

Excuses van de wanbetaler

De 10 meest gebruikte excuses om niet te betalen en hoe u hierop reageert

U kent ze wel: de eeuwige trage betalende die er alles aan doen om de betaling uit te stellen. Uitvluchten in overvloed, maar hoe reageert u hier nu correct op? Hier vindt u de 10 meest gebruikte excuses, de juiste reactie en.... wat u vooral niet moet zeggen.

SOORT UITVLUCHT:

✓ WAT U WEL MOET ZEGGEN:

✗ WAT U NIET MOET ZEGGEN:

1

Liquiditeit

- *'Ik kan niet betalen want mijn klanten betalen mij niet.'*
- *'We hebben cashflow problemen.'*

- *'Ik heb begrip voor uw situatie. Hoe zouden we tot een oplossing kunnen komen? Ik wil afspreken dat u deze week betaalt, wat stelt u voor?'*
- *'Wanneer denkt u het geld te hebben? Kunt u mij garanderen dat u op die datum onze factuur voldoet?'*
- *'Uw klanten betalen u niet? Misschien kunt u hiervoor de hulp inroepen van een externe partij?'*
- *'Ik wil voorkomen dat we een incassobureau moeten inschakelen.'*

- *'Met uw betalingsproblemen hebben wij niets te maken.'*
- *'Als u niet binnen vijf dagen betaalt, dan schakelen wij een incassobureau en deurwaarder in.'*

2

Klacht

- *'Het product is verkeerd geleverd, de kwaliteit is ondermaats.'*
- *'Van de 1.000 producten waren er 10 niet goed.'*

- *'Ik ga uw klacht meteen onderzoeken. Ik bel u morgen om de uitkomst te bespreken.'*
- *'In onze voorwaarden staat dat klachten binnen acht dagen gemeld moeten worden. Ik vind het jammer dat u die termijn overschreden hebt. Ik had u dan eerder kunnen helpen.'*
- *'Als 10% van de geleverde producten niet goed is, dan vind ik het redelijk dat u minimaal een deel van de factuur betaalt.'*

- *'Met klachten moet u bij onze klachtenafdeling zijn. Ik ben van debiteurenbeheer.'*
- *'U klaagt wel erg vaak over geleverde producten. Dat u ontevreden bent, ligt dus niet aan ons.'*

3

Macht

- *'We betalen pas na 90 dagen / automatisch één keer per maand.'*
- *'De directeurs moet nog tekenen.'*

- *'U heeft onze betalingsvoorwaarden geaccepteerd. Daarmee bent u akkoord gegaan met onze betaaltermijn.'*
- *'Ik begrijp dat u alle rekeningen op de laatste dag van de maand automatisch betaalt? Kunnen we afspreken dat u voor deze factuur een uitzondering maakt en die deze week handmatig overmaakt?'*
- *'Kan ik een afspraak maken met de directeur die moet tekenen? Dan kan ik goede afspraken maken om problemen in de toekomst te voorkomen.'*

- *'Als er niet binnen vijf dagen betaald wordt, schakel ik een incassobureau of deurwaarder in.'*
- *'Met jullie interne procedures heb ik niets te maken.'*

4

Bereikbaarheid

- *'Ik heb de factuur niet ontvangen / Het PO-nummer ontbreekt.'*
- *'De persoon die de betalingen doet is op vakantie.'*
- *'Oei, dat ben ik vergeten.'*
- *'Ik zal het zo snel mogelijk in orde maken.'*

- *'Ik heb hier de factuur. Graag controleer ik met u het adres en alle andere relevante gegevens op de factuur.'*
- *'Wie gaat er nu over de betalingen? Wat is zijn of haar e-mailadres? Dan mail ik direct een kopie van de factuur, zodat we deze week nog een betaling kunnen ontvangen.'*
- *'Wat lekker, even op vakantie. Maar ik neem aan dat uw betalingen daarmee niet stoppen. Wie is de vervanger? Wat stelt u zelf voor om toch tot betaling over te gaan?'*
- *'Fijn dat u het meteen in orde maakt. We kunnen dus afspreken dat het geld deze week op onze rekening staat?'*

- *'Volgens onze administratie is de factuur correct verzonden. Hij dient dus ook per ommegaande betaald te worden.'*
- *'Als u niet direct betaalt, zorg ik ervoor dat u niets meer geleverd krijgt.'*