

'Huurachterstand eenvoudig te voorkomen bij commercieel vastgoed'

19-09-2018 13:50

Het lijkt tegenstrijdig, maar het inschakelen van een incassobureau bij huurachterstand hoeft de huurrelatie niet te verstoren en kan zelfs bijdragen aan het verbeteren van de commerciële relatie. Hoe dat kan, leggen wij u graag uit aan de hand van een veel voorkomend praktijkvoorbeeld.

Bij verhuur van commercieel vastgoed zijn de financiële en commerciële belangen groot en wil niemand te maken hebben met huurachterstand. Toch komt het regelmatig voor dat er grote betalingsachterstanden ontstaan, óók bij huurders die niet te boek staan als onbetrouwbaar of insolvabel. Vaak wordt om commerciële redenen heel lang gewacht met het zoeken naar een oplossing, terwijl die in de meeste gevallen juist snel en eenvoudig kan worden bereikt.

Een voorbeeld uit de praktijk

Twee gerenommeerde partijen zijn 4 jaar geleden een huurovereenkomst voor een bedrijfsruimte aangegaan. Bij aanvang is het voor alle betrokkenen duidelijk wie er benaderd moet worden als betalingsverplichtingen niet tijdig worden nagekomen en dat is ook zorgvuldig vastgelegd. Maar in de loop van de tijd veranderden de contactpersonen én contactgegevens bij de huurder als gevolg van een reorganisatie. De wijziging is wel doorgegeven aan de verhuurder, maar door een samenloop van omstandigheden zijn deze niet verwerkt in de administratie van de verhuurder.

U raadt het al: de huur werd plotseling niet meer betaald. De huurnota's en herinneringen werden door verhuurder nog steeds naar het hoofdkantoor van de huurder gestuurd, terwijl de financiële administratie van de huurder inmiddels was verhuisd naar een andere locatie met een ander post- en e-mailadres. Bovendien werden de betalingen bij de huurder sinds kort verricht door een Shared Service Center in Polen, waardoor facturatie en fiattering van de huurnota's voortaan aan extra vereisten moeten voldoen.

Huurachterstand loopt op

Er wordt niet gereageerd op aanmaningen en de huurachterstand loopt steeds verder op, met alle zorgen en emoties van dien. De verhuurder ontbreekt het aan tijd en inzicht om te achterhalen wie er bij de huurder benaderd moet worden om dit op te lossen. Commercie houdt incassomaatregelen aanvankelijk tegen, totdat de huurachterstand dermate hoog is opgelopen dat er geen andere keuze meer is dan het inschakelen van een incassobureau.

De inmiddels fors opgelopen huurachterstand werd door het incassobureau in behandeling genomen en de contactpersoon heeft al binnen 2 dagen achterhaald met wie er in de organisatie van de huurder moet worden gecommuniceerd om de zaak op te lossen én alsnog betaling van de huurachterstand te verkrijgen.

Eind goed al goed, iedereen weer tevreden

Door de omstandigheden kon het incassotraject snel beëindigd worden en waren alle partijen tevreden met de bereikte oplossing: herstel van de juiste communicatielijnen, het wegnemen van de zorgen over de betalingsachterstand en behoud van de goede verstandhoudingen. Er was geen sprake van onwil, maar onbedoelde miscommunicatie had de huurachterstand veroorzaakt. Verhuurder en huurder weten elkaar sindsdien weer rechtstreeks te vinden en hebben wederzijds waardering voor de snelle en passende oplossing die werd bereikt.

Wat kunt u zelf als verhuurder doen om dit soort situaties te voorkomen?

De praktijk leert dat huurachterstand binnen de commercieel vastgoedsector vaak voorkomen kan worden door persoonlijk contact. Communicatieproblemen zijn gelukkig eenvoudiger en sneller op te lossen dan een gebrek aan financiële middelen.

Dit kunt u zelf doen om communicatieproblemen zoveel mogelijk te voorkomen:

- Maak duidelijke afspraken over de wijze van communicatie bij betalingsachterstanden (via welke contactpersoon, via welk e-mailadres en via welk rechtstreeks telefoonnummer).
- Leg vast wie u kunt escaleren als betalingsproblemen niet binnen redelijke termijn kunnen worden opgelost.
- Zorg voor een periodieke update van de gemaakte afspraken en deel deze met alle betrokken belanghebbenden.
- Maak gebruik van een incassopartner die focust op een snelle maar ook vooral duurzame oplossing van de oorzaak van de betalingsproblemen, in plaats van een partij die alleen is gericht op het incasseren van incassokosten.
- Zorg dat er met de incassopartner duidelijke afspraken zijn over beperking van kosten en beëindiging van het incassotraject in geval van situaties als hiervoor beschreven.

Een bijdrage van Eric Witvoet van Ultimoo Incasso.

Meer weten?

Neem contact op met Eric Witvoet, relatiemanager huurincasso bij Ultimoo Incasso, om te horen hoe u zich ook kunt laten bijstaan door een incassopartner die betalingsproblemen op een doortastende en duurzame wijze voor u oplost, zonder de relatie met uw huurders te schaden. Neem contact op via +31 6 52538865 of ewitvoet@ultimoo.nl.