

INKASSO – SUCCESHISTORIE

Den gode følelse af ikke at stå alene

"Et inkassofirma bør egentlig ikke træde i aktion, eftersom der ikke bør findes dårlige betalere", siger Patrick Andres, akademimerkonom og chef for speditjonsfirmaet Günther Andres e.K. i Hanau i Tyskland. "Sådan er det dog desværre ikke altid i praksis. I værste fald er fakturaer for længst forfaldne. Og netop i det tilfælde er det en stor hjælp at få et uafhængigt inkassofirma på banen, idet et sådant i højere grad er i stand til at afklare den ubehagelige inkassosag til fordel for skadelidte. Virksomheder bør under alle omstændigheder overveje at gøre brug af denne mulighed, inden de vælger at gå rettens vej, som er en kompliceret, langvarig og dyr proces", siger den erfarne merkonom.



Hvad dårlige betalere blandt forretningspartnere angår, har Patrick Andres oplevet en del. Han er chef for et mellemstort speditjonsfirma og har stor erfaring med forsendelse af varer og den dermed forbundne organisation. Når man tænker på, hvor meget gods der skal transporteres dagligt, bliver man hurtigt klar over, at afviklingen ikke altid kan forløbe problemfrit. Således overser selv seriøse virksomheder af og til fakturaer, som de derfor ikke får betalt til tiden. En årsag til, at det sker, kan for eksempel være, at faktureringsprocessen ikke er blevet nøje overholdt, at fakturaer er bortkommet blandt talrige andre dokumenter, eller at der er sket misforståelser afdelingerne imellem.

Derudover findes der også de såkaldte "sorte får", som med vilje har en unfair adfærd og først betaler under pres. Også selvom sådanne tilfælde forekommer relativt sjældent i forhold til den samlede forretning, hjælper et uafhængigt inkassofirma i "worst case" med en udenomsretlig inddrivelse af udestående. Patrick Andres har allerede konsulteret forskellige kreditoplysningsbureauer såsom Creditreform samt andre inkassofirmaer og advokater. Slutteligt valgte han for tre år siden TimoCom Soft- og Hardware GmbH's inkassoservice. Han har været kunde i virksomheden i Düsseldorf i efterhånden ti år.

Korte veje og hurtige svar

Patrick Andres sætter især pris på TimoComs korte reaktionstider i forbindelse med afklaringen af inkassosager, og han giver følgende forklaring: *"Det skyldes for det første, at TimoCom takket være deres fragt- og laderumsbørs ved, hvad der rører sig, og har en funderet viden om speditjonsbranchen, både om det nationale og internationale marked. Desuden sidder TimoCom med lange ende takket være deres transportplatforme. Forstået på den måde, at virksomheden kan spærre for dårlige betaleres adgang til børsen – et pressionsmiddel, som også fungerer rigtig godt internationalt. En del sorte får opgiver deres forehavende på forhånd, fordi de bliver skræmt væk af kravene, allerede før de kommer så langt som til at bruge softwaren og derfor ikke engang forsøger at få et medlemskab."*

Godt informationsflow

Patrick Andres sætter herudover pris på det gode informationsflow hos TimoCom samt den ukomplicerede fremgangsmåde ved afviklingen af inkassosager. Der findes klare regler: Så snart de første 30 dage efter udløb af betalingsfristen er overskredet, og der uden held er blevet sendt en rykker til skyldner, overtager TimoCom inkassosagen med officiel tilladelse fra myndighedernes side. Modersmålstalende medarbejdere i virksomheden i Düsseldorf informerer derefter så hurtigt som muligt deres skadelidte kunder om, hvorvidt de kan regne med, at pengene kan inddrives. Dermed sparer de unødvendige udgifter til advokater og retssager. For at starte en inkassoordre skal skadelidte sende en udfyldt inkassoformular samt de relevante dokumenter vedrørende den pågældende transportopgave til TimoCom. Disse omfatter fakturaen for transportydelsen, leveringsbekræftelsen og en kopi af udstedte rykkere. Herom siger Patrick Andres begejstret: *"Det er næsten en fornøjelse at udfylde en inkassoformular, fordi man ved, nu sker der noget, og man bliver ikke længere holdt hen, hvorimod andre institutioner som regel først indlader sig i yderligere diskussioner med den dårlige betaler. Det er unødigt spild af tid, hvilket kan være en katastrofe for ens egen forretning"*.

Inkassoformularen kan downloades af kunder på www.timocom.dk under rubrikken TC Cash Care. Man kan også blot skrive ordet "inkasso" i søgefeltet i øverste højre hjørne. Mens inkassosagen pågår, udveksles der løbende informationer mellem TimoCom og den skadelidte.



Pris og ydelse går hånd i hånd

Patrick Andres' konklusion falder yderst positivt ud. "Efter min mening fungerer TimoComs inkassoservice så godt som perfekt. Succesraten er høj, kommunikationen med inkassoafdelingen forbilledlig, og forholdet mellem pris og ydelse er både på nationalt og internationalt plan yderst fair." TimoCom opkræver således kun € 12,50 i ekspeditionsgebyr for sagsbehandlingen af en inkassoordre. Når en sag afsluttes med positivt udfald – i 2010 var succesraten for samtlige sager på hele 85,5% – modregnes ekspeditionsgebyret i succeshonoraret. Succeshonoraret er fastlagt på baggrund af gældende lovmæssige gebyrregler i henhold til tysk lov om advokatsalærer (Rechtsanwaltsvergütungsgesetz, RVG), jf.

<http://www.timocom.net/go/fees.pdf>.

Præventive foranstaltninger mod upålidelige forretningspartnere

For Patrick Andres er det desuden afgørende, at TimoCom allerede fra starten beskytter sine kunder ved hjælp af det eget udviklede sikkerhedsnetværk TC Secure. Det indeholder talrige sikkerhedstip, som man kan læse mere om på www.timocom.dk under rubrikken "Sikkerhed". Målet er at modvirke dårlige betalere på et tidligt tidspunkt. Hvis det for eksempel drejer sig om transportvirksomheder, er det en gylden regel, at man skal verificere sine ordregivere. Man bør sikre sig ved kontrol, at faxnummeret og/eller e-mail-adressen, hvorfra ordren er blevet afsendt, stemmer overens med adressen angivet i ordren. Desuden kan man hos kreditoplysningsbureauer som f.eks. Creditreform indhente kredit- og virksomhedsoplysninger om forretningspartnere. På internetadresser som f.eks. www.handelsregister.de i Tyskland, www.riskdisk.com i England og www.cvr.dk i Danmark er det herudover muligt at kontrollere, om det oplyste registreringsnummer stemmer overens med det pågældende firma.

Disse er blot nogle af mange præventive foranstaltninger, man med fordel kan gøre brug af for at få vished om sine forretningspartnere. En yderligere og særdeles god måde at sikre sig på er ved at få bekræftet korrektheden af kundeoplysningerne direkte via telefonhotlinen TimoCom Assist. Her sidder modersmålstalende medarbejdere klar til at hjælpe med at sammenligne oplysninger på den pågældende TimoCom-kundes transportordre med TimoComs kundedatabase. Telefonhotlinens medarbejdere står til rådighed mandag til fredag fra kl. 08.00 til 17.00 på telefonnummer +49 211 88 26 88 26.

Selvom Patrick Andres som regel følger alle råd i sit daglige arbejde, forekommer det dog i sjældne tilfælde, at der bliver indgået aftaler med uhæderlige kunder. *Hertil siger han: "En 100% sikkerhed vil man aldrig kunne få, men takket være TimoComs inkassoafdeling kan vi alligevel afvikle de fleste forretninger med succes. Denne service vil jeg derfor gerne anbefale til andre".*

Pressekontakt

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

In der Steele 2

DE-40599 Düsseldorf

+49 211 88 26 69 13

+49 211 88 26 59 13

tmuke@timocom.com

www.timocom.com