

# Startgids Peppol factuur retourberichten

(met praktijkvoorbeelden)

Door: Gerard Bottemanne, Onderzoeksbureau GBNED

Opdrachtgever: Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties DG00/DO.

Datum: 7 juli 2021

Versie: 1.0 (definitief)

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Het 4-partijenmodel .....	4
3. Afhandeling factuur retourberichten .....	5
3.1 Inleiding .....	5
3.2 Statussen.....	5
3.3 Extra informatie terugkoppelen .....	6
3.4 Geen factuur retourberichten .....	7
4. Programma E-retour.....	8
5. Praktijkvoorbeelden factuur retourberichten.....	9
6. Advies aan gebruikers .....	13
Bijlagen .....	14
I Interessante bronnen .....	14
II Factuurstatussen .....	15
III Redenen ter verduidelijking.....	16
IV Gevraagde acties door de verkoper ter verduidelijking .....	17

## 1. Inleiding

Na geleverde producten of diensten stuur een leverancier een factuur aan de klant, met daarop een betalingstermijn. Als leverancier verwacht je vervolgens dat het factuurbedrag automatisch, en binnen de gestelde betalingstermijn, bijgeschreven wordt op je bankrekening. Dat laatste gebeurt vaak, maar zeker niet altijd.

Een klant reageert lang niet altijd uit zichzelf als die een factuur niet, of niet op tijd, voldoet. Je stuurt dan een betalingsherinnering of klimt direct in de telefoon om navraag te doen over de openstaande factuur. Bij grote organisaties zijn hier zelfs complete afdelingen mee bezig. En dan hoor je waarom een factuur nog niet is voldaan. “*We hebben geen factuur van u ontvangen*”, is een reactie die je wellicht bekend voorkomt. Maar is dat laatste ook zo? Een per email gestuurde factuur kan inderdaad in de spamfilter zijn beland.

Gemak dient de mens en dat geldt zeker voor de mogelijkheden die automatisering vandaag de dag biedt aan ondernemers. Zo hebben we voor elektronisch factureren de berichtenstandaard Universal Business Language (UBL) en het Peppol netwerk. Zie de online video “[Peppol in 2 minuten](#)” door de Nederlandse Peppol Autoriteit (NPa).

Op basis van UBL en Peppol kunnen naast e-facturen (van leverancier naar afnemer) ook factuur retourberichten (van afnemer naar leverancier) automatisch uitgewisseld worden.

Administratiesystemen, zoals factuur-, boekhoud-, ERP- en e-procurement systemen, zijn steeds vaker aangesloten op Peppol. Zodat e-factureren en factuur retourberichten voor steeds meer gebruikers beschikbaar komen.

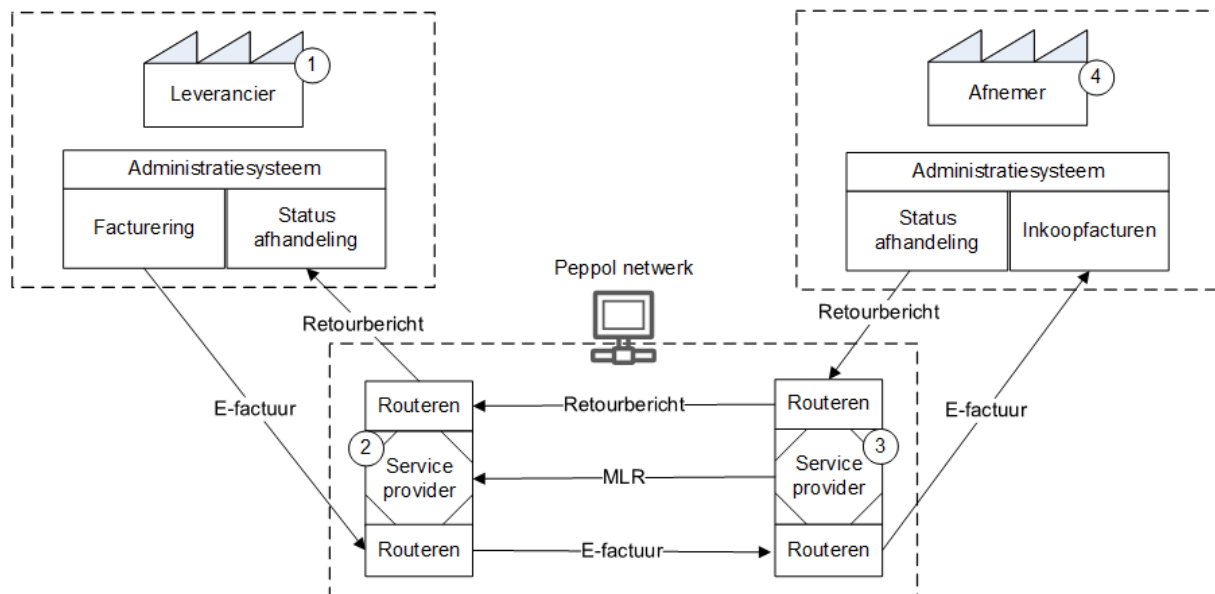
Een belangrijke rol is weggelegd voor Peppol service providers die zorgen voor de berichtenafhandeling tussen afzenders en ontvanger via het Peppol netwerk. Zodat het werken met e-facturen en factuur retourberichten in de praktijk is te gebruiken door de markt, zijnde (semi) overheidsorganisaties, accountancy en bedrijfsleven.

Deze uitgave beschrijft verder hoe het werken met retourberichten door gebruikers in zijn werk gaat en geeft een aantal voorbeelden van de implementatie in onderliggende administratieve software.

## 2. Het 4-partijenmodel

Op basis van het 4-partijenmodel kunnen leveranciers en afnemers elektronisch factureren en factuur retourberichten via Peppol uitwisselen.

Schematisch als volgt weergegeven:



Toelichting afbeelding:

1. Allereerst de leverancier die werkt met een administratiesysteem met daarin een factuurfunctie die gereed gemaakt is voor e-factureren via Peppol. Enerzijds voor het elektronisch versturen van facturen en anderzijds voor het elektronisch ontvangen van retourberichten en de status afhandeling daarvan.
2. De Service provider (SP) die is aangesloten op Peppol en die de leverancier heeft gekozen om aan te sluiten op Peppol. De SP zorgt er allereerst voor dat de leverancier, via onder andere een authenticatie procedure, aangesloten wordt op Peppol. De SP routeert vervolgens de berichten op het Peppol netwerk voor de leverancier, desgewenst aangevuld met conversiediensten, zoals zorgen voor het juiste formaat van een factuur, zoals de afnemer die wenst.
3. De Service provider (SP) die is aangesloten op Peppol en die de afnemer heeft gekozen om aan te sluiten op Peppol. De SP zorgt er allereerst voor dat de afnemer, via onder andere een authenticatie procedure, aangesloten wordt op Peppol. De SP routeert vervolgens de berichten op het Peppol netwerk voor de afnemer, desgewenst aangevuld met conversiediensten, zoals zorgen voor het juiste formaat van een factuur, zoals de afnemer die wenst.
4. Tot slot de afnemer die werkt met een administratiesysteem met daarin een functie voor de afhandeling van inkoopfacturen die gereed gemaakt is voor e-factureren via Peppol. Enerzijds voor het elektronisch ontvangen van facturen en anderzijds voor het afhandelen van de status van inkoopfacturen en het elektronisch verzenden van factuur retourberichten.

### 3. Afhandeling factuur retourberichten

#### 3.1 Inleiding

Als afnemer kun je van factuur retourberichten gebruik maken als je zelf aangesloten bent op Peppol en je administratiesysteem Peppol factuur retourberichten ondersteunt. Dit laatste moet dan ook het geval zijn bij betreffende leverancier.

Bij een kleine organisatie (denk aan een eenmanszaak) is veelal sprake van een online boekhoudsysteem om de administratie te voeren, al dan niet in samenwerking met een administratiekantoor.

Naarmate een organisatie groter is wordt gewerkt met een inkoopadministratie met e-procurement mogelijkheden, al dan niet als onderdeel van een purchase-to-pay systeem, dat weer onderdeel kan zijn van een omvangrijke ERP-toepassing.

#### 3.2 Statussen

Veel voorkomende statussen van een inkoopfactuur bij de afnemer zijn als volgt:

1. Ontvangen in het administratiesysteem (AB - Acknowledged); Op dit moment kan automatisch het eerste factuur retourbericht gezonden worden aan de leverancier. Zo weet de leverancier in elk geval dat de factuur in het administratiesysteem van de afnemer terecht is gekomen en dus bekend is bij de afnemer.

*Dit voorkomt een latere melding als "We hebben uw factuur niet ontvangen!"*

2. Geaccepteerd en goedgekeurd (AP - Accepted en approved); Al dan niet op basis van een workflow wordt een inkoopfactuur beoordeeld. In veel gevallen zal een factuur goedgekeurd worden om, rekening houdend met de vervaldatum, betaalbaar gesteld te worden. Nu kan automatisch een tweede factuur retourbericht gezonden worden aan de leverancier.

*Steeds meer softwareleveranciers hebben het vandaag de dag over Robotic accounting. Dit kan ook hier ingezet worden. Stel dat je als organisatie iedere maand een factuur voor huurkosten ontvangt van dezelfde crediteur en met het zelfde factuurbedrag, dan zou je via slimme software kunnen besluiten dat een dergelijke factuur, na bijvoorbeeld 2 maal handmatig te zijn beoordeeld, automatisch geaccepteerd en goedgekeurd wordt. Met ook weer een factuur retourbericht aan de leverancier.*

3. Afgekeurd (RE - Rejected); Al dan niet op basis van een workflow kan een ontvangen factuur ook afgekeurd worden tijdens de beoordeling. Ook hiervan kan de leverancier via een factuur retourbericht automatisch op de hoogte gesteld worden. Met daarbij de reden van afkeur én de gewenste actie door de leverancier. Zie bijlage III en IV.

Van de ontvangen factuur wordt de reden van afkeur opgegeven, waarbij gebruik gemaakt kan worden van een lijst met redenen van afkeur en/of een nadere toelichting. Desgewenst aangevuld met een verzochte actie aan de leverancier. Zo kan bijvoorbeeld als reden van afkeur het ontbreken van een inkoopordernummer opgegeven worden met daarbij vermelding van het betreffende inkoopordernummer.

En kan als verzochte actie aan de leverancier gevraagd worden om een creditnota en een nieuwe factuur met vermelding van het juiste inkoopordernummer. Via een factuur retourbericht wordt de leverancier dan direct geïnformeerd, zonder dat er apart contact opgenomen hoeft te worden per email of per telefoon.

De later ontvangen creditnota en nieuwe gecorrigeerde factuur komen dan ook weer in het administratiesysteem van de afnemer terecht om opnieuw beoordeeld te worden. Ervan uitgaande dat e.e.a. nu in orde is ontvangt de leverancier automatisch een factuur retourbericht van zowel de creditnota als de nieuwe factuur met de status "Geaccepteerd en goedgekeurd".

Van software bij de afnemer die is aangesloten op Peppol wordt in elk geval verondersteld dat bovenstaande drie situaties c.q. retour statussen ondersteund worden.

Vier andere mogelijke statussen zijn:

- Bericht is in bewerking (IP - In process);
- Openstaande vraag aan leverancier (UQ - Under query); betreffende vraag wordt dan via een retourbericht teruggekoppeld aan de leverancier.
- Voorwaardelijk geaccepteerd (CA - Conditionally accepted); de betreffende voorwaarden worden dan teruggekoppeld aan de leverancier.
- Betaald (PD - Paid); Ook te gebruiken in combinatie met de status PPD (Partially Paid) als gewerkt wordt met deelbetalingen.

(Factuur)software voor de leverancier wordt geacht, in tegenstelling tot de software bij de afnemer, alle statussen te ondersteunen.

Zie ook bijlage II (factuur statussen) voor een toelichting van alle statussen die teruggekoppeld kunnen worden.

### 3.3 Extra informatie terugkoppelen

Bij de volgende statussen wordt altijd extra informatie teruggekoppeld door de afnemer aan de leverancier.

- Openstaande vraag aan leverancier (UQ);
- Voorwaardelijk geaccepteerd (CA);
- Afgekeurd (RE).

Als bijvoorbeeld de status "openstaande vraag" wordt teruggekoppeld aan de leverancier is het vanzelfsprekend dat ook de vraag zelf wordt teruggekoppeld. Dat bij voorwaardelijk acceptatie de voorwaarde wordt teruggekoppeld en dat bij het afkeuren van een factuur ook de reden(en) van afkeur wordt gemeld aan de leverancier is eveneens vanzelfsprekend.

Extra informatie terugkoppelen kan op meerdere manieren, afhankelijk van hetgeen ondersteund wordt in de software van de afnemer. Te weten:

1. Door het sturen van één of meer reden(code) ter verduidelijking; bij een afgekeurde factuur bijvoorbeeld "REF", de aanduiding dat de (order)referentie ontbreekt op de factuur. Of "PRI", de aanduiding dat de factuurprijs is conform eerder overeengekomen is. Een codelijst met toegestane redenen is opgenomen in bijlage III "Redenen ter verduidelijking".

2. Door het sturen van één of meer gevraagde acties door de verkoper; bijvoorbeeld de gevraagde acties “CNF, zijnde creditering van de factuur én “NIN”, zijnde een nieuwe factuur gewenst. Beide acties volgend op de hiervoor genoemde reden(code) “REF”. Een codelijst met toegestane acties is opgenomen in bijlage IV “Gevraagde acties door de verkoper ter verduidelijking”.
3. Door het sturen van een toelichting als tekst. Bijvoorbeeld als tekst “Graag ordernummer VB123456789 vermelden op de nieuwe factuur”. Dit kan desgewenst ook aanvullend op de onder 1 en 2 genoemde retourinformatie.

Bij zowel de reden(code) als actie(code) “OTH” (overige) is een aanvullende tekst altijd van toepassing. Om te duiden wat met overige bedoeld wordt.

### 3.4 Geen factuur retourberichten

Uitgangspunt is dat de leverancier een elektronische factuur via Peppol stuurt aan een afnemer. Beide partijen zijn dan op Peppol aangesloten. Om met Peppol factuur retourberichten te kunnen werken moet allereerst de software van de afnemer geschikt zijn om Peppol factuur retourberichten te kunnen verzenden naar betreffende leveranciers. Als tweede moet de afnemer zelf het versturen van Peppol factuur retourberichten in gebruik hebben genomen via betreffende software.

Daarnaast is het van belang dat de software van de leverancier geschikt is om Peppol factuur retourberichten te kunnen ontvangen. En tot slot moet de leverancier het kunnen ontvangen van retourberichten geactiveerd hebben.

De afnemer die retourberichten heeft geactiveerd via de (inkoop)software kan daar op twee manieren mee omgaan, mede afhankelijk van deze wijze waarop de (inkoop)software communiceert met Peppol en de daarbij betrokken Peppol service provider.

1. Er wordt vooraf gecontroleerd door de (inkoop)software of de leverancier retourberichten aan heeft staan, en dus retourberichten via Peppol kan ontvangen. Alleen als retourberichten aan staat bij betreffende leverancier worden één of meer Peppol factuur retourberichten gezonden. Mocht er in een ander geval iets niet in orde zijn met een ontvangen inkoopfactuur dan zal de afnemer op een andere manier contact moeten opnemen met de leverancier.

*Technisch wordt deze controle gefaciliteerd door de Peppol service provider waarmee de afnemer is aangesloten op Peppol. In een soort van telefoonboek wordt bijgehouden welke soort van berichten ondersteund worden per aangesloten partij op Peppol.*

2. Er worden altijd retourberichten verzonden vanuit de afnemer naar de leverancier. En wordt door de afnemer met de service provider afgestemd hoe om te gaan met foutafhandeling (denk aan RE – afgekeurd) als de leverancier een verkeerde factuur heeft gestuurd.

De eerste periode mag verondersteld worden dat retourberichten nog niet door alle softwarepakketten ondersteund worden, zowel voor het verzenden als ontvangen van deze berichten. Bovenstaande controle is daarom belangrijk om af te stemmen met betreffende softwareleverancier en Peppol service provider.

#### 4. Programma E-retour

E-retour is vanuit beleids oogpunt is maart 2021 gestart door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) om de innovatiekracht van de Peppol community te stimuleren, met GBNED als aanjager. De volgende organisaties hebben het initiatief e-retour actief ondersteund door deel uit te maken van de e-retour kopgroep:

- [eVerbinding](#), Peppol Service provider.
- [Exact](#), Online boekhoudsoftware.
- [Informer](#), Online boekhoudsoftware.
- [Kleisteel](#), Online boekhoudsoftware.
- [Lucom](#), Invoice processing en Peppol Service Provider.
- [Storecove](#), Peppol Service provider.
- [TIE Kinetix](#), Invoice processing en Peppol Service Provider.
- [Zenvoices](#), Invoice processing.

Met ondersteuning van de [Nederlandse Peppolautoriteit](#) (NP a).

De belangrijkste doelstelling van e-retour is Peppol factuur retourberichten zodanig te implementeren in enkele softwaresystemen voor de Nederlandse markt, dat de werking ervan in de factuurketen van “leverancier en afnemer” is aangetoond.

Als belangrijkste uitgangspunt gelden de al bestaande specificaties van Peppol, te weten: “[BIS Invoice Response 3.0](#)”. E-retour is qua techniek dan ook niet nieuw. Wel nieuw is de samenwerking tussen enkele Peppol service providers, leveranciers van administratieve software aan zowel de factuur-, boekhoud- als e-procurement zijde en de NP a. Met name de bereidheid van genoemde partijen om onderling kennis te delen en ook Peppol factuurberichten te testen in meerdere varianten is erg belangrijk geweest. Hiermee is de basis voor deze uitgave gelegd, maar ook voor documentatie die, via de NP a, beschikbaar is voor andere Peppol service providers en softwareleveranciers.

Het initiatief E-retour is in juli 2021 afgerond en afgesloten.

In het volgende hoofdstuk 5 “Praktijkvoorbeelden factuur retourberichten” worden voorbeelden gebruikt die beschikbaar zijn gesteld tijdens het testen door de hiervoor genoemde e-retour kopgroep.



## 5. Praktijkvoorbeelden factuur retourberichten

In dit hoofdstuk geven we enkele voorbeelden van de afhandeling van Peppol factuur retourberichten. Deze voorbeelden zijn beschikbaar gesteld door deelnemers aan het initiatief E-retour, zoals besproken in hoofdstuk 4 (Programma E-retour).

### Inzicht in aansluiting op Peppol en factuur retourberichten

Allereerst wordt ingegaan op de aansluiting door een gebruiker op het Peppol netwerk zelf en het wel of niet kunnen ontvangen van retourberichten.

Binnen een Peppol register wordt bijgehouden welke organisaties zijn aangesloten op Peppol en met welke identificatie. Dan kan gezien worden als een digitaal telefoonboek. In Nederland wordt als identificatie gebruik gemaakt van:

- KVK-nummer;
- OIN; Overheidsidentificatienummer.
- BTW-nummer;
- Bankrekeningnummer;

Verder wordt binnen het register bijgehouden welke berichten via Peppol actief zijn per organisatie. De elektronische factuur is hierbij vanzelfsprekend. Maar een e-order zal lang niet door alle organisaties gebruikt worden.

In hoofdstuk 3.4 (Geen factuur retourberichten) is genoemd “*Er wordt vooraf gecontroleerd door de (inkoop)software of de leverancier retourberichten aan heeft staan, en dus retourberichten via Peppol kan ontvangen*”. Deze controle is gebaseerd op de informatie in het genoemde register. Zo kan een factuur retourbericht kan pas gebruikt worden als de achterliggende administratiesystemen (factuur, boekhoud-, ERP- en e-procurement software) daarmee overweg kan.

Als een gebruiker in administratieve software kiest voor het kunnen versturen en/of ontvangen van factuur retourberichten dan wordt automatisch, via een koppeling tussen de software en de betreffende Peppol service provider, de status bijgewerkt in het Peppol register.


### Versturen en ontvangen van retourberichten


Bij de volgende voorbeelden gaan we er vanuit dat de factuur van de verkoper via Peppol is afgeleverd bij de koper. Er wordt melding gemaakt van de factuurstatus, zoals toegelicht in bijlage II (Factuurstatussen).


1. *Factuur geaccepteerd en goedgekeurd door de koper (AP, Accepted en approved);* de verkoper weet nu dat de factuur, op basis van de afgesproken betaaltermijn, voldaan gaat worden. In verreweg de meeste gevallen is dit meteen de laatste status die de verkoper ontvangt. De betaling zelf zal blijken uit de (elektronische) verwerking van bankafschriften.


Het volgende voorbeeld is de afhandeling in het administratiesysteem van Zenvoices op basis van een factuur die is gestuurd door Informer.


PEPPOL retourberichten (2) ✕ Autorisatie (2) ✕ Uploaden & inlezen (1) ✕

- 

**PEPPOL retourbericht verzonden** 2 minuten geleden  
Geaccepteerd en goedgekeurd (AP)
- 

**Autorisatiestatus gewijzigd** naar Geautoriseerd 2 minuten geleden
- 

**Autorisatiestatus gewijzigd** naar In behandeling 2 minuten geleden
- 

**PEPPOL retourbericht verzonden** 7 minuten geleden  
Ontvangstbevestiging (AB)
- 

**Document ontvangen** van Dienstverlening 7 minuten geleden  
Kanaal PEPPOL Zenvoices test (2021-0008)

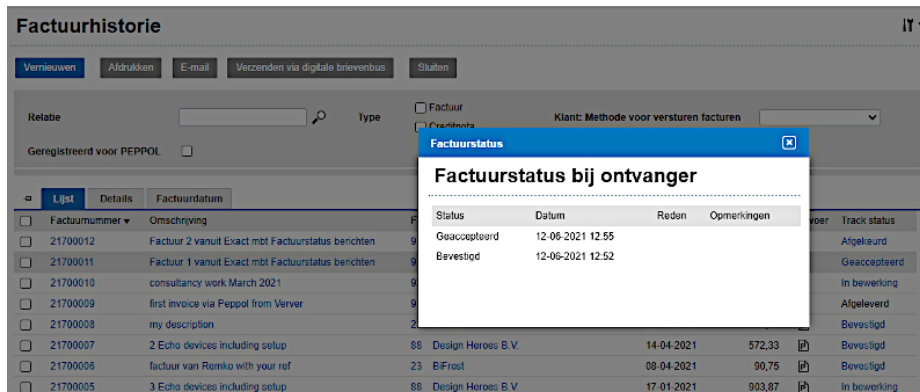
Gevolgd door het verzenden van dezelfde factuur en ontvangen factuur retourberichten in het administratiesysteem van Informer.

**DH** Verzonden via PEPPOL

Event	Datum	Tijd
Geaccepteerd door ontvanger	11-06-2021	11:22:35
Ontvangst bevestigd door PEPPOL	11-06-2021	11:18:02
Aangekomen op het PEPPOL netwerk	10-06-2021	10:30:05

10-06-2021  
door Danny om 10:29:56


Het volgende voorbeeld toont de retourberichten binnen het systeem van Exact Online op basis van een door Zenvoices gezonden retourbericht.



2. *Factuur afgekeurd door de koper (RE, Rejected)*; de verkoper wordt geïnformeerd dat de factuur niet is geaccepteerd door de koper. Van belang hierbij is dat de reden wordt vermeld en dat duidelijk is welke actie verwacht wordt door de verkoper.

Het volgende voorbeeld toont een factuur die door Lucom is verzonden en die is afgekeurd door de afnemer, in dit geval Zenvoices. Te zien is dat de factuur door Lucom succesvol is verzonden en door de afnemer is ontvangen. Gevolgd door het afkeuren van de factuur door Zenvoices. De reden van afkeur is opgegeven door het opgeven van een toelichting. In het systeem van Lucom ziet dit er als volgt uit:

#### PEPPOL Statusupdates

Tijd	Naam	Omschrijving
17-06-2021 09:31:29	InvoiceSent	"Invoice" successfully sent: '13dcbec2-
17-06-2021 12:15:23	InvoiceResponseReceived	Erkend / Ontvangen
17-06-2021 12:16:42	InvoiceResponseReceived	Factuur afgekeurd.
Reden	OTH	Afkeur toelichting voor de factuurverstrekker
		 Other; Reason for status is not defined by code.

Het volgende voorbeeld is een factuur die is verzonden door Informer aan Lucom, waarbij deze laatste de factuur heeft afgekeurd met een duidelijke reden. Zo kan de leverancier direct actie ondernemen en een juiste factuur zenden. In het systeem van Informer ziet dit er dan als volgt uit:

**DH** Verzonden via PEPPOL

Event	Datum	Tijd
Afgewezen door ontvanger <i>OPStatusReason: OTH (Document afgekeurd: Bedrag is onjuist en speciale Lucom korting is niet gegeven...)</i>	24-06-2021	12:21:34
Wordt verwerkt door ontvanger	24-06-2021	12:20:43
Ontvangst bevestigd door PEPPOL	24-06-2021	12:02:53
Aangekomen op het PEPPOL netwerk	24-06-2021	12:02:52

Hiervoor is tweemaal een voorbeeld getoond van een afgekeurde factuur met een zelf opgegeven reden van afkeur. Hierna volgt een voorbeeld vanuit Exact Online om een reden van afkeur op te geven.

Externe opmerkingen die u met uw leverancier wilt delen

Factuurstatus	Verworpen
Reden	Overige
Externe opmerkingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overige</li> <li>Verkeerde administratie</li> <li>Goedkeuringsreferentie ontbreekt</li> <li>Onjuiste wettelijke informatie</li> <li>Onjuiste betalingstermijnen</li> <li>Kwaliteit van product onvoldoende</li> <li>Leveringsproblemen</li> <li>Onjuiste prijs</li> <li>Onjuiste hoeveelheid</li> <li>Onjuiste artikelen</li> <li>Niet herkend</li> <li>Financiële gegevens onjuist</li> <li>Geen problemen</li> </ul>

bedrag incl. BTW  
 € 1.512,50

*Genoemde voorbeelden zijn louter ter illustratie om te tonen hoe factuur retourberichten eruit kunnen zien. Mede gezien de actuele ontwikkeling op dit gebied kunnen voorbeelden afwijken van de praktijk.*

## 6. Advies aan gebruikers

Het belangrijkste voordeel van het werken met factuur retourberichten ligt bij de verkoper die automatisch geïnformeerd wordt over de status van een verzonden factuur aan de koper. Hier zijn we bij de inleiding als eerder op ingegaan. Ook de koper profiteert van factuur retourberichten. Medewerkers zien direct de status van een ontvangen factuur en als er bijvoorbeeld iets aan de hand is met een ontvangen factuur kan dit direct gemeld worden aan de verkoper, zonder aparte mailwisseling of telefoneren. Ook de dossiervorming is bij de koper en verkoper direct compleet.

Het werken met Peppol factuur retourberichten is net als indertijd met de fax. Zowel verkoper als koper moeten gebruik maken van elektronisch factureren op basis van Peppol en onderliggende administratiesystemen (voor uitgaande- en inkomende facturen) moeten geschikt zijn voor de afhandeling van Peppol factuur retourberichten.

De volgende adviezen geven we aan gebruikers:

1. Zorg allereerst voor een aansluiting op Peppol; bij MKB-software kan een dergelijke aansluiting veelal geregeld worden vanuit de administratieve software, zoals een factuur- of boekhoudpakket. Informeer in dat geval bij de leverancier van de software.

*Eenmaal geregistreerd op Peppol kun je als koper automatisch gevonden worden door verkopers die elektronisch willen factureren via Peppol. En als verkoper wordt je automatisch gevonden op Peppol door kopers om na te gaan of je automatisch een factuur retourbericht kunt ontvangen. Voorwaarde is dan wel dat de onderliggende administratiesystemen een koppeling met Peppol hebben en retourberichten afgehandeld kunnen worden.*

2. Elektronisch versturen van facturen via Peppol; zorg dat gebruikte factuursoftware is aangesloten op Peppol. Via je softwareleverancier (veelal in het MKB) of de interne ICT-afdeling (veelal bij grote organisaties). Vraag direct of, naast het elektronisch verzenden van facturen, Peppol factuur retourberichten ontvangen en afgehandeld kunnen worden.

*Nog niet alle factuursoftware (al dan niet als onderdeel van boekhoud- of ERP-software) is geschikt gemaakt voor factuur retourberichten via Peppol of zelfs factureren via Peppol. Vraag in dat geval wanneer beide wel mogelijk is of overweeg andere (of aanvullende) software.*

3. Elektronisch ontvangen van facturen via Peppol; zorg dat software voor inkomende factuurafhandeling is aangesloten op Peppol. Via je softwareleverancier (veelal in het MKB) of de interne ICT-afdeling (veelal bij grote organisaties). Vraag direct of, naast het elektronisch ontvangen van facturen, Peppol factuur retourberichten afgehandeld en verzonden kunnen worden.

*Nog niet alle software voor inkomende factuurafhandeling (al dan niet als onderdeel van boekhoud-, ERP- of e-procurement software) is geschikt gemaakt voor factuur retourberichten via Peppol of zelfs facturen ontvangen via Peppol. Vraag in dat geval wanneer beide wel mogelijk is of overweeg andere (of aanvullende) software.*

Voor meer informatie adviseren we ook de website van de Nederlandse Peppolautoriteit ([NPa](#)) te bezoeken.

## Bijlagen

### I Interessante bronnen

1. Specificaties van Peppol retourberichten, te weten "[BIS Invoice Response 3.0](#)". Met name bestemd voor service providers en software ontwikkelaars.
2. Nederlandse Peppolautoriteit ([NPa](#));
3. Softwarepakketten.nl met [op Peppol aangesloten software](#).

## Bijlagen

### II Factuurstatussen

Onderstaand de statussen die volgens de specificaties van Peppol gekoppeld kunnen zijn aan een retourbericht. Een retourbericht bevat altijd één factuurstatus.

Statussen (altijd van ontvanger naar afzender van een factuur):

- **AB - Acknowledged;** (erkend), bericht bevestigd.  
De ontvanger meldt aan de afzender dat de factuur leesbaar is ontvangen voor verwerking.
- **IP - In process;** (in proces), bericht is in bewerking.  
De verwerking van de factuur is gestart in het administratiesysteem van de ontvanger.
- **UQ - Under query;** (openstaande vraag), verdere verwerking van de factuur is gestopt. De koper meldt aan de leverancier dat aanvullende informatie is gewenst. Via een toelichting op het statusbericht wordt dan vermeld om welke informatie het gaat.
- **CA - Conditionally accepted;** (voorwaardelijk geaccepteerd), in de factuur moet verwezen worden naar het document (zoals offerte of pakbon) dat ten grondslag ligt aan de factuur. De koper meldt aan de leverancier dat de factuur wordt geaccepteerd onder de voorwaarden die in de toelichting op het statusbericht is vermeld en dat de koper doorgaat met betalen. Tenzij de leverancier dit betwist.
- **RE - Rejected;** (afgekeurd), indicatie dat de factuur niet overeenkomt met de aanbieding of transactie waarnaar wordt verwezen in de factuur (bijv. vrachtbrief of offerte) en daarom niet wordt geaccepteerd door de koper. Oftewel de factuur komt volgens de koper niet overeen met de afgesproken levering of dienst. Deze status wordt alleen gebruikt als de koper de factuur niet verder zal verwerken en dit meldt aan de leverancier met een toelichting op het statusbericht.
- **AP - Accepted en approved;** (Geaccepteerd en goedgekeurd), indicatie dat de factuur is geaccepteerd door de koper. Deze status wordt alleen gebruikt als de koper de factuur definitief heeft goedgekeurd en de volgende stap de betaling is.
- **PD - Paid;** (betaald), indicatie dat de factuur is betaald door de koper. Natuurlijk kun je op je bank ook snel zien (zeker in deze tijd van instant payments en PSD2) dat een factuur is betaald. Maar op deze wijze heb je een extra controlemiddel, mocht het openstaande bedrag niet op jouw rekening zijn of worden ontvangen.

De status PD is desgewenst ook te gebruiken in combinatie met de status PPD (Partially Paid) als gewerkt wordt met deelbetalingen.

Bron: [BIS Invoice Response 3.0](#) (vrij vertaald).

## Bijlagen

### III Redenen ter verduidelijking

In bijlage II zijn factuurstatussen genoemd. In een factuur retourbericht kan een factuurstatus toegelicht worden door de koper via één of meer van de volgende redenen:

- NON: No Issue; Indicates that receiver of the documents sends the message just to update the status and there are no problems with document processing.  
NL: Geen problemen; Geeft aan dat de ontvanger van de documenten (factuur) het bericht louter verzendt om de status bij te werken en dat de documentverwerking op zich in orde is.
- REF: References incorrect; Indicates that the received document did not contain references as required by the receiver for correctly routing the document for approval or processing.  
NL: Onjuiste referentie; Geeft aan dat het ontvangen document geen referentie(s) bevat, zoals een orderreferentie, die is vereist voor het verder routeren en/of beoordelen van het document.
- LEG: Legal information incorrect; Information in the received document is not according to legal requirements.  
NL: Wettelijke informatie onjuist; De informatie in het ontvangen document is niet in overeenstemming met de wettelijke vereisten.
- REC: Receiver unknown; The party to which the document is addressed is not known.  
NL: Geadresseerde is niet bekend; Tenaamstelling en/of adres is onbekend.
- QUA: Item quality insufficient; Unacceptable or incorrect quality.  
NL: Kwaliteit van hetgeen gefactureerd is onvoldoende.
- DEL: Delivery issues; Delivery proposed or provided is not acceptable.  
NL: Problemen met aflevering.
- PRI: Prices incorrect; Prices not according to previous expectation.  
NL: Prijs niet conform eerder overeengekomen.
- QTY: Quantity incorrect; Quantity not according to previous expectation.  
NL: Hoeveelheid niet conform eerder overeengekomen.
- ITM: Items incorrect; Items not according to previous expectation.  
NL: Factuurregels niet conform eerder overeengekomen.
- PAY: Payment terms incorrect; Payment terms not according to previous expectation.  
NL: Betalingsconditie niet conform eerder overeengekomen.
- UNR: Not recognized; Commercial transaction not recognized.  
NL: Niet herkende transactie die is gefactureerd.
- FIN: Finance incorrect; Finance terms not according to previous expectation.  
NL: Betalingsmethode niet conform eerder overeengekomen.
- PPD: Partially Paid; Payment is partially but not fully paid. SHALL only be used in combination with Status "PD".  
NL: Gedeeltelijk betaald. PPD is alleen mogelijk bij ResponseCode PD (Paid).
- OTH: Other; Reason for status is not defined by code.  
NL: Overige. In dit geval is altijd een tekstuele toelichting verplicht.



## Bijlagen

### IV Gevraagde acties door de verkoper ter verduidelijking

In bijlage II zijn factuurstatussen genoemd. In een factuur retourbericht kan een factuurstatus, naast in bijlage III genoemde redenen ter verduidelijking, aangevuld worden door één of meer gevraagde acties door de verkoper. Te weten:

- NOA: No action required; No action required.  
NL: Geen actie nodig.
- PIN: Provide information; Missing information requested without re-issuing invoice.  
NL: Aanvullende informatie gewenst op basis van ontvangen factuur.
- NIN: Issue new invoice; Request to re-issue a corrected invoice.  
NL: verzoek om een nieuwe factuur.
- CNF: Credit fully; Request to fully cancel the referenced invoice with a credit note.  
NL: Volledige creditering van factuur.
- CNP: Credit partially; Request to issue partial credit note for corrections only.  
NL: Correctiefactuur gewenst als aanvulling op ontvangen factuur. Meestal een gedeeltelijke creditnota, maar zou ook een aanvullende debetnota kunnen zijn.
- CNA: Credit the amount; Request to repay the amount paid on the invoice.  
NL: Terugbetaling van het reeds betaalde bedrag van de factuur gevraagd.
- OTH: Other; Requested action is not defined by code.  
NL: Anders. In dit geval is altijd een tekstuele toelichting verplicht.