



Informatieblad

Incasso

Hoe kan ik incassoproblemen voorkomen?

Het belangrijkste is het dat u niet te lang wacht met het sturen van herinneringen. Het is immers heel goed mogelijk dat de klant niet bewust verzuimt te betalen, maar dat hij het gewoonweg vergeten is. Voor de eerste herinnering kunt u ook telefonisch contact opnemen met uw klant.

Opdrachtbevestiging

Daarnaast adviseren wij om met opdrachtbevestigingen te werken. Zowel voor u als voor de klant biedt dit duidelijkheid in de gemaakte afspraken over wat er is besteld, of bijvoorbeeld wanneer het geleverd wordt. Bovendien kunt u met een door de klant ondertekende orderbevestiging bewijzen wat er is afgesproken. Zonder dit bewijs is de kans dat de rechter een vordering toewijst erg klein.

[U kunt hier een voorbeeld van een opdrachtbevestiging downloaden.](#)

Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven

Zorg dat u altijd de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van toepassing verklaart. Dit kunt u doen door op uw briefpapier of de orderbevestiging te verwijzen naar de algemene leveringsvoorwaarden. Wijs de consument daarbij ook mondeling op de toepasselijkheid van de algemene leveringsvoorwaarden. Hierin staan namelijk bepalingen die u tot nut kunnen zijn. Zo heeft u op grond van de algemene leveringsvoorwaarden recht op vergoeding van gemaakte kosten bij annulering door de klant, wordt er een eigendomsvoorbehoud gemaakt en mag u vooruitbetaling van 25% van de aanschafprijs verlangen.

[Klik hier voor meer informatie over algemene voorwaarden.](#)

Hoe start ik een incassoprocedure?

Op grond van de algemene leveringsvoorwaarden van de NUVO moet de klant bij het ophalen van de bril betalen. Kiest u er echter voor om ene factuur te sturen, dan moet de klant deze binnen 14 dagen betalen. Wanneer een klant de bril niet komt ophalen of de factuur niet betaalt, is het zaak om zo snel mogelijk een herinneringsbrief te sturen, waarin u de klant nogmaals 14 dagen de tijd geeft om te betalen. Op grond van wettelijke bepalingen die op 1 juli 2012 in werking zijn getreden, moet u daarbij ook de incassokosten specificeren.

Betaalt de klant ook na deze brief niet, dan kunt u een incassoprocedure starten. In dat geval draagt u de vordering over aan een incassobureau of deurwaarder. Wanneer het versturen van incassobrieven niet tot betaling leidt, kunt u nog overwegen om via de rechter betaling af te dwingen.

Wat moet ik in een herinneringsbrief vermelden?

Als u zelf een herinneringsbrief aan een niet-betalende klant stuurt, dan dient u daarin uiteraard te vermelden welk bedrag open staat en waarvoor. U moet de klant een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen. Dit is wettelijk bepaald.

Daarnaast moet u in de herinneringsbrief al aangeven hoe hoog de incassokosten zullen zijn. Vermeld ook nadrukkelijk dat alle bijkomende kosten, zoals wettelijke rente en alle (buiten)gerechtelijke kosten, waaronder de eerder genoemde incassokosten, voor rekening van de klant komen.

[Hier vindt u een incassobrief die u kunt invullen en versturen.](#)

Hoe hoog zijn de incassokosten?

Incassokosten mogen in rekening worden gebracht wanneer sprake is van kosten die een schuldeiser of incassobureau redelijkerwijs moet maken om een geldvordering buitengerechtelijk, dus zonder tussenkomst van een rechter, te innen, nadat de debiteur in verzuim is geraakt.

Het minimumtarief voor de incassokosten bedraagt vanaf 1 juli 2012 40 euro. Het maximumtarief is een percentage van de hoofdsom, dat lager wordt naarmate het verschuldigde bedrag stijgt. Hiervoor wordt de volgende staffel gehanteerd:

- Hoofdsom tot € 2.500, incassokosten maximaal 15%;
- Hoofdsom tussen € 2.500 en € 5.000: incassokosten maximaal 10%;
- Hoofdsom tussen € 5.000 en € 10.000: incassokosten maximaal 5%;
- Hoofdsom tussen € 10.000 en € 25.000: incassokosten maximaal 1%.

Bestaat het verschuldigde bedrag uit meerdere vorderingen, dan worden de hoofdsommen van deze vorderingen voor de bepaling van de incassokosten bij elkaar opgeteld. Het maximumtarief geldt overigens alleen voor vorderingen uit overeenkomsten, waaronder de aankoop van bijvoorbeeld een bril of contactlenzen. Vorderingen op basis van bijvoorbeeld een schadevergoeding vallen dus niet onder deze regeling.

Overigens moeten de incassokosten wel redelijk zijn. Is vooraf bijvoorbeeld al duidelijk dat de debiteur niet wil betalen, bijvoorbeeld omdat hij de vordering betwist, dan is het sturen van aanmaningen doorgaans zinloos, omdat direct tot dagvaarding had kunnen worden overgegaan.

Van bovenstaande mag u alleen in het voordeel van de consument afwijken.

Wat kan de NUVO voor mij betekenen bij incasso's?

Wanneer u na het versturen van een of meerdere herinneringen nog steeds geen betaling heeft ontvangen, dan kunt u overwegen om een incassobureau in te schakelen. De NUVO kan voor haar leden echter ook, kosteloos, een incassobrief versturen, voordat een incassobureau of deurwaarder wordt ingeschakeld. De ervaring leert dat

De NUVO heeft een raamovereenkomst gesloten voor haar leden met DAS Incasso uit Rotterdam. Meer informatie over deze raamovereenkomst, [vindt u hier](#).