

A photograph of a middle-aged man with grey hair and a woman with long, curly blonde hair. Both are smiling and leaning over a blue surface, possibly a table or desk. The man is wearing a light blue short-sleeved button-down shirt and dark trousers. The woman is wearing a black long-sleeved top. The background is a plain, light blue color.

Slik får  
**du** inn  
pengene dine:

12  
**lekende**  
lønnsomme  
råd

Vi liker å kalle det lekende lønnsomt. Så enkelt og sorgløst som bare det, men raskt, effektivt og lønnsomt.

Vår lille konsulentbedrift arbeider mye med salg av Solvent Egeninkasso.

Kvinnen på forsiden av dette heftet, Line Salomon hos Thaugland Trelast AS i Oslo, har oppnådd oppsiktsvekkende 102 prosent resultat ved å benytte dette programmet. Likevel ønsker både vi og Line Salomon at kundene gjør opp for seg slik de skal.

Derfor har vi samlet noen enkle, men gode - lekende lønnsomme - råd, som forhåpentligvis vil bidra til at du lettere får inn pengene dine, og at du sparer deg selv for unødig slitasje og frustrasjoner.

Vi håper at du vil få glede og nytte av dette lille heftet, og hører gjerne fra deg om du har kommentarer.

Vennlig hilsen

Seniorkonsulent Bjørn Rønbeck, Solvent Egeninkasso

## INNHOOLD

En avtale er mer enn et håndtrykk	side 4
Dette må du huske med ordrebekreftelser	side 7
Hvem er det egentlig som bestiller, og hvem skal faktureres?	side 9
Hent kredittopplysninger før du begynner jobben	side 11
God dokumentasjon hindrer krangel i ettertid	side 12
Jobben er ikke gjort før fakturaen er sendt	side 13
Gode råd om akonto-fakturering	side 16
Ikke gi kreditt utover forliksrådets rammer	side 17
Hvor lang kreditt-tid skal du gi?	side 18
Hensiktsmessig purring	side 19
Når ulykken inntreffer og pengene uteblir	side 21
Gjeldsbevis til hyggelige, men uheldige kunder	side 23

## 1: EN AVTALE ER MER ENN ET HÅNDTRYKK

Som det sies; en avtale er et dokument som er skrevet i fredstid, men beregnet på konflikt. En avtale skal først og fremst sikre at kjøper og selger har en felles forståelse for hva som faktisk skal leveres.

Nesten alle konflikter skyldes uenighet og krangel om dette, og en slik konfliktsituasjon kan føre til utsettelse av oppgjør eller at hele beløpet blir holdt tilbake. Ikke minst gjelder dette for tilleggsarbeider, og det bør derfor ikke være overraskende at slike konflikter er særlig utbredt i håndverksbransjene.

Av disse grunner bør avtalen ikke bare beskrive selve arbeidet, men også hva som skal gjøres når og hvis det dukker opp tilleggsarbeider. Det er som kjent ikke sjelden at en skjult mangel fører til at det avtalte arbeidet ikke kan ferdigstilles på forsvarlig vis.

I tillegg til avtalt pris for selve arbeidet, bør avtalen også inneholde timepriser for eventuelle tilleggsarbeider. Du bør også sørge for å avtale når eventuelle akontofaktureringer skal betales.

En avtale regulerer også vanligvis en dato for når arbeidet skal være sluttført eller levering skal finne sted, og hvor lang betalingsfrist kunden skal ha.

Det kan også være hensiktsmessig å ta med i avtalen et punkt om tvisteløsninger. Det kan spare partene for mye tid, penger og ergrelser om man for eksempel blir enige om å overlate en eventuell tvistesak til en lokal takstmann, som begge parter erklærer at de vil bøye seg for som tvisteløser.

Dersom det er snakk om et salg og salgspant, må det fremgå tydelig at selger har pant i objektet i henhold til lovverket.

I tillegg til dato og sted, skal avtalen alltid signeres av begge parter. Det er hyggelig med et godt smil og et håndtrykk, men det fører sjelden frem når konflikten er et faktum.

Avtalen bør altså inneholde:

Eksakt beskrivelse av hva som skal leveres.

Hva som skal gjøres når og hvis det dukker opp tilleggsarbeider.

Pris for selve arbeidet og timepris for eventuelle tilleggsarbeider.

Når eventuelle a-kontofaktureringer skal betales.

Dato for når arbeidet skal være sluttført eller levering skal finne sted

Hvor lang betalingsfrist kunden skal ha.

Hvor tvistesak skal behandles.

OBS! Husk signatur!

## 2: DETTE MÅ DU HUSKE MED EN ORDREBEKREFTELSE

Det er selvsagt ikke alltid du har mulighet til å treffe kunden din ansikt til ansikt. I så fall kan du sende vedkommende en ordrebekreftelse.

En ordrebekreftelse skal inneholde de samme punktene som en avtale, og det er viktig at du sørger for å få den signert før du sender varen eller begynner arbeidet dersom det er mulig.

Det er også viktig at du husker å få kvittering på at kunden har mottatt og inspisert leveransen eller ferdigstillingen av arbeidet.

Alle bestillinger skal som hovedregel ordrebekreftes. Sammen med dine salgsbetingelser utgjør den det juridiske grunnlaget mellom kjøper og selger.

Som vi allerede har nevnt, bør du få kundens skriftlige signatur på ordre-bekreftelsen så sant det lar seg gjøre. I vår elektroniske tidsalder er dette imidlertid ofte verken hensiktsmessig eller praktisk mulig.

I slike situasjoner bør du i det minste beskytte deg ved å sørge for å få be-kreftelse pr. e-post eller SMS. Adskillige tvister er faktisk avgjort på grunnlag av slike dokumenter.

### **3: HVEM ER DET EGENTLIG SOM BESTILLER, OG HVEM SKAL FAKTURERES?**

Det er ikke alltid at bestiller og betaler er samme person eller juridiske enhet. De fleste håndverkere har gått på en smell på grunn av dette.

I offentlige etater og større virksomheter er det vanlig at regnskaps- eller økonomiavdelingen står for selve utbetalingen, mens oppdragsgiveren attesterer fakturaen.

Dette kan og bør du enkelt avklare før du begynner arbeidet eller leveransen.

Det er heller ikke alltid at hybelverten vil betale for de utbedringene som leietakeren har bestilt. Som regel er også dette enkelt å avklare på forhånd.

Sørg for at du alltid skaffer deg signaturene på avtalen eller ordrebekreftelsen fra både den som skal attestere arbeidet og den som skal betale regningen, så sparer du deg for masse problemer i etterkant.

#### 4: HENT KREDITTOPPLYSNINGER FØR DU BEGYNNER JOBBEN

Når noe virker for godt til å være sant, så er det nesten alltid akkurat det. Som svært mange har erfart, kan det av og til være lønnsomt å takke nei til et oppdrag.

I det minste hvis det er snakk om arbeider eller leveranser av en viss størrelse, bør du alltid kredittsjekke kundene dine.

Hos selskaper som AAA Soliditet, ([www.soliditet.no](http://www.soliditet.no)), kan du skaffe deg den informasjonen du trenger.

## 5. GOD DOKUMENTASJON HINDRER KRANGEL I ETTERTID

Dersom det skulle oppstå en konfliktsituasjon, er det viktig at du har sørget for best mulig dokumentasjon underveis i prosessen. Da er det mye enklere for deg å nå frem med kravet ditt.

Ta vare på alle kvitteringer som har med arbeidet eller leveransen å gjøre. Ta bilder underveis i prosessen. Et godt knips med mobilkameraet ditt kan bli avgjørende dokumentasjon i en tvistesak.

Er det snakk om et større arbeid, bør du sørge for at oppdragsgiver inspiserer og kvitterer for ferdigstillinger underveis. Hvis det er snakk om arbeid som inkluderer byggemøter, må du sørge for at du alltid er tilstede på møtene. Du kan nemlig få problemer hvis du ikke retter opp feil i byggemøtereferatene. Det er ikke få håndverkere som har brent seg på dette.

## 6. JOBBEN ER IKKE GJORT FØR FAKTURAEN ER SENDT

Av en eller annen grunn er det mange som kvier seg for å sende faktura når jobben er gjort. Det er heller ikke ukjent at fakturaen blir liggende i skuffen inntil snekkeren eller rørleggeren “får tid” til å få den av gårde. Dette er uprofesjonelt, og det er dumt.

Jo lenger du venter, jo større er risikoen for at du ikke får inn pengene dine. Ingen vet naturligvis hva som kan skje mens fakturaen ligger og støver ned på skrivebordet.

Dette må du huske; jobben skal alltid faktureres hurtigst mulig etter at arbeidet er sluttført.

Hvis du er blant dem som knapt har tid til kontorarbeide, finnes det masse god hjelp å få.

På [www.fakturatjenester.no](http://www.fakturatjenester.no) finner du for eksempel en utmerket og gratis tjeneste som gjør at du enkelt og effektivt kan sende fakturaer fra hvor som helst der du har tilgang til internett. Har du mobilt bredbånd og bærbar pc, eller mobiltelefon med internettilgang, kan du sende fakturaen før du forlater byggeplassen for siste gang.

Mange, særlig håndverkere, benytter seg av ulike factoringtjenester. Factoring vil si at man selger fordringene til et factoringsselskap. Avhengig av avtalen du har med factoringsselskapet, får du utbetalt en del av av den oversendte fakturamengden direkte.

Dersom det skulle vise seg at en kunde likevel ikke betaler, blir den aktuelle fakturaen trukket ut av saldoen, og beløpet blir fratrukket ved neste oppgjør fra factoringsselskapet.

I slike ulykksalige situasjoner er det derfor du selv som bestemmer hvordan du vil inndrive den aktuelle fordringen, uavhengig av factoringsselskapet. Det er for eksempel helt opp til deg selv om du vil benytte egeninkasso for å få inn det utestående beløpet.



## 7: GODE RÅD FOR A KONTO-FAKTURERING

De forskjellige bransjene har ulike standarder og rutiner for hva slags arbeider som kan og bør a konto-faktureres.

Som tommelfingerregel bør du sørge for å regulere a-kontofakturerings i avtalen eller i ordrebekreftelsen. Det samme gjelder utlegg du måtte ha i forbindelse med arbeidet. Særlig for håndverkere kan dette ofte handle om mye penger.

A konto-fakturerings sikrer at du slipper å ha alt for store beløp utestående. Dersom a kontoinnbetalingen skulle utebli, må du selvsagt stanse arbeidet eller leveransen umiddelbart.

## 8: IKKE GI KREDITT UTOVER FORLIKSRADETS RAMMER

I Forlikrådet kan hver av partene kreve at det blir avsagt dom i en sak dersom kravet ikke overstiger kr. 125000,- inkludert renter og omkostninger. Er beløpet høyere, må begge parter være enige om at dom kan avsies. Dette skjer bare unntaksvis, ettersom den innklagede part sjelden ønsker det. Forlikrådet krever ikke en gang en begrunnelse for uenigheten.

I saker hvor beløpet overstiger kr. 125.000 vil Forlikrådet normalt avvise saken og henvise den til ordinær rettslig behandling. Dette vil ikke sjelden beløpe seg til kr. 50.000-100.000. Og den utgiften påløper gjerne et år før det foreligger dom i saken. Derfor er det normalt viktig at det ikke blir gitt kreditt ut over kr. 100,000,-.

## 9: HVOR LANG KREDITTID SKAL DU GI?

Det er en ganske utbredt misoppfatning at det er spesielt “hyggelig” å tilby lengre kreditt-tid. Dette er selvsagt bare tøys. Kunden din har bestilt en tjeneste, og forventer å betale for den.

Også kreditt-tiden bør reguleres i avtalen eller ordrebekreftelsen.

Det mest vanlige i Norge i dag er 14 dager, men som så ofte ellers er tommelfingerregelen at jo kortere, jo bedre.

Offentlige myndigheter og andre større oppdragsgivere krever gjerne lengre kredittid fordi de har ekstra omstendelige godkjenningsrutiner. I så fall må du selv vurdere om jobben er tilstrekkelig interessant.

## 10: HENSIKTMESSIG PURRING

Det er leit, men nesten ingen slipper unna. En eller annen gang skjer det at pengene ikke er på konto når de skulle vært det.

Vi anbefaler at du ikke venter lenger enn tre dager før du ringer og spør om kunden ikke har mottatt fakturaen din. De fleste vil oppleve en “jeg kan ikke se å ha mottatt”- henvendelse som både kundefremmelig og avklarende. Kunden din vil få påminnelsen vedkommende trenger, og du vil få avklart om det er innsigelser mot kravet. Dette er mye raskere, mer effektivt og kundefremmelig enn å sende en gammeldags purring.

Dersom betalingen fremdeles uteblir etter 14 dager, og du heller ikke har hørt noe fra kunden, anbefaler vi at du glemmer flereurringer, og i stedet sender et inkassovarsel.

I motsetning til en purring, som gjerne blir liggende i en skuff, betaler de aller fleste når de får et inkassovarsel, og du har uansett satt i gang en prosess som det norske lovverket krever.

Du kan for eksempel benytte følgende tekst:

#### *Inkassovarsel*

*Vi viser til vår som faktura av ----- som vi fortsatt ikke har fått dekning for: Om betalingen har krysset vår purring vennligst se bort i fra dette varsel.*

*Betaling må være oss ihende innen 14 dager. Unnlatt betaling vil føre til at kravet blir gjenstand for Inkasso, og ytterligere kostnader vil påløpe. Kravet betraktes først som fullt innfridd når hovedstol og påløpne kostnader er innbetalt.*

*Eventuell rest vil bli gjenstand for videre saksgang med nye gebyrer og renter.*

## 11: NÅR ULYKKEN INNTREFFER OG PENGENE LIKEVEL UTEBLIR

Det er det norske lovverket som regulerer hva som skal skje dersom verken påminnelser eller varsler hjelper, og betalingen fremdeles uteblir.

Dersom det er uenighet om kravet, er det Forlikrådet som er den rette instans. Du kan finne mer informasjon om dette på [www.politi.no](http://www.politi.no). Her kan du også finne et skjema du kan bruke for å sende en forliksklage. Det finnes også nyttige programmer som automatisk genererer ferdig utfylte forliksklager.

Siden både Kjøpsloven, Avtaleloven, Inkassoloven, Tvisteloven og Tvangsfullbyrdelsesloven, i tillegg til adskillige forskrifter og regelverk, kan være aktuelle i din sak, er det viktig å passe på at kravene til ordlyd blir fulgt til punkt og prikke.

Det er ingen lov som krever at du sender et inkassovarsel, men god forretningskikk tilser at du bør gjøre det.

De aller fleste betaler når de har fått et slikt varsel. Tvangsfullbyrdelsesloven krever likevel at du sender en betalingsoppfordring med henvisning til denne loven.

Etter at du har sendt en slik oppfordring, skal du overlate saken til de offentlige inndrivningsinstanser. De fleste vil finne dette arbeidet altfor tungvint og uhensiktsmessig, men du er hjertelig velkommen til å besøke våre hjemmesider [www.solvent.no](http://www.solvent.no) om du skulle havne i en slik uheldig situasjon. Det finnes nemlig mye bedre og mer effektive løsninger enn tradisjonelle inkassobyrå.

## 12: GJELDSBEVIS TIL HYGGELEGE, MEN UHELDIGE KUNDER

Det burde ikke skje, men det skjer allikevel. En kunde har bestilt noe vedkommende likevel ikke kan betale for.

Når kunden din ønsker å gjøre opp for seg, men av en eller annen grunn har problemer med å få det til, kan et gjeldsbevis være et godt alternativ til inkasso og konkurs.

Hvis du mener at dette kan være en god løsning, må du huske på at skyldnerens underskrift må attesteres av to myndige personer for å være rettskraftig.



rigo as