

Wat heb ik het toch druk



Incasso's zijn er om het iedereen gemakkelijk te maken. De klant, want nergens naar omkijken, en het bedrijf want geen kosten. En ook geen problemen als je op reis bent, want geen achterstand. Kan het mooier? Nee, maar er is één voorwaarde: je moet als klant niet narekenen wat er wordt afgeschreven. Waar het van komt weet ik niet, maar ik heb het laatst gedaan. Komkommertijd, zeker. Ik kan je zeggen dat het veel werk heeft gekost, en dat ik er nog niet af ben. De eerste deurwaarder heeft zich al aangekondigd.

Het gaat niet om grote bedragen, maar dat doet er niet toe. Als iemand stiekem een paar euro meer afschrijft dan was afgesproken, word ik kriegel. Het begon met het servicebedrijf voor mijn cv installatie. 9,38 euro per maand, en eens per kwartaal een incasso; uiteraard de allereerste dag, Oké dan. Nu blijkt drie maal 9,38 euro ineens 34,50 euro te zijn. Hm, dat is 6,36 euro te veel. Je kunt er in Amsterdam nauwelijks een uur van parkeren, maar toch. Dus terugboeken en het correcte bedrag zelf betalen. Hoe boek je een incasso terug bij de Postbank? Op het scherm is het onvindbaar, maar ik vind het bij de vijf meest gestelde vragen. Alleen biedt het antwoord geen aanknopingspunt hoe je het moet doen. Interessant. Dus bellen. Al met al ben ik er aardig mee in de weer. En heeft de Postbank met mijn gratis advies de website kunnen aanpassen.

En dan – ik durf het bijna niet te zeggen, want in deze tijd van globalisering ben ik dolgelukkig met elk bedrijf dat nog Nederlands is – mijn vrienden van World Access c.q. Planet c.q. KPN. Als ik de helpdesk ooit al eens bel, valt mij een verbaasde, bewonderende kreet ten deel omdat ik tot de klanten van het eerste uur behoor, en daarmee het gevoel krijg van een bevoorrechte behandeling. Dus Planet kan bij mij niet meer stuk. Bovendien handhaven ze gelukkig mijn WXS-naam, een schaarse wijsheid in e-mailland. Maar nu dan de incasso: ik weet niet precies wat ik betaal, maar zag dat het bedrag ineens anders was. Toch maar de mail met factuur geopend. Er blijkt een dienst te zijn toegevoegd waar ik nog nooit van heb gehoord. Ik zal je de details besparen, maar na meer te hebben verbeld dan het ongevraagde product een heel jaar kost, wordt mijn lijn afgesloten, weer aangesloten, heb ik vijf keer excuses gekregen van steeds andere en altijd vriendelijke mensen, maar wordt nog altijd

het verkeerde bedrag afgeschreven. Ik raak geroutineerd in het terugboeken. Wat nu? Gelukkig heb ik bij KPN de vaste overtuiging dat het ooit goed komt. Merkwaardig, vermoed ik.

Dan volgt een afschrijving van enkele tientjes van een bedrijf waar ik überhaupt nooit van heb gehoord. Zomaar. Een handige oplichtertruc, dat wel. Nu ik toch geroutineerd ben in het terugboeken van incasso's, kan die er ook nog bij voor ik op reis ga. Het onbekende bedrijf heeft een soort varkentjesnaam, Ziggo. Zou het aardig doen in een Walt Disneyfilm voor de kerst.

Wat is er makkelijker dan twee termijnen af te schrijven onder het mom van 'vooruitbetaling?'

Als je dit leest, ken je de afloop. Na enkele weken terug in het vaderland door de kranten bladerend, prijkt de varkensnaam op de voorpagina van 's lands meest vooraanstaand dagblad en later in het economiekatern wegens alle zonden die dit varken het Nederlandse volk tijdens mijn afwezigheid heeft aangedaan. Het blijkt een samenwerking van kabelbedrijven te zijn. En ja hoor, natuurlijk een Brits private equity-bedrijf. Als welkomstgeschenk schrijven ze het dubbele af van het normale bedrag. Die Britten moeten snel cash genereren wegens de schulden waarin ze ten faveure van hun eigen portemonnee het bedrijf hebben gehuld. Wat is er dan makkelijker om twee termijnen af te schrijven onder het mom van 'vooruitbetaling?' Door mijn post wroetend vind ik een brief van Multikabel waar in bedekte woorden een ander betalingritme wordt aangekondigd, maar geen woord over de varkensnaam. En op de website van dat varken alleen maar onbeduidend vrolijk geknor zonder één verwijzing naar Multikabel. Hoeveel dommigheid kan een bedrijf uitstralen? En hoeveel minachting voor de klant? Het private equity-beleid is zeker: niks zeggen, kijken wie erin tuint. Waar eindigt zakendoen en begint zwendel? Laten we hopen dat Albert Heijn niet wordt overgenomen door een Engels private equity-bedrijf. Moet ik bij de kassa het dubbele afrekenen van wat ik heb gekocht als vooruitbetaling op mijn volgende aankoop.

Paul Postma is oprichter van Paul Postma Marketing Consultancy B.V. (PPMC) te Nieuwegein, het organisatieadviesbureau voor commerciële vraagstukken; www.ppmc.nl info@ppmc.nl