



Ik wil mijn geld!

Klanten van hovenierswerk passen soms trucs toe om niet te hoeven betalen

Afspraak is afspraak. Zo werkt het doorgaans in een sector waar opdrachten worden uitgevoerd tegen betaling. Helaas gaat deze regel in de hoveniersbranche niet altijd op. Klanten die werkzaamheden aan hun tuin laten uitvoeren, nemen het soms niet zo nauw met hun betalingsverplichting. Dit betekent stress voor de hovenier, die zich soms genoodzaakt voelt een incassobureau of gerechtsdeurwaarder in te schakelen om nog iets van zijn zuurverdiende centen te ontvangen. 'De aanpak van wanbetalers is voor ons een principekwestie.'

Auteur: Guus van Rijswijk
Foto's: Hoveniersbedrijf Van Triest

Het zal je maar gebeuren: je maakt als hovenier een ontwerp voor diverse groenwerkzaamheden, waarna je aan de slag gaat. Nadat je een factuur verstuurt, volgt er geen betaling. Je denkt: dat bedrag zie ik nog wel verschijnen, en gaat door met het werk. Maar na de tweede aanmaning is er nog steeds niets op je rekening bijgeschreven. Wat doe je dan? Directeur William Steert van Hoveniersbedrijf Van Triest: 'Als het niet goedschiks kan, dan maar kwaadschiks. Nou ja, kwaadschiks.'

Je hebt er gewoon recht op! Wij laten wanbetalers niet met hun gedrag weggemen.'

Onderbuikgevoel

Hoveniersbedrijf Van Triest uit Epe is een gerenomeerd hoveniers- en groenbedrijf. Sinds 1982 realiseert de hovenier hoogwaardige projecten op het gebied van tuinaanleg en onderhoud, openbaar groen, boomverzorging en landschapsonwikkeling. Steert heeft naar eigen zeggen helaas te

maken gehad met wanbetalers. 'Het komt niet veel voor, maar incidenteel. Het gaat de laatste jaren wat tijdig betalen betreft beter dan vroeger.' De ervaring met wanbetalingen heeft gevolgen voor de manier waarop het bedrijf met klanten omgaat, vertelt hij. 'We zijn kritischer met wie we wel en niet in zee gaan. Dat heeft ook een beetje te maken met onderbuikgevoel. Vroeger wilden we iedere klus hebben. Inmiddels zitten mijn collega en ik meer dan dertig jaar in het hoveniersvak. Als



‘We zijn kritischer met wie we wel en niet in zee gaan’

we er nu een beetje een raar gevoel bij hebben, zeggen we de klus af.’

Als er niet betaald wordt, kan het gaan om ontwerp- of om uitvoeringskosten, vertelt Steert. ‘Meestal – als puntje bij paaltje komt – komt het erop neer dat een klant onder de ontwerpkosten uit wil komen. In de meeste gevallen heb je ook al echt een afspraak. Dat is dan zuur.’

Leugens

Ook echtpaar Van der Sloot, dat in een dorpje in het oosten van het land een hoveniersbedrijf runt, heeft enkele malen te maken gehad met wanbetalers. Maaïke van der Sloot vertelt: ‘Een keer ging het om een webshopbestelling van een klusbedrijf, een zakelijke afnemer dus. Meestal betalen mensen zo’n bestelling met Ideal. In dit geval had de klant de producten op rekening besteld. Dan krijgen ze vervolgens een factuur om het geld over te maken. Wettelijk gezien moet je eerst leveren, voordat een klant hoeft te betalen. Nu is onze houding dat een zakelijke klant de eerste keer vooruit moet betalen en bij vervolgleveringen na levering moet voldoen. De eerste keer bleek echter niet betaald te zijn. Bij een derde bestelling kwamen we erachter en werd er niet uitgeleverd. De klant kwam nog met verhalen over een ziek kind dat daarna zelfs zou zijn overleden. Van zijn verhuurder hebben we achteraf begrepen dat deze klant helemaal geen kinderen had. Het was allemaal gelogen.’

Het was niet de enige keer dat het echtpaar te maken kreeg met klanten die misbruik maakten van hun vertrouwen, vertelt ze. ‘Vorig jaar had een klant een rekening van 250 euro openstaan. Het ging om een klus waarbij de bakken met beplanting bijgevuld moesten worden. We zijn drie keer

langs geweest om geld op te halen, maar deze opdrachtgever was steeds niet thuis. Zijn vrouw was niet overal van op de hoogte, maar deed alsof ze niet wist hoe ze dit moest oplossen. Uiteindelijk kreeg ik na lang aandringen mijn geld, maar ook met een grote mond erbij.’

‘Uiteindelijk kreeg ik na lang aandringen mijn geld, maar met een grote mond erbij’

Onbeschoft

Een andere klant schaamde zich er niet voor een mondelinge overeenkomst te herroepen, vertelt ze. ‘Bij een ander geval van wanbetaling ging het om mensen die vanuit het westen naar deze regio (het oosten van Nederland) waren verhuisd. Ze hadden een kast van een huis, ik denk van wel een miljoen euro. Ze vroegen ons of wij even naar het bamboe in de tuin wilden kijken en dit deels wilden verwijderen. We zijn ernaartoe gegaan om de tuin eens te bekijken. We hebben hun verteld dat dit lastig was. Na een eerste voorzichtige prijsinschatting



hebben we een mondelinge afspraak gemaakt met deze klant, op basis van nacalculatie. Vervolgens zijn we ernaartoe gegaan met een minigraver en hebben we de tuin onder handen genomen.' Toen deze mensen de factuur kregen, herriepen ze de eerdere afspraak, vertelt ze. 'Ze stelden dat de rekening niet meer mocht bedragen dan de eerder gemaakte, voorzichtige prijsinschatting. We hadden daarbij nota bene expliciet gesteld dat het om een indicatie ging, dat de uiteindelijke rekening op uurbasis gemaakt zou worden. Na gedane arbeid kregen we een aangetekende, juridisch getinte brief waarin ze op onze mondelinge afspraak (met een prijsopgave op basis van nacalculatie) terugkwamen. Deze klant bleek meester in de rechten. De rekening betrof 600 euro, niet eens zoveel maar blijkbaar genoeg om even te laten zien hoe goed hij is in zijn werk. Uitermate onbeschoft; die afspraak op grond van nacalculatie was blijkbaar niets meer waard.'

Het echtpaar heeft hun inningsbeleid ietwat aangepast na deze negatieve ervaringen. 'Bij onze webshop controleren we goed of iemand al betaald heeft. We verzoeken het tuincentrum ook wat vaker om vooruit te betalen, en bij tuin-

tekeningen ook. Maar veel meer kunnen we niet doen. Ons bedrijf ligt in een klein dorpje met zo'n vijfduizend inwoners. Het komt voor veel mensen raar over als we ons zo zakelijk gaan gedragen en eerst de rekening neerleggen. Dat hoeft gelukkig ook niet, want meestal gaat het gewoon goed. En daarnaast is het niet altijd mogelijk om alles zwart op wit vast te leggen. Je zit niet altijd achter je computer wanneer je een afspraak maakt met een klant.' Toch probeert het bedrijf zo helder mogelijk te zijn bij iedere klus: 'Wij laten altijd een offerte opmaken waarbij we van elk onderdeel afzonderlijk de kosten benoemen. Dat heeft te maken met transparantie en vertrouwen.'

Strikt aanmaningsbeleid

Hoveniersbedrijf Van Triest neemt tegenwoordig een incassobureau in de arm als rekeningen niet worden betaald. 'Sommige wanbetalers denken dat we voor een gering bedrag van een paar honderd euro niet naar een incassobureau stappen. Vroeger konden ze daar nog wel eens gelijk in hebben. Tegenwoordig doen we dat wel; ons aanmaningsbeleid is nu strikter. We sturen vier keer een aanmaning, daarna komt het incassobureau in actie. Ook voor kleinere bedragen. Het is een prin-

cipekwestie.' Daartoe is het beleid enigszins aangepast, vertelt hij. 'Met name het aanmaningsverhaal hebben we nu beter op de rails. Vroeger was het nog weleens te pas en te onpas dat we een aanmaning stuurden. Nu is het strikter, ook bellen we meestal na. Dan hoor je soms hoe de vork in de steel zit, dat ze even krap zitten en dat niet durven te vertellen.'

'Het komt voor velen raar over als we eerst de rekening neerleggen'

Is een incassobureau eenmaal ingeschakeld, dan komt het bij het gros van de niet-betalende klanten wel goed, vertelt Steert. 'In sommige gevallen is het zo, dat je van een kale kip niet kunt plukken, ook al heb je alle gelijk van de wereld. Sommige klanten laten je van alles opknappen en betalen vervolgens niet. Maar goed, je kunt niet in iemands portemonnee kijken.' Een incassobureau krijgt het



meestal wel voor elkaar dat een wanbetaler alsnog over de brug komt, vertelt hij. 'Maar als er geen geld is, kan een incassobureau ook niet zoveel.'

Voet bij stuk

Om negatieve verrassingen te ondervangen, zet Van Triest zoveel mogelijk afspraken op papier. In de hoveniersmarkt lopen volgens Steert notoire wanbetalers rond die al drie of vier hoveniers geplukt hebben en elk jaar weer een ander bellen. 'Soms heb je dan het geluk dat een wanbetaler jouw bedrijf niet belt.'

Dat heeft soms ook met het beleid van een wanbetaler te maken, vertelt Steert. 'Wij zijn ISO 9001-gecertificeerd, dus we hebben onder andere het proces van correspondentie en aanmaningen vastgelegd. Het loopt nu gestroomlijnd. We zijn op alles voorbereid en laten ons niet meer zo snel verrassen. Sommige wanbetalers zoeken zwakkere, jonge bedrijfjes die nog niet precies weten hoe het zit. Het is wat anders als je als hovenier zzp'er bent met minder dan vijf jaar ervaring en bang bent dat je je geld niet krijgt. Als je geen cent kunt missen, doe je misschien toch eerder water bij de wijn. Als het om bijvoorbeeld een bedrag van 2.500 euro

gaat, zullen sommigen misschien eerder met de helft genoegen nemen. Wij houden voet bij stuk.'

Afleverbonnen en aftekenlijsten

Smit & Legebeke Gerechtsdeurwaarders in Ommen rekent zo'n achttal hoveniersbedrijven uit de omgeving Ommen tot zijn klantenkring. Volgens directeur en eigenaar Rijk Stobbelaar van het bedrijf komt het in de hoveniersbranche nogal eens voor dat er discussie ontstaat over de door de hovenier uitgevoerde werkzaamheden, waarna een debiteur de betaling van de factuur opschort. 'Betaling opschorten mag, maar slechts voor dat gedeelte dat niet goed is uitgevoerd. Is er een klein

'Sommige wanbetalers zoeken zwakkere, jonge bedrijfjes'

detail niet goed uitgevoerd, dan heeft de debiteur niet het recht om betaling van het totale factuurbedrag op te schorten. Het gedeelte dat wordt erkend, zal moeten worden betaald. Door zaken

'Soms heb je het geluk dat een wanbetaler jouw bedrijf niet belt'

vanuit een juridisch perspectief te bekijken, houd je de discussie zuiver.'

Een regelmatig gehoord excuus in dergelijke zaken is volgens Stobbelaar dat de debiteur zich afvraagt of hetgeen is besteld, ook daadwerkelijk is geleverd. Ook over de vraag of het aantal gefactureerde uren ook daadwerkelijk is gewerkt, kan onenigheid ontstaan. 'Meestal is dit een argument om te pogen onder de (volledige) betaling uit te komen. Het is aan de gerechtsdeurwaarder om hier doorheen te prikken. Om betwistingen over leveringen en gewerkte uren te voorkomen, adviseren wij om altijd met afleverbonnen en aftekenlijsten te werken.' De gerechtsdeurwaarders van Smit en Legebeke incasseren buiten faillissementen om nagenoeg honderd procent, aldus Stobbelaar. 'Als een debiteur bericht krijgt van een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder, weet hij dat het menens is. De hovenier zet er dan druk achter om zijn geld te krijgen.'

Volgens Stobbelaar zijn hoveniers vaak erg druk met het uitvoeren van hun werkzaamheden. 'Hierdoor schiet de administratie er nog wel eens bij in. Dit kan in het ergste geval leiden tot omzetting, iets wat natuurlijk niet mag gebeuren.' Een gerechtsdeurwaarder kan de hovenier in zo'n geval helpen en adviseren met debiteurenbeheer, vertelt hij. 'Wij kunnen helpen met het opzetten van een aanmaningentraject dat aan de wettelijke eisen voldoet. Als je dit één keer goed binnen een bedrijf neerzet, heeft de hovenier hier zijn verdere bestaan plezier van.'

'Hakken en zagen'

Het echtpaar Van der Sloot ziet het inschakelen van een incassobureau om verschillende redenen niet zitten. 'Bij incassobureaus werken ook niet altijd de fijnste jongens; dat heeft het consumentenprogramma Radar al enkele malen aangetoond. Daarnaast is het misgelopen bedrag meestal te laag om zoveel moeite voor te doen. Als je zo'n incassojongen een hand geeft, ben je bij wijze van spreken ook al honderd euro kwijt.'



‘GERECHTSDEURWAARDER HEEFT OOK EEN ADVIESFUNCTIE’

De keren dat het niet tot inning van het bedrag komt, gaat het doorgaans om een faillissement, vertelt Stobbelaar. ‘Een vordering wordt dan ingediend bij de curator of, ingeval van een faillissement van een natuurlijk persoon (Wsnp), bij de bewindvoerder. Daarnaast hebben wij soms te maken met de zogeheten ‘kale kip’. Zo’n situatie biedt de debiteur dus geen enkel verhaal.’

De gerechtsdeurwaarder heeft ook een adviserende rol, vertelt hij. ‘Voordat wij een gerechtelijke procedure bij de rechtbank opstarten, gaat de gerechtsdeurwaarder eerst ter plaatse om de verhaalsmogelijkheden te bekijken. Indien de gerechtsdeurwaarder ter plaatse constateert dat de tuin bijvoorbeeld niet is onderhouden, dat de debiteur geen onroerend goed op naam heeft staan, de brievenbus uitpuilt en/of dat er meerdere beslagen liggen op het inkomen van de debiteur, dan zal hij adviseren van een gerechtelijke procedure af te zien. De kosten zullen dan namelijk de baten overstijgen. Indien de hovenier uit principe toch een rechtszaak wenst, starten wij deze uiteraard voor hem op. De hovenier is dan in elk geval bekend met het feit dat de afwikkeling van het dossier, vanwege de beperkte verhaalsmogelijkheden, een zaak van lange adem zal worden.’



William Steert

Stobbelaar: ‘Als gerechtsdeurwaarderskantoor zijn wij aangesloten bij de KBVG (Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders). Hierdoor zijn wij aan de beroepsregels gebonden.’ Voor een incassobureau geldt deze verplichting niet, vertelt hij. ‘Een incassobureau kan daarnaast door iedereen worden opgericht. Wij werken op basis van no cure, no pay. Incasseren wij niets, dan kost het een klant ook niets. Zo kan het ook lonend zijn om ons kantoor voor kleine vorderingen in te schakelen.’

Stobbelaar erkent dat er over het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder nog wel eens een vooroordeel bestaat, onder het mom van ‘Dat wordt vast hakken en zagen’. Dit is volgens hem zeker niet het geval. ‘Ons doel is om een vordering op een minnelijke wijze te incasseren en daarbij de communicatie open en transparant te houden. Dit doen wij door de debiteur aan te schrijven, te bellen, te e-mailen en te bezoeken. Lukt betaling niet ineens? Ook dan kan met ons een regeling worden getroffen. Iedereen heeft er belang bij dat een vordering snel wordt afgewikkeld.’ Het komt ook voor dat mensen die een hovenier inschakelen meerdere schulden hebben, vertelt Stobbelaar. ‘Vaak is het zo dat wie het meeste lawaai maakt, het eerst zijn geld krijgt. Dus wacht niet te lang met het overdragen van je vordering aan een gerechtsdeurwaarder. De ervaring leert dat doordat de druk dan wordt opgevoerd, de vordering eerder wordt betaald. Als een schuldeiser zich stilhoudt, belanden de facturen en aanmaningen vaak onderop de stapel bij de debiteur.’

‘Door zaken vanuit een juridisch perspectief te bekijken, houd je de discussie zuiver’

Buitenproportionele korting

Het echtpaar Van der Sloot zal het bij gebrek aan juridische ondersteuning bij hun omgang met klanten waarschijnlijk van het door Steert genoemde onderbuikgevoel moeten hebben. Van der Sloot: ‘Momenteel heeft een klant 125 euro bij ons open staan voor een eenvoudige tuinschets. Deze klant is zelf ook actief in de tuinbranche. We hadden een offerte gemaakt voor een bedrag van 3.800 euro. De klant mailde na het gesprek dat hij de korting miste en deze daarom zelf even had toegepast. Hij stelde vervolgens zelf een korting voor van 800 euro op deze offerte van 3.800 euro.’ Een buitenproportionele prijsverlaging, aldus Van der Sloot, want de offerte bestond voor het grootste deel uit materiaalkosten. ‘Daarnaast hadden we ook al een gratis, zeer uitgebreid offertegesprek gevoerd. Nu is het de vraag of we die resterende 125 euro nog betaald krijgen. Heel frustrerend. Niet eens zozeer het vanwege het geld, maar vooral de respectloosheid is vervelend.’

De naam van het echtpaar Van der Sloot is op hun uitdrukkelijk verzoek gefingeerd en bekend bij de redactie.



Be social

Scan of ga naar:

www.dehovenier.nl/artikel.asp?id=7-7403