

# De 13 vanligaste ursäkterna för sena betalningar och hur de bemöts

Genomskåda dina kunders undanflykter genom att läsa om de vanligaste till de värsta ursäkterna.

Det är frustrerande att få höra undanflykter när man påminner kundernas om att de inte har betalat. Vissa förklaringar kan låta så rimliga att du inte kan pressa kunden att betala, medan andra kan vara så omöjliga att du inte vet vad du ska göra.

Du behöver inte bli offer för sådan förhållningstaktik. Vad du behöver ta fram är svar som avleder kundernas ursäkter och ser till att de tar upp plånboken.

Vi har drivit in utestående fakturor på olika företag under många år och har hört de flesta ursäkter till att man inte har betalat i tid. Vi har kommit på några av de mest effektiva sätten att svara på samtliga.

## Standardursäkter

Följande ursäkter tillhör de vanligaste som företag i alla sektorer använder.

### 1) Vi har inte tagit mot fakturan eller Vi har tappat bort fakturan.

Säg åt kunden att du omedelbart skickar ett nytt exemplar per e-post eller på det sätt de föredrar. Kontakta dem så fort du har gjort det, helst per telefon, och kontrollera att de har tagit mot fakturan. Be dem att betala inom ett par dagar.

### 2) Företagets namn/adress/nettot/osv. på fakturan är inte rätt.

Dubbelkolla det kunden har påstått. Om fakturan verkligen är felaktig måste den ändras och ett nytt förfallodatum infogas (helst ändringsdatumet). E-posta den sedan till kunden, ring och kontrollera om fakturan är rätt den här gången och be dem att betala skyndsamt.

### 3) Datorn går inte i gång.

Fråga kunden hur ofta detta händer och hur de har hanterat det. Be dem dessutom att komma runt problemet i diskussion med dig så att de kan betala.

### 4) Vi betalar bara en viss dag varje månad eller Vi betalar ingen något förrän nästa månad.

Förhandla fram en standardmetod för att bestämma betalningsvillkoren. Be sedan kunden bekräfta de framförhandlade villkoren skriftligt för att förhindra liknande tvister från och med nu.

### 5) Vi väntar på att få betalt från en stor kund eller Vi kan bara betala efter att vår kund har betalat oss.

Be kunden om uppgifter om dem som är skyldiga kunden pengar (t.ex. namn och adress) och när kunden väntar sig att få betalt. Du kan förhandla fram en avbetalningsplan direkt eller återkomma om hela beloppet senare. I bägge fallen ska du säga åt kunden att du förväntar dig att de betalar dig och att du är fast besluten om att så ska ske.

### 6) Personen som godkänner utbetalningar är inte på kontoret eller Det finns ingen där som kan underteckna checkerna.

Du har förmodligen hört detta på sommaren och bankfria dagar. Du kan fråga kunden när den som bestämmer återkommer och sedan ringa igen och diskutera fakturan i fråga med den personen och nämna hur betalningar till dig ska kunna skötas bättre framöver. Du kan även fråga kunden vem som tar hand om utbetalning av löner och el- och vattenräkningar under tiden och sedan övertyga personen om att betala den utestående fakturan.

### 7) Checken har postats eller Fakturan har redan betalats.

Fråga kunden om betalningsuppgifterna, t.ex. bevis på att betalning har skett, vilket datum betalningen gjordes och vem som godkände betalningen. Om kunden inte har betalat går dina frågor inte att besvara. Be i så fall kunden att omedelbart betala dig genom en banköverföring.

### 8) Varorna/tjänsterna levererades inte eller Varorna/tjänsterna var inte bra nog.

Det är viktigt att inte bli distraherad av tvister. Du bör klargöra situationen och förhandla med kunden om betalningsvillkoren och sedan be kunden bekräfta dem skriftligt så att du har bevis som du kan falla tillbaka på och så att det blir svårare för kunden att strunta i betalningsvillkoren.

### 9) Vi har problem med kassaflödet eller Vi står på bar backe.

Förhandla fram en realistisk avbetalningsplan med kunden som omfattar en omedelbar delbetalning. Avbetalningsplanen måste anges i ett avtal som undertecknas av dig och kunden. Det gör du för att se till att kunden fullgör sina åtaganden och följer avbetalningsplanen.

## Ovanliga ursäkter

Vi har faktiskt fått höra ursäkterna nedan. Risken att du stöter på dem är inte stor, men om du gör det kan det vara en god idé att gå vidare till nästa nivå med indrivningsförsöken.

- 10) Skulden är ogiltig eftersom min fru har gett sig av med företagets kreditkort.
- 11) Jag har nyss kommit hem från en lyxsemester. Den kostade mer än jag trodde, så jag kan inte betala.
- 12) Jag vill betala, men alla fakturor låg i min portfölj, och den stals ute på stan.
- 13) Min fru har kidnappats och jag behöver pengarna för att få henne tillbaka.

Om det tar för mycket tid att handskas med ursäkterna från dem som inte har betalat i tid, eller om dina tidigare försök inte har lett till att du har fått betalt, kan du be om hjälp utifrån.

Ett erfaret och professionellt inkassoföretag som använder rätt metoder kan övertyga dina kunder om att betala och samtidigt bibehålla er affärsrelation.

## Med Atradius Collections kan du använda onlinetjänsten för att

- direkt ta reda på hur mycket det kostar att driva in obetalda fakturor. [Här kan du få en kostnadsfri offert](#)
- låta ett team med professionella indrivare runtom i världen hjälpa dig
- se uppdateringar i realtid om hur indrivningen går.

Du vet inte vilka slags ursäkter du kommer att få höra när du påminner kunderna om att betala. Ett inkassoföretag kan hjälpa dig med effektiva svar, avvärja förhållningstaktiker och öka chansen att du kan driva in utestående fakturor.