



**Atradius**  
Collections

# 5 aspekter, du kan forhandle for at inddrive udestående fakturaer

**Alle skyldnere kræver en særlig tilgang for at inddrive betalingen.**

En af de mest irriterende opgaver som virksomhedsejer er formentlig at opkræve udestående betalinger. Der vil altid være kunder, som ikke betaler, uanset hvor mange påmindelser du sender.

Det kan være nødvendigt at trække dem i retten, men sagsanlæg mod alle skyldnere er både dyrt og vanskeligt at håndtere i praksis. Før du tager juridiske skridt, kan det være en god idé at træde et skridt tilbage for derefter at træde to frem. Du kan overveje at forhandle om forskellige vigtige aspekter af betalingsbetingelserne for at nå et kompromis, som er tilstrækkeligt til, at kunden kan betale, og tilstrækkelig acceptabelt for dig, så du ikke mister for stor omsætning.

Du kan kombinere aspekterne og forhandle dem samlet eller enkeltvis. Det er vigtigt at være diplomatisk, men samtidig insisterende i forhold til betalingsvilkårene. Så længe de nye vilkår er i overensstemmelse med din virksomheds politik, kan forhandlinger øge dine chancer for at inddrive udestående betalinger.

## 1) Betalingsmetoder

Kunder bruger muligvis betalingsmetoder, som du ikke accepterer. Nogle foretrækker at bruge bankoverførsler eller checks, mens andre bruger betalings- eller kreditkort.

Hvis du finder frem til, at betalingsmetoden er det eneste, som forhindrer kunden i at foretage sin betaling til dig, kan du overveje at forhandle en alternativ betalingsmetode, så kunden kan betale sine udestående fakturaer.

## 2) Strafgebyrer

Mange virksomheder anvender strafgebyrer for at forhindre, at kunderne betaler for sent. Det kan f.eks. være i form af en tilføjelse til de indgåede betalingsbetingelser om, at forsinkede betalinger vil blive pålagt et gebyr. Gebyret kan være et fast beløb eller en procentdel af den udestående betaling.

Når du bruger strafgebyrer er det ud fra et håb om at få kunderne til at betale til tiden. Selv hvis de ikke gør, kan de ekstra penge afbøde effekten på din indtjening.

Selvom strafgebyrer kan synes lovende, fungerer de ikke altid efter hensigten og giver ofte anledning til tvister. Det er i mange tilfælde først noget, der går op for dig, når du informerer kunderne om de ekstra gebyrer, de er blevet pålagt pga. forsinket betaling, og fortæller dem, at du vil opkræve dem sammen med det udstående beløb. Det vil sandsynligvis snarere resultere i ophedede diskussioner end betaling af beløbet og gebyret.

Så hvis kunderne har midlertidige økonomiske udfordringer, og din opkrævning af strafgebyret ikke har båret frugt, kan du overveje at give afkald på gebyret til fordel for øjeblikkelig betaling.

## 3) Incitament

Der er også mange virksomheder, som tilbyder incitament for at få kunderne til at betale hurtigt. Et eksempel kan være rabatter til kunder, som betaler før tid.

Når du indfører sådanne incitament, tror du måske, at det får kunderne til at betale i god tid inden fristen. De får dog ofte en negativ effekt på din likviditet.

Kunder, som typisk betaler for sent, betaler ikke tidligere, blot fordi de får en rabat, mens kunder, som alligevel vil betale til tiden, udnytter den tilbudte rabat ved at betale tidligere. Du kan derfor ende med at miste omsætning både på kunder, som alligevel betaler til tiden, og på kunder, som betaler for sent.

Det er bedre kun at bruge incitament i forhold til kunder, som ikke har reageret på dine tidligere opkrævningsforsøg, i form af rabatter til gengæld for øjeblikkelig betaling.

**Det er vigtigt, at undtagelsen ikke bliver til reglen. Du må ikke gå med til urimelige kompromiser på bekostning af din likviditet.**

## 4) Betalingsfrister

Hvis kunderne og deres bogholderi har bestemte betalingscykluser, kan det være relevant for dig at være opmærksom på disse cykluser, når du opkræver udestående fakturaer.

Du kan forhandle med kunderne om at forlænge betalingsfristen på udestående fakturaer. I stedet for at tilbyde standardperioder på eksempelvis 30 eller 60 dage, kan du forsøge at tilbyde et interval, som passer ind i kundens driftscyklus og er acceptabel for dig.

Ved at aftale nye betalingsfrister fjerner du usikkerhed i forhold til kundens betaling, og kunden får samtidig overblik over, hvor lang tid de har til at få betalinger fra deres egne debitorer på plads.

I stedet for at gøre forlængede betalingsfrister til en standard er det vigtigt, at du opstiller betingelser for, hvornår du er villig til at forhandle en forlængelse. Det udestående beløb skal f.eks. være over en bestemt størrelse, eller kunden skal have ignoreret dine tidligere opkrævningsforsøg og accepteret de nye forlængede betalingsfrister.

## 5) Betalingsordninger

Hvis kunden har et alvorligt likviditetsproblem og informerer dig om, at de ikke kan betale hele det udestående beløb, er den bedste løsning at aftale en betalingsordning, hvor de betaler beløbet som afdrag.

At acceptere en betalingsordning med mindre afdrag på kort sigt er bedre end at skulle afskrive hele beløbet som tab, hvis kundens likviditet forværres.

Overvej følgende, når du udarbejder en betalingsordning med løbende afdrag.

- Tidsfristerne skal være tilstrækkelig lange til, at kunden kan foretage betalingerne, men ikke så lange, at de belaster din egen likviditet
- Kunden skal betale et afdrag, når betalingsordningen er udarbejdet for at vise sin vilje til at holde sin del af aftalen
- Kunden kan betale dig i form af checks eller veksler afhængigt af de planlagte milepæle i betalingsordningen
- Den detaljerede betalingsordning og andre relevante dokumenter skal indgå i en formel kontrakt, som underskrives af dig og kunden. Kontrakten fungerer som anerkendelse af gælden i forbindelse med et eventuelt efterfølgende sagsanlæg.

Alle kunder og alle fakturaer er forskellige, så det kan ind imellem være tilstrækkeligt blot at forhandle et af de fem ovenstående aspekter, mens det andre gange kan være nødvendigt at drøfte betalingsvilkårene flere gange.

Hvis du har flere kunder, som jævnligt betaler for sent, kan det være en udfordring at skulle forhandle med dem hver gang. Mange virksomheder har begrænsede ressourcer og kan ikke bruge tid på processen med at vurdere, forhandle og følge op gang på gang.