

# Fair Collection Knowledge Base

## Betaling

Hvordan betaler jeg?

Hvis du ønsker å betale kan du gjøre dette ved å logge inn i [Kundeportalen](#). Her vil du få flere betalingsalternativer. Du kan be om betalingsinformasjon, betale kravet i din nettbank eller benytte betalingsknappen til å komme direkte til betaling via bankkort eller Vipps.

Kan jeg få betalingsutsettelse eller hjelp til nedbetaling?

I de aller fleste tilfeller kan vi bli enig om en utsatt betalingsfrist eller muligheten til å betale inkassosaken i avdrag. Bruk mulighetene i [Kundeportalen](#) for å søke om nedbetalingsavtale eller be om betalingsutsettelse.

- Merk at denne tjenesten ikke er tilgjengelig hvis du kun har mottatt inkassovarsel.
- Merk også at ytterlige kostnader kan påløpe ved en utsettelse eller avdragsordning.

Det vi kan love deg som forbruker er at kostnadene ved slik ordninger blir lavere enn normalt avdragssalær. Vi vil kun ta et gebyr pr avdrag. Du vil vi en slik nedbetalingsavtale alltid få oversikt og kontroll, og vet hvor mye du skal betale inntil alt er gjort opp.

Jeg er uenig i kravet. Hva gjør jeg?

Hvis du er uenig i regningen, eller mener at du ikke har bestilt varen eller tjenesten, kan du registrere dette i [Kundeportalen](#). Dette bør du gjøre så fort som mulig. Vi vil videreformidle dette til selger og stanse inkassoprosessen inntil videre. Vi vil informere deg om hvilke standpunkt selger har til din innsigelse.

Hvis vi får bekreftet at du er forpliktet til å betale gjelden og det ikke er tvil om at du skylder beløpet, kan vi gjenoppta inkassoprosessen, og du vil få en ny betalingsfrist. Er det tvil om regningen er riktig kan selger be om at uenigheten behandles i forliksrådet. Du vil ved

registrering av innsigelse kunne krysse av ulike alternativer som passer for din innsigelse. Du kan og bør også skrive en kommentar i kommentarfeltet med andre opplysninger.

Her er det viktig at du også meddeler hva du har gjort så langt og hvilken kontakt du har hatt med kreditor. Det er også viktig at du beskriver innsigelsen så nøye og presist som mulig.

## Statussjekk

### Hvordan kan jeg sjekke status på min sak?

Ved å logge deg inn i [Kundeportalen](#) med BankID får du oversikt over alle dine aktive og avsluttede inkassosaker hos oss. Dersom du kun ønsker å sjekke om din sak er åpen eller avsluttet kan du enkelt gjøre dette på portalens forside, uten at du må logge inn. På hver sak vil du få en oversikt over kravet, hvilke brev vi har sendt deg og hvor mye salær som er lagt til. Merk at vi ikke har oversikt over eventuelle utestående krav hos andre inkassobyråer. Får du ikke logget inn med BankID, søk på BankID i vår FAQ og vi vil hjelpe deg der.

### Jeg har flere saker. Hvordan får jeg oversikt over dem?

Dersom du logger deg inn i [Kundeportalen](#) med brukernavn og passord vil du bare se den ene saken dette gjelder. Ønsker du oversikt over alle saker som er registrert på deg må du logge deg inn med BankID.

### Hvordan kan jeg få tak i en fakturakopi?

Ved å logge deg inn i [Kundeportalen](#) med BankID får du oversikt over alle dine aktive og avsluttede inkassosaker hos oss. På hver sak vil du få en oversikt over kravet, hvilke brev vi har sendt deg og hvor mye salær som er lagt til.

**Merk at vi ikke har oversikt over eventuelle utestående krav hos andre inkassobyråer.** Får du ikke logget inn med BankID, søk på BankID i denne FAQen og vi vil hjelpe deg der.

# Kundeportalen

## Hvordan kan jeg få hjelp?

Logg deg inn i [Kundeportalen](#) eller ring vår automatiske kundetjeneste på telefonnummer 95 51 20 00 for å få den hjelpen du trenger.

Her kan du:

- Få betalingsinformasjon
- Betale med kort eller Vipps
- Hente fakturakopi
- Inngå en avtale om betalingsutsettelse (gjelder ikke ved inkassovarsel)
- Se oversikt over alle dine saker
- Registrere innsigelse hvis du er uenig i kravet
- Klage på Fair
- Endre dine personopplysninger eller få utskrift av alle personopplysningene som er registrert på deg
- Registrere innbetaling gjort direkte til kreditor eller oss
- Få svar på dine spørsmål i vår FAQ

Vi ønsker at du i størst mulig grad skal kunne løse saken på egenhånd, men skulle du trenge ekstra hjelp kan du ta kontakt med oss i [Kundeportalen](#).

## Hvordan logger jeg meg inn i Kundeportalen ?

Du kan logge deg inn i [Kundeportalen her](#). Her kan du logge deg på med BankID eller brukernavn og passord som fremkommer på brevet vi har sendt til deg.

## Hvorfor får jeg ikke logget meg inn med BankId ?

Hvis du ikke får logget deg inn i [Kundeportalen](#) med BankID kan det være fordi vi ikke har registrert ditt personnummer. Da må du først logge deg på med brukernavn og passord, som du finner på brevet du har mottatt fra oss.

Du kan sjekke om vi har registrert ditt personnummer i Kundeportalen under fanen Personopplysninger/Hvilke personopplysninger er registrert om meg? Har vi ikke ditt personnummer kan du gå inn på Personopplysninger > Spørsmål eller klage på behandlingen av personopplysninger > Kontakt oss.

Trykk på «Kontakt oss» og legg inn saksnummer, navn, adresse og personnummer, så skal vi legge dette til på saken.

## Hvordan kommer jeg i kontakt med dere ?

Har du en sak, kan du logge deg i [Kundeportalen](#). Her vil du finne et kontaktskjema du kan benytte.

## Personopplysninger

### Hvordan kan jeg få oversikt over personopplysningene dere har registrert på meg?

Du kan få oversikt og utskrift av alle personopplysninger vi har registrert på deg i vår [Kundeportal](#). Logg deg inn på kundeportalen med BankID og gå inn på «Personvern/Hvilke personopplysninger er registrert om meg?».

Husk at du må være innlogget med BankID for at du skal kunne få ut disse opplysningene. Dette er for å sikre dine data mot innsyn fra uvedkommende, og er et absolutt krav fra vår side. Får du ikke logget inn med BankID, søk på BankID i denne FAQ'en og vi vil hjelpe deg.

### Hvordan behandler dere mine personopplysninger?

Informasjon om hvordan vi behandler dine personopplysninger finner du i vår [personvernerklæring](#).

Ved å logge deg inn i [Kundeportalen](#) med BankID kan du også oppdatere dine kontaktopplysninger slik at vi til enhver tid har riktig opplysninger på deg.

Dette gjør at vi kan nå deg lettere og hjelpe deg med å få løst saken på en effektiv og rimelig måte. Du kan finne 'Personvern' på hovedmenyen. Får du ikke logget inn med BankID, søk på BankID i denne FAQ'en og vi vil hjelpe deg.

Hva gjør jeg dersom dere har feil kontaktopplysninger eller adresse?

Ved å logge deg inn på [Kundeportalen](#) med BankID kan du også oppdatere dine kontaktopplysninger slik at vi til enhver tid har riktig opplysninger på deg. Dette gjør at vi kan nå deg lettere og hjelpe deg med å få løst saken på en effektiv og rimelig måte. Får du ikke logget inn med BankID, søk på BankID i denne FAQ'en og vi vil hjelpe deg.

## Inkassoprosessen

Hva bør jeg gjøre når jeg har fått et inkassokrav?

Det er mange grunner til at du kan havne i en situasjon der en regning har gått til inkasso. Heldigvis er det flere ting du kan gjøre for å få kontroll igjen. Hvis du har en regning som har gått til inkasso er det lurt å ta tak i den så fort som mulig. Vi ønsker å hjelpe deg med å løse saken og her har du noen råd for hvordan du skal få dette til:

### **Sett deg inn i saken din**

Først og fremst er det viktig å finne ut hvem kravet er fra og hvilket beløp det er snakk om. Sjekk også hva kravet gjelder. Har du et inkassokrav hos oss kan du logge deg inn i [Kundeportalen](#) og få en oversikt over saken din. Hvis du har mulighet til å betale inkassokravet er det lurt å gjøre det med en gang. På [Kundeportalen](#) kan du få betalingsinformasjon, link direkte til våre betalingsløsninger. Er beløpet for stort til å betale alt med engang kan du dele opp betalingen eller utsette betalingsfristen.

### **Trenger du mer informasjon om regningen og saken?**

Hvis du trenger mer informasjon om kravet og regningen kan du se fakturakopien i [Kundeportalen](#) og få oversikt over hvilke brev eller meldinger vi har sendt deg. Du kan også få oversikt over hvilke omkostninger som har påløpt og når de neste påløper.

### **Trenger du mer informasjon om inkassoprosessen?**

Det er ikke alltid like lett å forstå alt som skjer i en inkassoprosess eller hva de forskjellige uttrykkende betyr. Vi har forsøkt å forklare inkassoprosessen og alt som skjer og kan skje i vår FAQ, slik at du kan forstå dette litt lettere. Denne FAQen er tilgjengelig for deg når du logger deg på [Kundeportalen](#), og der kan du enkelt søke på det du lurer på.

### **Følg opp saken**

Om du har fått registrert en nedbetalingsavtale eller utsettelse med betalingsfrist bør du passe på at du betaler avdragene eller beløpet i tide. Hvis ikke vil avtalen bli opphevet og du vil måtte betale hele det gjestående kravet. Da kan det også påløpe mer kostnader.

### **Få hjelp med økonomirutiner**

Inkasso er ikke verdens undergang, men får du flere krav bør du ta kontakt med noen som kan hjelpe deg med å lage gode rutiner for din økonomi. Det finnes mange nettsider som kan hjelpe deg, og du kan også ta kontakt med NAV for å få hjelp.

### **Er du uenig i inkassokravet?**

Husk å gi beskjed til de du kjøpte varen eller tjenesten av, eller direkte til oss, hvis du er uenig. Om det er uenigheter rundt kravet, er det viktig med dialog, slik at både du, selger og vi finner best mulig løsning sammen. Ønsker du å registrere en innsigelse kan du gjøre det ved å logge deg inn på [Kundeportalen](#).

## **Hvordan kan jeg unngå inkasso?**

Inkasso betyr i første omgang at regninger man ikke betaler blir dyrere. Her er noen enkle råd for å unngå inkasso:

- Sett deg inn i vilkår for oppsigelse, returrett og lignende før du bestiller varer eller tjenester.
- Ikke kjøp/bestill ting du egentlig ikke har råd til. Sett opp et budsjett for økonomien din, og sett av penger til sparing.
- Betal regninger på forfall. Bruk avtalegiro, eFaktura og de faste betalingsløsningene som banken din tilbyr. Har du ikke anledning til å betale, husk å gi beskjed! Mange kreditorer ønsker å løse saken og ikke minst beholde deg som kunde. En inkassoprosess kan fort unngås eller gjøres mer smidig om det finnes en god dialog.
- Gi beskjed om du flytter. De fleste kreditorer krever at du gir beskjed om din nye adresse om du flytter, og de færreste har direkte oppdateringer fra Folkeregisteret.

Du er selv ansvarlig for at du mottar post på de adressene du har oppgitt. Pass derfor på at både den fysiske postkassen i gaten eller oppgangen er godt merket, og at e-postadressen din fungerer. Har du oppgitt telefonnummer og du endrer dette, er det viktig at du også opplyser slike endringer.

- Ta raskt kontakt med kreditor om du er uenig i et krav. Misforståelser kan oppstå, men det er vanskeligere å finne ut av det jo lengre man venter. I noen tilfeller har du ikke fått varen eller tjenesten du har kjøpt. I andre tilfeller kan det være at varen eller tjenesten ikke holdt den avtalte kvalitet. Slike ting er det viktig at du gir selger og oss rask beskjed om, for å unngå ekstra kostnader, tid og energi fra begge parter.

Les mer om dine plikter og rettigheter som kunde på [Forbrukerrådets sider](#).

## Jeg ønsker å klage på Fair

Mener du at vi har gjort noen feil i inkassoprosessen vil vi gjerne vite om dette og rette opp i feilen.

Er du privatperson og ønsker å klage på vår saksbehandling, kan du gjøre det i [Kundeportalen](#). Vi hadde satt pris på om du registrerte klagen så fort som mulig og vi vil sende deg et svar.

Klage på oss handler om vår håndtering av inkassosaken og eventuelt brudd på inkassoloven knyttet til god inkassoskikk, beregning av salær (inkassokostnader til inkassobyrået), inndrivning av omtvistet krav m.v.

Hvis du ikke får et tilfredsstillende svar fra oss kan du kontakte [Finansklagenemnda](#). Husk at de ikke tar stilling til om hovedkravet er riktig.

Er du næringsdrivende og ønsker å klage på deler av vår saksbehandling ber vi om at dette også gjøres via Kundeportalen. Får du ikke tilfredsstillende svar kan du kontakte [Finanstilsynet](#).