

Windykacja w biurze rachunkowym – co zrobić, gdy klient nie płaci?

Radosław Kowalski
doradca podatkowy

Agenda webinaru

1. Ogólne zasady windykacji
2. Weryfikacja klienta
3. Klient biura rachunkowego też może opóźniać się z płatnościami
4. Który klient lepszy: nierzetelny czy były?
5. Klauzule umowne w umowie o prowadzenie ksiąg rachunkowych a zabezpieczenie płatności i windykacja należności
6. Opóźnienie płatnicze klienta a realizacja obowiązków ewidencyjnych, informacyjnych i sprawozdawczych klienta przez biuro rachunkowe
7. Etapy windykacji w biurze rachunkowym i najważniejsze czynności w ich ramach
8. Metodyka prowadzenia windykacji w biurze rachunkowym
9. Windykacja należności biura rachunkowego przez podmioty trzecie

Jak pisał Sun Tzu:

„Ten kto jest w pełni przygotowany i czeka na nieprzygotowanych, odnosi zwycięstwo”.

Dobre przygotowanie to połowa sukcesu.

Podstawowe (ogólne) zasady windykacji (autorskie)

- Dobrego przygotowania
- Formalizmu
- Konsekwencji
- Szybkości reakcji wierzyciela
- Adekwatności środków
- Poszanowania praw i osoby dłużnika
- Organizacja pracy windykacji; umiejscowienie windykacji w strukturze

Weryfikacja klienta

Źródła informacji o przedsiębiorcach:

- KRS – jawny: www.ms.gov.pl
- CEIDG – jawny: www.ceidg.gov.pl
- Biała lista podatników VAT – jawny: <https://www.podatki.gov.pl/wykaz-podatnikow-vat-wyszukiwarka/>
- PESEL. Rejestr Mieszkańców – dane udostępniane przez jednostki samorządu na wniosek, zgodnie z art. 46 i nast. ustawy o ewidencji ludności pod warunkiem wykazania interesu prawnego i wniesienia opłaty (wg rozporządzenia uzależniona od formy)
- BIG
- KRD
- RDN (Rejestr Dłużników Niewypłacalnych) (KRDN.pl)
- Rejestry prywatne przedsiębiorcy

Klient biura rachunkowego też może opóźniać się z płatnościami

- Bezpośrednia relacja, koleżeński układ a windykacja
- „Nie daj Boże miłego dłużnika”
- Windykacja a empatia
- „Tylko głupiec nie płaci księgowemu”, a jednak...

Który klient lepszy: nierzetelny czy były?

Typowe konsekwencje opóźnień płatniczych:

- Obowiązek regulowania zobowiązań publicznoprawnych
- Koszty świadczenia usługi
- Wykorzystanie mocy przerobowych niezbędnych w innych obszarach
- Problemy wizerunkowe

**Klauzule umowne w umowie o prowadzenie ksiąg rachunkowych
a zabezpieczenie płatności i windykacja należności**

Umowa o prowadzenie ksiąg – istota stosunku prawnego

Kodeks cywilny nie normuje w sposób szczególny usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych
– brak umowy nazwanej o usługowe prowadzenie ksiąg rachunkowych.

Art. 353¹. [Zasada swobody umów]

Strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego.

Art. 750. [Umowy o świadczenie usług na warunkach zlecenia]

Do umów o świadczenie usług, które nie są uregulowane innymi przepisami, stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu.

Umowa o prowadzenie ksiąg – istota stosunku prawnego

Umowa zlecenia jako forma prawna zawiązania umowy o prowadzenie ksiąg rachunkowych, odpowiednie zastosowanie przepisów o zleceniu do umowy o prowadzenie ksiąg.

Art. 734. [Umowa zlecenia]

§ 1. Przez umowę zlecenia przyjmujący zlecenie zobowiązuje się do dokonania określonej czynności prawnej dla dającego zlecenie.

§ 2. W braku odmiennej umowy zlecenie obejmuje umocowanie do wykonania czynności w imieniu dającego zlecenie. Przepis ten nie uchybia przepisom o formie pełnomocnictwa.

Tytuł a treść umowy – znaczenie tytułu umowy

Tytuł (nazwa) umowy jako element fakultatywny

Umowa nienazwana a tytuł umowy

Ocena charakteru umowy zależy nie od jej nazwy, ale od rzeczywistej treści oraz celu i zgodnego zamiaru stron (art. 65 § 2 k.c.).

Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 listopada 2010 r. sygn. akt I CSK 703/09

Tytuł (nazwa) umowy jako wskazówka interpretacyjna – wyznacznik intencji stron.

„Umowa zlecenia o usługowe prowadzenie ksiąg”

„Umowa o współpracy”

„Umowa o usługowe prowadzenie ksiąg”

~~„Umowa o dzieło usługowego prowadzenia ksiąg”~~

Oznaczenie stron – pełna i szczegółowa identyfikacja stron

- Zasada pełnej identyfikacji stron
- Doprecyzowanie działania osoby fizycznej jako przedsiębiorcy
- Ewentualne: wskazanie, że któraś ze stron jest dużym przedsiębiorcą

Reprezentacja

- Zasada pełnej reprezentacji stron
- Kontrola reprezentacji
- Źródło umocowania jako załącznik do umowy (KRS, CEIDG)
- Oświadczenie o prawnej skuteczności stron

Elementy konieczne umowy

Istotne postanowienia umowy:

- Szczegółowy zakres usługi

Należy jak najbardziej precyzyjnie wskazać zakres usług, obowiązki wynikające z ustawy o rachunkowości/rozporządzenia o PKPR, obowiązki z zakresu VAT, obowiązki z zakresu ubezpieczeń społecznych (jeżeli prowadzone są sprawy pracownicze) itp.

WAŻNE DLA WINDYKACJI!!!

Elementy konieczne umowy

Istotne postanowienia umowy:

- Definicja okresu rozliczeniowego

Usługa jest realizowana w miesięcznych okresach rozliczeniowych.

Jeżeli okres rozliczeniowy ma być inny niż miesiąc kalendarzowy to należy wskazać okres od – do.

WAŻNE DLA WINDYKACJI!!!

Elementy konieczne umowy

UWAGA!

Im bardziej szczegółowy zakres usługi, katalog praw i obowiązków stron, tym mniejsze ryzyko wystąpienia sporów oraz „nieplanowanej odpowiedzialności”.

Elementem umowy może być załącznik zawierający:

- szczegółowy zakres skorelowany z prawami i obowiązkami stron z podziałem na poszczególne obszary,
- instrukcje obiegu, kontroli i akceptacji dokumentów i informacji.

WAŻNE DLA WINDYKACJI!!

Elementy konieczne umowy

- Zasady ustalania wynagrodzenia, sposób i termin płatności

Wynagrodzenie stałe lub zmienne

Wynagrodzenie za świadczenia w ramach umowy, ale cykliczne – np. za przygotowanie sprawozdania, zeznania rocznego etc.

Wynagrodzenie za dodatkowe świadczenia i zasady ustalania (np. stawka godzinowa).

WAŻNE DLA WINDYKACJI!!

Klauzule umowne

- Klauzula ograniczenia zakresu świadczenia do zdefiniowanego w umowie
- Klauzula wyłączenia świadczeń z zakresu działalności regulowanej
- Klauzula powierzenia dodatkowych zleceń i prawa do odmowy ich przyjęcia
- Klauzula waloryzacyjna: wskaźnik waloryzacji, np. walutowy
- Klauzula waloryzacyjna: liczba dokumentów, liczba pracowników, nowe obowiązki wynikające z przepisów etc.
- Klauzula domniemania prawdziwości/rzetelności dokumentów i informacji
- Klauzula domniemania braku czynności/zdarzeń, mających wpływ na rozliczenia publicznoprawne przy braku informacji (np. zapłata na rachunek spoza białej listy)
- Klauzula braku domniemania umocowania do reprezentacji w czasie postępowań podatkowych z jednoczesnym obowiązkiem informowania o postępowaniach
- Klauzula obowiązku informowania o istotnych zmianach i zdarzeniach
- Klauzula dodatkowego wyjaśnienia, udostępnienia dokumentów i działania na wyraźne polecenie
- **Klauzule windykacyjne (zawieszenia/rozwiązania/informacyjna BIG)**
- **Klauzula odsetkowa**

Odsetki

Art. 481. [Odsetki za opóźnienie]

§ 1. Jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

§ 2. Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była oznaczona, należą się odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych. Jednakże gdy wierzytelność jest oprocentowana według stopy wyższej, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy.

§ 2¹. Maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie).

§ 2². Jeżeli wysokość odsetek za opóźnienie przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, należą się odsetki maksymalne za opóźnienie.

§ 2³. Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać przepisów o odsetkach maksymalnych za opóźnienie, także w przypadku dokonania wyboru prawa obcego. W takim przypadku stosuje się przepisy ustawy.

§ 2⁴. Minister Sprawiedliwości ogłasza, w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski", wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie.

§ 3. W razie zwłoki dłużnika wierzyciel może nadto żądać naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Art. 482. [Zakaz anatocyzmu]

§ 1. Od zaległych odsetek można żądać odsetek za opóźnienie dopiero od chwili wytoczenia o nie powództwa, chyba że po powstaniu zaległości strony zgodziły się na doliczenie zaległych odsetek do dłużnej sumy.

Odsetki

Art. 11b ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

[Ustalenie wysokości odsetek ustawowych]

Do ustalenia wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych stosuje się stopę referencyjną Narodowego Banku Polskiego obowiązującą w dniu:

- 1) 1 stycznia - do odsetek należnych za okres od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca;
- 2) 1 lipca - do odsetek należnych za okres od dnia 1 lipca do dnia 31 grudnia.

Wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych od 1 stycznia 2025 r. do 30 czerwca 2025 r. to odpowiednio:

- 1) 13,75 % w stosunku rocznym - w przypadku transakcji handlowych, w których dłużnikiem jest podmiot publiczny będący podmiotem leczniczym;
- 2) 15,75 % w stosunku rocznym - w przypadku transakcji handlowych, w których dłużnikiem nie jest podmiot publiczny będący podmiotem leczniczym.

Wierzycielowi, który nabył prawo do odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, przysługuje od dłużnika, bez wezwania, równowartość kwoty:

1. **40 euro** - gdy wartość świadczenia pieniężnego nie przekracza 5000 złotych;
 2. **70 euro** - gdy wartość świadczenia pieniężnego jest wyższa niż 5000 złotych, ale niższa niż 50 000 złotych;
 3. **100 euro** - gdy wartość świadczenia pieniężnego jest równa lub wyższa od 50 000 złotych.
- Równowartość kwoty rekompensaty jest ustalana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym świadczenie pieniężne stało się wymagalne.

Art. 483. [Kara umowna]

§ 1.

Można zastrzec w umowie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna).

§ 2.

Dłużnik nie może bez zgody wierzyciela zwolnić się z zobowiązania przez zapłatę kary umownej.

Kara umowna za opóźnienie w zapłacie?

Zasadniczo nie (patrz uchwałą SN z 20.11.2019 r. sygn. akt III CZP 3/19, wyrok SN z 19.02.2025 r. sygn. akt II NSNc252/24), ale ...

Uzyskanie zapłaty i sposób jej zaliczenia:

- sposób zaliczania wpłaty na poszczególne wierzytelności – art. 451 KC,
- kto i na jakich warunkach decyduje, na co zapłata zostanie zaliczona,
- jak zaliczyć wpłatę w przypadku kilku należności.

Art. 450 KC [Świadczenie częściowe]

Wierzyciel nie może odmówić przyjęcia świadczenia częściowego, chociażby cała wierzytelność była już wymagalna, chyba że przyjęcie takiego świadczenia narusza jego uzasadniony interes.

Art. 451 KC [Sposób zaliczenia zapłaty]

§ 1. Dłużnik mający względem tego samego wierzyciela kilka długów tego samego rodzaju może przy spełnieniu świadczenia wskazać, który dług chce zaspokoić. Jednakże to, co przypada na poczet danego długu, wierzyciel może przede wszystkim zaliczyć na związane z tym długiem zaległe należności uboczne oraz na zalegające świadczenia główne.

§ 2. Jeżeli dłużnik nie wskazał, który z kilku długów chce zaspokoić, a przyjął pokwitowanie, w którym wierzyciel zaliczył otrzymane świadczenie na poczet jednego z tych długów, dłużnik nie może już żądać zaliczenia na poczet innego długu.

§ 3. W braku oświadczenia dłużnika lub wierzyciela spełnione świadczenie zalicza się przede wszystkim na poczet długu wymagalnego, a jeżeli jest kilka długów wymagalnych - na poczet najdawniej wymagalnego.

„Ze względu na art. 451 k.c., iż w przypadku kilku długów wobec wierzyciela dłużnik ma prawo wyboru, który z długów chce zaspokoić, przy czym oświadczenie w tym przedmiocie powinien złożyć w chwili spełnienia świadczenia. W braku takiego oświadczenia dłużnika, z dokonania zaliczenia może skorzystać wierzyciel, przy czym tym wyborem dłużnik nie jest związany dopóty, dopóki nie przyjmie wystawionego pokwitowania, wierzyciel może bowiem wskazać dług, na rzecz którego świadczenie zostanie zarachowane tylko przez wydanie pokwitowania.”

Wyrok SA w Szczecinie z dnia 19 grudnia 2019 r. sygn. akt I ACa 465/19

**Opóźnienia płatnicze klienta a realizacja
obowiązków ewidencyjnych, informacyjnych i sprawozdawczych klienta
przez biuro rachunkowe**

Art. 490. [Powstrzymanie się ze spełnieniem świadczenia]

§ 1.

Jeżeli jedna ze stron obowiązana jest spełnić świadczenie wzajemne wcześniej, a spełnienie świadczenia przez drugą stronę jest wątpliwe ze względu na jej stan majątkowy, strona zobowiązana do wcześniejszego świadczenia może powstrzymać się z jego spełnieniem, dopóki druga strona nie zaofiaruje świadczenia wzajemnego lub nie da zabezpieczenia.

§ 2.

Uprawnienia powyższe nie przysługują stronie, która w chwili zawarcia umowy wiedziała o złym stanie majątkowym drugiej strony.

Art. 491. [Skutki zwłoki]

§ 1.

Jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Może również bądź bez wyznaczenia terminu dodatkowego, bądź też po jego bezskutecznym upływie żądać wykonania zobowiązania i naprawienia szkody wynikłej ze zwłoki.

§ 2.

Jeżeli świadczenia obu stron są podzielne, a jedna ze stron dopuszcza się zwłoki tylko co do części świadczenia, uprawnienie do odstąpienia od umowy przysługujące drugiej stronie ogranicza się, według jej wyboru, albo do tej części, albo do całej reszty niespełnionego świadczenia. Strona ta może także odstąpić od umowy w całości, jeżeli wykonanie częściowe nie miałoby dla niej znaczenia ze względu na właściwości zobowiązania albo ze względu na zamierzony przez nią cel umowy, wiadomy stronie będącej w zwłoce.

Art. 492. [Odstąpienie od umowy]

Jeżeli uprawnienie do odstąpienia od umowy wzajemnej zostało zastrzeżone na wypadek niewykonania zobowiązania w terminie ściśle określonym, strona uprawniona może w razie zwłoki drugiej strony odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego. To samo dotyczy wypadku, gdy wykonanie zobowiązania przez jedną ze stron po terminie nie miałoby dla drugiej strony znaczenia ze względu na właściwości zobowiązania albo ze względu na zamierzony przez nią cel umowy, wiadomy stronie będącej w zwłoce.

Art. 492¹. [Skutki uchybienia obowiązkom w zakresie spełnienia świadczenia]

Jeżeli strona obowiązana do spełnienia świadczenia oświadczy, że świadczenia tego nie spełni, druga strona może odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego, także przed nadejściem oznaczonego terminu spełnienia świadczenia.

Etapy windykacji w biurze rachunkowym i najważniejsze czynności w ich ramach

- Prewencja windykacyjna
- „Łatwa płatność”
- Przypomnienie o obowiązku zapłaty
- Upomnienie
- Rozmowa – kontakt
- Wezwania – zapowiedź zawieszenia (ograniczenia) świadczeń/rozwiązania umowy
- Twarda windykacja

Warunki przekazania do biura informacji gospodarczych o zobowiązaniach dłużników niebędących konsumentami

Wierzyciel może przekazać do biura informacje gospodarcze o zobowiązaniu dłużnika niebędącego konsumentem wyłącznie wówczas, gdy są spełnione łącznie następujące warunki:

1. zobowiązanie powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, w szczególności z tytułu umowy związanej z wykonywaniem działalności gospodarczej;
2. łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika niebędącego konsumentem wobec wierzyciela wynosi co najmniej 500 złotych oraz są one wymagalne od co najmniej 30 dni;
3. upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez wierzyciela listem poleconym* albo doręczenia dłużnikowi niebędącemu konsumentem do rąk własnych, na adres do doręczeń wskazany przez dłużnika niebędącego konsumentem, a jeżeli nie wskazał takiego adresu - na adres siedziby dłużnika lub miejsca wykonywania działalności gospodarczej albo na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

*Jeżeli umowa między wierzycielem a dłużnikiem niebędącym konsumentem, z której wynika zobowiązanie dłużnika, przewiduje możliwość wysłania dłużnikowi wezwania do zapłaty w formie elektronicznej na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej dłużnika, warunek, o którym mowa w pkt 3, uważa się za spełniony, jeśli upłynął co najmniej miesiąc od wysłania wezwania do zapłaty zgodnie z postanowieniami umowy.

Metodyka prowadzenia windykacji w biurze rachunkowym

Przed przystąpieniem do prowadzenia windykacji należy określić metodykę całego procesu. Istotne jest bowiem, aby ustalić na samym początku ogólne zasady postępowania, jakimi będziemy się kierować w trakcie rozmów z dłużnikami, prowadząc z nimi korespondencję lub przygotowując sprawy do sądu.

Powinniśmy ustalić, po upływie jakiego terminu uruchamiamy procedurę?

Kiedy wykonujemy pierwszy telefon?

Kiedy umawiamy się z dłużnikiem na spotkanie?

Kiedy wysyłamy do dłużnika upomnienie, a kiedy wzywamy go do zapłaty?

O tym, którzy dłużnicy kwalifikują się do przekazania firmie windykacyjnej, a których należy pozwać do sądu decyduje się dopiero, prowadząc określone sprawy i znając „całą historię choroby”. Dobrze będzie jednak, jeśli będziemy mieli ustalone ramy postępowania, aby uniknąć i zabezpieczyć się przed odwlekaniem użycia konkretnego narzędzia windykacyjnego w nieskończoność.

Windykacja przedsądowa – rozmowa z dłużnikiem:

- cele rozmowy windykacyjnej,
- rodzaje dłużników,
- analiza przyczyn opóźnienia w zapłacie,
- dobór argumentów i sposobu rozmowy z dłużnikami,
- najczęściej popełniane błędy w kontaktach z dłużnikami,
- wykorzystanie etapu przedsądowego do zebrania materiału dowodowego.

Windykacja należności biura rachunkowego przez podmioty trzecie

Zapraszamy do zadawania pytań!

Windykacja w biurze rachunkowym – co zrobić, gdy klient nie płaci?

Radosław Kowalski
doradca podatkowy