



# Ofte stillede spørgsmål

## Om inkasso

### Kører i sag mod privatpersoner?

Nej. Vi udfører kun erhvervsinkasso. Debitor skal altså være en virksomhed.

### Kan i køre sager i alle lande?

Ja. I udgangspunktet dækker vi alle lande. Der kan dog være enkelte lande, hvor vi pga. fx krig, ebola eller andre forhold ikke kan udføre opgaven.

### Tilbyder I også inkasso for ikke-forsikrede fordringer?

Ja. Vi hjælper dig uanset om du er kreditforsikringskunde, og har en ikke-forsikret fordring, eller ikke er kreditforsikringskunde.

### Kan man gradbøje en tvist?

I udgangspunktet nej. En tvist er en tvist. Vi vil naturligvis gøre vores til at løse en evt. tvist udenretsligt, men fastholder debitor tvisten, må sagen sendes i retten, da det kun er retten, der kan afgøre sagligheden af en tvist.

### Hvad er chancerne for at vinde retssagen?

Dette er svært at svare på, da det kommer an på de konkrete omstændigheder. Hvis der ingen indsigelser er, og har du god dokumentation for dit krav, har du bedre chancer for at vinde retssagen, end hvis der er tvivl om kravet (fx manglende fragtbrev eller ordrebekræftelse).

### Min sag er forsikret, hvornår kan jeg få mine penge gennem forsikringen?

Det bestemmer dine forsikringsvilkår. Men forsikringen dækker kun ikke-tvistede fordringer, så en evt. tvist skal løses, før forsikringen dækker. Omkostningerne til afklaring af en tvist dækkes ikke af forsikringen.

### Hvornår får jeg mine penge?

Den gennemsnitlige liggetid for en inkassosag er ca. 6 måneder, men det kan variere meget. Kunder, der kan betale og som ikke har en indsigelse, betaler typisk få uger efter vores henvendelse. Du kan evt. indgå en afdragsordning med kunder, som ikke har pengene, så debitor fx betaler sit udestående over 2-6 måneder.

## Jeg har modtaget penge fra forsikringen, så er sagen vel slut for vores vedkommende?

Er du kreditforsikringskunde hos os, giver mange forsikringsvilkår ret til en aconto erstatning, selvom inkassosagen endnu ikke er afsluttet. Men dette betyder ikke, at inkassosagen er afsluttet. Det forventes, at I fortsat samarbejder for at få debitor til at betale. Ellers kan det i yderste tilfælde betyde, at I må tilbagebetale erstatningen.

## Hvad er status på min inkassosag?

Du kan til enhver tid logge på vores onlineløsning SmartCollect og se aktuel status, hovedstol, sagsbehandler etc. på alle dine sager.

## Hvorfor spørger i mig om tilladelse til at foretage nogle ting i sagen?

Hvis din sag ikke er dækket af forsikringen, skal vi have din accept til fx at sende sagen retsligt, ligesom vi skal have tilladelse til fx at foretage et udlæg i debitors aktiver. Er sagen ikke forsikret, skal du altid godkende udenretslige handlinger, eftersom det er dig, der skal betale omkostningerne til dette.

## Giver i altid et tilbud på fx retslige omkostninger?

Ja. Du vil aldrig få en regning på noget, du ikke har godkendt på forhånd. Det kan være svært at give en fast pris på fx en retssag i udlandet, men du får et estimat og overskrides dette betydeligt, dækker vi differencen. Kommer der yderligere uforudsete omkostninger (fx hvis debitor anker), vil du altid få et nyt estimat til godkendelse.

## Kan vi pålægge debitor de omkostninger, vi skal betaler jer?

Desværre ikke. Aftalen mellem os og dig som kreditor er debitor uvedkommende. Men vinder du en retssag, vil retten ofte dømme debitor til at afholde nogen af sagens omkostninger.

## Hvorfor kan debitor pludselig tviste en sag, når der ikke har været indsigelser før nu?

Det kan virke urimeligt, at debitor finder på en række nye indsigelser. Men dette er debitors ret. Faktisk kan han tviste en fordring uden at uddybe denne tvist. Han kan blot erklære sig uenig, og kan vi ikke få ham til at forklare sig, må retten tage stilling til dette.

## Forældelse og Skylderklæring

Forældelsen er forskellig fra land til land. I Danmark er en sag som udgangspunkt forældet efter 3 år. Men har debitor underskrevet en skylderklæring, ændres forældelsen til 10 år (dette gælder dog ikke renter, som fortsat forældes efter 3 år). Får vi en skyldner til at underskrive en ubetinget skylderklæring, er der ligeledes ikke behov for en senere dom for at vi kan foretage udlæg via fogedretten. Vi sender altid en skylderklæring med ud til debitor sammen med inkassobrevet. Vi følger op telefonisk, hvis erklæringen ikke modtages retur.

## Hvordan afregner jeg med jer?

Når vi opretter en sag betales et etableringsgebyr afhængigt af debitorland (se prislister her). Derudover tager vi en aftalt provision af de inddrevne beløb - igen afhængigt af debitorland. Betaler debitor til os, fratrukker vi denne provision før resten, løbende, overføres til jer. Betaler debitor til direkte til jer, sender vi jer en regning på provisionen. Er fordringen forsikret overføres alle indbetalinger fra debitor til jer og vi afregner alle omkostninger med forsikringen, som efter endt inkassosag fremsender en endelig opgørelse omhandlende evt. erstatning, selvrisko etc.

## Hvorfor kan jeg ikke få afregning i anden valuta - britiske pund fx?

Al afregning sker i danske kroner. I forbindelse med vores autorisation som inkassovirksomhed, er vi forpligtet til at indsætte alle jeres tilgodehavender på vores kundekonto.

## Hvorfor skal jeg udfylde diverse dokumenter?

Selvom sagen er overdraget til inkasso, er det stadig jer, som er kreditor. Dette gælder også, hvis sager er forsikret. Derfor kan der opstå situationer, hvor I skal udfylde forskellige dokumenter.