vervaldatum	Bedrag	Overschrijding in dagen
1223	18/07/20xx	18/08/20xx	€ 4.505	123
1822	15/10/20xx	15/11/20xx	€ 1.025	16

*Voorbeeld: correct gebruik van kolommen*

Factuur	Fact. Datum	Vervaldatum	Bedrag	Intrest
1223	18/07/20xx	18/08/20xx	€ 4.505	€ 150
1822	15/10/20xx	15/11/20xx	€ 1.025	€ 0

## > 9. Formuleer het als een voordeel voor de klant.

U vergroot uw kans op betaling wanneer de debiteur ervan overtuigd is dat hij er zelf baat bij heeft.

**Bijvoorbeeld:**

*“Wanneer uw betaling binnen de voorgestelde termijn is uitgevoerd, kunnen wij verdere bestellingen blijven leveren conform afspraak.”*

Toch hoort er ook een kanttekening bij deze formulering. Want als uw klant éénmalig bij u bestelt en er geen verdere leveringen meer volgen, dan heeft deze constructie natuurlijk geen enkele waarde. Let ook op met deze zin als uw klant eenvoudig van leverancier kan veranderen.

## Hoe schrijft u een aanmaning?

### > 10. Vermeld de sanctie

Laat de debiteur weten welke sancties u zult nemen als hij niet betaalt, maar alleen als u deze ook daadwerkelijk zult uitvoeren. Loze dreigementen hebben geen enkel nut. Integendeel, u verliest er uw geloofwaardigheid mee. Spreek dus over intresten, aanmaningskosten, rechtbank en houd voet bij stuk. Al is dat vanuit commercieel oogpunt niet altijd even eenvoudig. Maar als u niet te gemakkelijk toegeeft, dan zal uw klant beseffen dat u het meent. Volgende keer zal hij twee keer nadenken als hij weer een factuur van u ontvangt.

Bekijk in uw facturatieprogramma hoe u deze sanctie automatisch kunt invoeren.

### Enkele standaardteksten omgebogen

Hieronder een overzicht van enkele standaardteksten waar u best een andere formulering voor vindt:

#### *“Volgens onze administratie is onderstaande factuur nog niet betaald”*

Een informatief stukje tekst. De toevoeging ‘volgens onze administratie’ is niet nodig, want u weet toch zeker dat de rekening niet betaald is.

**Tip:** wees duidelijk en gebruik feiten in uw teksten. Onderstaande factuur is nog niet betaald.

#### *“Helaas hebben we geen betaling mogen ontvangen”*

Ook hier informeren we de klant. In dit geval over onze teleurstelling. Het is inderdaad jammer dat u geen betaling ‘mocht’ ontvangen, maar van wie ‘mag’ dat eigenlijk niet?

**Tip:** het is prima om te schrijven wat u van de situatie vindt, maar wees niet nederig. U hebt geen betaling ontvangen.

#### *“Wellicht is het aan uw aandacht ontsnapt”*

Hier doet u een veronderstelling en u laat uitschijnen dat het niet zo heel erg belangrijk is om de rekening later te betalen. We begrijpen ook wel dat de klant betere dingen te doen heeft.

**Tip:** maak duidelijk dat een rekening tijdig betalen echt wel belangrijk is.

#### *“Ondanks eerdere brieven hebben wij uw betaling nog niet mogen ontvangen”*

U bedoelt dat u tot nu toe weinig effectief bezig geweest bent.

**Tip:** denk bij elke zin in uw brief na of hij uw boodschap voldoende ondersteunt.

## Hoe schrijft u een aanmaning?

*“Mocht dit schrijven uw betaling hebben gekruist, dan kunt u deze herinnering als niet verzonden beschouwen”*

Een stukje relatiebeheer, maar gedreven uit pure angst. Stel dat de klant stiekem toch betaald heeft tussen ons controlemoment (na vervaldatum) en de verzending van de rappel. Deze zin heeft geen toegevoegde waarde en ondermijnt de effectiviteit van uw aanmaning. U verstuurt de brief toch pas op een moment dat u zeker weet dat u de betaling niet ontvangen heeft? Of vertrouwt u uw eigen administratie niet? De debiteur heeft niet binnen de afgesproken termijn betaald. Dat heeft u zwart op wit vastgesteld in uw facturatiesysteem of op uw bankoverzicht. De keren dat een klant betaalt op het moment dat u de aanmaning verstuurt, zijn zeldzaam. Kern van de zaak is dat uw klant te laat betaald heeft. U hoeft zich dan ook niet te verontschuldigen voor uw aanmaning.

**Tip:** gebruik deze zin niet meer.

*“Wij verwachten uw betaling binnen 14 dagen”*

Gaat het hier om werkdagen? Weekdagen? Vanaf de datum van ontvangst? Dit kan voor heel wat verwarring en discussie zorgen.

**Tip:** Benoem liever een concrete datum. Wij verwachten uw betaling op xxx op onze rekening.

### Welke formuleringen gebruikt u?

Gaat u eens even grondig door de aanmaningen die uw bedrijf verstuurt en toets ze aan de hand van voorgaande 10 adviezen en de standaardteksten. Over stijl, taal en vormgeving is heel wat te zeggen. Wie zich alvast niet langer bezondigt aan de fouten die we hiervoor hebben opgesomd, staat al ver.

**Nu nog het proces van aanmaningen versturen op punt zetten.**

## Hoeveel aanmaningen verstuurt u en wanneer?

**H**oeveel aanmaningen u verstuurt en wanneer, heeft eveneens een sterke invloed op de efficiëntie. Wacht in ieder geval niet te lang om uw eerste aanmaning te versturen. Als algemene richtlijn kunt u uw aanmaningstraject starten 5 dagen na het verstrijken van de vervaldag.

“Hoeveel aanmaningen u verstuurt en wanneer, heeft een sterke invloed op de efficiëntie.”

Bij een incassotraject waarbij meerdere rappels elkaar opvolgen, is het belangrijk dat er een vorm van escalatie is. In de praktijk zien we vaak een eerste strenge rappel en op de tweede is de betaaltermijn opeens veel ruimer. Laat de striktheid per aanmaning escaleren om de essentie van uw rappels te weerspiegelen.

### Werk hierbij in 4 fasen:

#### > Fase 1. Eerste rappel niet te streng

De eerste actie onderneemt u best al na maximum vijf dagen na overschrijding van de betalingstermijn. Ofwel belt u de debiteur op, ofwel stuurt u hem een e-mail of een brief. Vermijd daarbij standaardbrieven. Een persoonlijke aanspreking biedt meer kans op succes.

Uit deze herinnering moet duidelijk blijken dat ze bedoeld is om een betaling te verkrijgen. Maar wees nog niet te streng in die eerste aanmaning. De reden dat de factuur niet betaald is, heeft misschien te maken met ‘niet willen’ of ‘niet kunnen’, maar soms kan het probleem ook bij u liggen. Bijvoorbeeld wanneer de goederen niet volgens afspraak geleverd werden of beschadigd zijn.

In een eerste rappel dient u de klant dus ook aan te moedigen om contact op te nemen bij opmerkingen. Vermijd woorden zoals ‘probleem’ of ‘klacht’, want ze zijn te negatief geladen. Dreig ook niet meteen met acties en consequenties.

#### > Fase 2. Kordate tweede aanmaning

Krijgt u daarop geen respons, dan schakelt u over naar fase twee. In deze tweede e-mail of brief vraagt u kordater naar de betaling. Uw klant heeft niet gereageerd op de eerste aanmaning. Zo kunt u er van uitgaan dat er geen vragen of opmerkingen zijn. De basisprincipes van de eerste herinnering gelden ook hier. Beleefdheid staat voorop. Tegelijkertijd moet de klant weten dat u de zaak ernstig neemt. U wenst dringend betaald te worden, temeer omdat de klant geen opmerkingen heeft gemaakt over uw werk. Kosten en interesten kunnen in deze tweede rappel al aangekondigd worden.

## Hoeveel aanmaningen verstuurt u en wanneer?

### > Fase 3. Laatste aanmaning met intresten

Levert deze tweede aanmaning ook geen resultaat op, dan stuurt u de allerlaatste schriftelijke aanmaning.

De klant moet dit ook duidelijk voelen. Hij moet weten dat u ernstig genomen wil worden. Sla daarom een krachtige toon en taal aan. Herhaal duidelijk welke gevolgen er aan de niet-betaling verbonden zijn. Belangrijk is dat u zich houdt aan uw dreigementen, anders ondermijnt u uw geloofwaardigheid. Reken interesten en schadebeding aan wanneer dit in uw algemene voorwaarden vermeld staat.

### > Fase 4. Ingebrekestelling

Krijgt u ook nu geen gehoor, dan voert u uw dreigement uit. U stuurt een ingebrekestelling naar uw debiteur. Dat wordt meteen de aanzet tot de start van een gerechtelijke procedure.

U mag er in deze fase van uitgaan dat u niet de enige bent met een openstaande vordering bij deze debiteur. Aarzel daarom niet om het dossier goed gestoffeerd door te geven aan een advocaat. Waar in de eerste fase de commerciële relatie nog belangrijk was, is in deze fase de focus volledig verschoven naar de recuperatie van de openstaande vordering.

# Hoeveel intrest en rappelkosten mag u eisen?

“Indien u de betaling niet uitvoert, zullen wij overeenkomstig artikel x van onze verkoopvoorwaarden, een schadebeding aanrekenen van 10% en intresten die 1% per maand bedragen.”

Deze standaardzin staat op veel herinneringen. Maar zijn dit realistische tarieven? Kunt u 2.500 euro schadebeding aanrekenen op een factuur van 25.000 euro? En vanaf wanneer?

Vandaag hebben we de indruk dat bedrijven tamelijk willekeurig deze kosten aanrekenen. Grote spelers durven al vanaf de eerste aanmaning kosten aanrekenen. Kleinere zelfstandigen dreigen vaak, maar rekenen ze vervolgens toch niet aan. De algemene regel is dat u de aanmaningskosten die u in uw algemene voorwaarden hebt neergeschreven ook mag aanrekenen. Want uw klant is bij de bestelling van goederen en diensten akkoord gegaan met uw algemene voorwaarden.

Maar welke aanmaningskosten zijn redelijk om op te nemen in uw algemene voorwaarden? Dat bespreekt u best met uw juridische specialist die deze opstelt. In principe bent u vrij om het tarief te kiezen. Toch is het best om niet te overdrijven, want in dat geval zullen uw tarieven onherroepelijk van tafel geveegd worden door de rechtbank. Vaak worden de tarieven overgenomen die gelden in de sector.

Ultieme toets volgt pas wanneer een incassodossier effectief voor een rechter komt. Die zal dan oordelen of de kosten die u aanrekenen billijk zijn.

## 2 soorten kosten

### > 1. Aanmaningskosten

Deze dekken de kosten voor de opmaak en de verzending van de aanmaningen. Realistische bedragen zijn 4 euro, 5 euro, 7 euro of meer per aanmaning.

Elk bedrijf mag zelf beslissen hoeveel aanmaningskosten aangerekend worden voor achterstallige betalingen. Deze invorderingskosten worden meestal vastgesteld in een forfaitaire schadevergoeding. De wetgeving verplicht verder dat dit duidelijk vermeld staat in de algemene voorwaarden, waarvan de klant op de hoogte gebracht wordt.

Wanneer u de aanmaningskosten niet expliciet hebt opgenomen in de factuurvoorwaarden, dan kunt u slechts de reële kosten van een ingebrekestelling aanrekenen.

# Hoeveel intrest en rappelkosten mag u eisen?

In een nieuwe richtlijn (\*) wordt bovendien bepaald dat de schuldeiser naast dit vaste bedrag aanspraak kan maken, op een redelijke schadeloosstelling voor alle invorderingskosten welke dat vaste bedrag te boven gaan.

Zo zult u in algemene voorwaarden soms zien staan: "... geldt van rechtswege op het factuurbedrag en zonder enige ingebrekestelling een conventionele intrest van 1,2% per maand".

*(\*) Bij wet van 2 augustus 2002, betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, is Richtlijn 2000/35/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 juni 2000, betreffende bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties, in het Belgische recht omgezet. De richtlijn heeft voor doel de betalingsachterstand bij handelstransacties in te dijken.*

## > 2. Intresten

Facturen die te laat worden betaald, kunnen verhoogd worden met een percentage op het factuurbedrag. Schadebedingen van 10 tot 15% van het factuurbedrag zijn gebruikelijk. Toch wordt er soms meer gevraagd: tot wel 20%.

Klanten kunnen tijdens de onderhandelingen over de algemene voorwaarden een aanpassing vragen hierop. Nadien hebben ze eigenlijk geen been meer om op te staan.

Om ook voor kleinere facturen een stok achter de deur te houden, kunt u een minimumkost aanrekenen. Zo kunt u los van de hoogte van het percentage het factuurbedrag verhogen met bijvoorbeeld, minimum 150 euro.

Check voor de percentages en minimumkosten wat in uw sector gebruikelijk is.

Spreekt u geen percentages af, dan geldt de wettelijke interestvoet voor betalingsachterstand. Dit is de interestvoet die door de Europese Centrale Bank wordt toegepast voor basisherfinancieringstransacties en verhoogd wordt met 8 procentpunten. Deze rentevoet wordt elk half jaar herzien.

## Hoeveel intrest en rappelkosten mag u eisen?

### De rechter beslist

Denkt uw klant dat hij teveel intresten op onbetaalde facturen moet betalen? Dan kan die zich maar tot één partij wenden: de rechter.

Ook wanneer u uw debiteur zelf voor de rechter daagt, wordt dit bekeken en kan er bezwaar rijzen tegen te hoge tarieven. Enkel de rechtbank oordeelt of de schadebedingen bovenmatig zijn of niet. Al zal niet elke rechter hetzelfde oordelen. De ene rechter kan een schadebeding van 17% nog redelijk vinden, terwijl een andere rechter zo'n beding meteen nietig zal verklaren.

*“De ene rechter kan een schadebeding van 17% nog redelijk vinden, terwijl een andere rechter zo'n beding meteen nietig zal verklaren.”*

Deze onzekerheid is eenvoudig te vermijden door een realistisch percentage in uw algemene voorwaarden op te nemen. Zo vergroot u de kans op betaling en verkleint u de kans op dure discussies voor de rechtbank.







# Voorbeelden aanmaningsbrieven.

**W**e geven u graag een voorbeeld van aanmaningsbrieven in de verschillende fasen van het traject. U kunt deze als basis gebruiken en aanpassen naar een aanmaning die bij uw diensten past.

XXXX  
T.a.v. XXX  
XXXX  
XXXX

Plaats, datum

Geachte heren / Geachte dames / Geachte heer Y / Geachte mevrouw Z,

Betreft: Betalingsherinnering  
Factuur: .....  
Bedrag: ...

Uit onze administratie blijkt dat u de bovenvermelde factuur nog niet betaald heeft.

De met u afgesproken betalingstermijn van onze facturen bedraagt ... dagen. Aangezien deze termijn reeds verstreken is, verzoeken wij u derhalve om uiterlijk binnen de 8 dagen na postdatum het openstaande factuurbedrag op onze bankrekening .....te willen storten.

Mocht u enige opmerkingen hebben aangaande deze openstaande rekening, dan vragen wij u onmiddellijk contact op te nemen met ondergetekende op het telefoonnummer .....

Indien uw betaling dit schrijven heeft gekruist, gelieve dan deze herinnering als niet-geschreven te beschouwen.

Vriendelijke groeten,

Persoon X  
Afdeling Y

Voorbeeldbrief: 1ste aanmaning

XXXX  
T.a.v. XXX  
XXXX  
XXXX

Plaats, datum

Geachte heren, geachte dames / Geachte mijnheer X / Geachte mevrouw Y,

Betreft: openstaande facturen

Met deze brief wensen wij u te herinneren aan onderstaande onbetaalde facturen:

DATUM	FACTUUR	VERVALDAG	NIET VERVALLEN	VERVALLEN
-----	-----	-----	-----	----- EUR
-----	-----	-----	-----	----- EUR
-----	-----	-----	-----	----- EUR

TOTAAL BEDRAG: ----- EUR

Wij verzoeken u de reeds vervallen bedragen per kerende te storten op onze rekening .....

Voor eventuele vragen of opmerkingen, kan u steeds terecht bij ondergetekende op het telefoonnummer...

Indien deze brief uw betaling heeft gekruist, mag u dit schrijven als niet-bestaand beschouwen.

Vriendelijke groeten,

Persoon X  
Dienst Y

Voorbeeldbrief: 1ste aanmaning





# Voorbeelden aanmaningsbrieven.

XXXX  
T.a.v. XXXX  
XXXX  
XXXX

Plaats, datum

Geachte heer X / mevrouw Y,

Wij hebben nog steeds geen betaling van u ontvangen.

Wij stellen u hiermee formeel in gebreke ten aanzien van (de volgende) factu(u)r(en):

FACTUURNR	DATUM	BEDRAG	
-----	-----	-----	euro
-----	-----	-----	euro

Totale hoofdsom: ----- euro  
 Intresten à x%: ----- euro  
 Schadevergoeding: ----- euro

TOTAAL TE BETALEN BEDRAG: ----- euro

Wij geven deze vordering 7 dagen na postdatum uit handen aan (gerechtsdeurwaarder, advocaat, incassokantoor, ...).

Uitsluitend volledige en onmiddellijke betaling van het vermelde totaalbedrag op bankrekeningnummer .... zal deze maatregel kunnen tegenhouden.

Hoogachtend,

Persoon A  
Dienst B

Voorbeeldbrief: 3de aanmaning

XXXX  
T.a.v. XXXX  
XXXX  
XXXX

Plaats, datum

Geachte heer Y, Geachte mevrouw X,

Betreft: onze factu(u)r(en):

FACTUURNR	DATUM	BEDRAG	INTRESTEN	SCHADEBEDING
-----	-----	-----	-----	-----

Tot op heden mochten wij de betaling van hogervermelde facturen nog niet ontvangen. Wij verzoeken u dan ook het totale bedrag, zijnde ----- euro, onmiddellijk te storten op bankrekeningnummer -----.

Overeenkomstig artikel x van onze algemene voorwaarden werd het bedrag verhoogd met nalatigheidsintresten en een schadevergoeding van 15% .

Bij gebrek aan betaling voor datum A, zullen wij ons ook genoodzaakt zien uw dossier ter dagvaarding over te maken aan onze advocaat/alle volgende levering en stop te zetten.

Overtuigd uw betaling per kerende te mogen ontvangen, verblijven wij,

met de meeste hoogachting,

Persoon X  
Dienst Y

Voorbeeldbrief: 3de aanmaning