Restanter

# Indholdsfortegnelse

[Overordnet ansvarlig 2](#_Toc197503079)

[Forudsætninger 2](#_Toc197503080)

[Hyppighed 2](#_Toc197503081)

[Introduktion og situation 2](#_Toc197503082)

[Indledende trin 2](#_Toc197503083)

[Find de seneste restanter 2](#_Toc197503084)

[Ryd op i listen 3](#_Toc197503085)

[Trin 1: Fremfind restanter og send den første restantmail 3](#_Toc197503086)

[Forundersøgelse 3](#_Toc197503087)

[Selve restantopfølgningen 4](#_Toc197503088)

[**Betalingskort** 5](#_Toc197503089)

[**MobilePay** 5](#_Toc197503090)

[**MobilePay (afvist betaling)** 5](#_Toc197503091)

[**Betalingsservice** 6](#_Toc197503092)

[**Betalingsservice (afvist betaling)** 6](#_Toc197503093)

[**Girokort** 6](#_Toc197503094)

[Lav en kalendernote til dig selv for opfølgning 6](#_Toc197503095)

[Trin 2: Ryk restanter, der ikke har fornyet 6](#_Toc197503096)

[**Betalingskort** 7](#_Toc197503097)

[**MobilePay** 7](#_Toc197503098)

[**MobilePay (afvist betaling)** 8](#_Toc197503099)

[**Betalingsservice** 8](#_Toc197503100)

[**Betalingsservice (afvist betaling)** 8](#_Toc197503101)

[**Girokort** 8](#_Toc197503102)

[Lav en kalendernote 8](#_Toc197503103)

[Trin 3: Udmeld restanter, der endnu ikke har fornyet 8](#_Toc197503104)

[Sådan udmeldes medlemmet 9](#_Toc197503105)

[Send mailen til medlemmet 9](#_Toc197503106)

[Sådan udmeldes Husstand + hovedrelation 9](#_Toc197503107)

[Når restanter svarer på restantmailen 9](#_Toc197503108)

# Overordnet ansvarlig

**Dennis Baggers Laursen**

# Forudsætninger

* Adgang til **Collect**
* Adgang til **Online Fundraising**
* Adgang til **Betalingsservice kundeportal**
* Adgang til [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk) mailen
* Adgang til SharePoint mappen med mailskabeloner

# Hyppighed

Opgaven bør laves mindst én gang om måneden.

# Introduktion og situation

Når vores medlemmer kommer i restance, af den ene eller anden grund, skal vi følge op på dette. Vi har en funktion i Collect der gerne skulle fange alle restanter; og det er denne funktion, vi tager udgangspunkt i ved denne restantopfølgnings-arbejdsgang.

Årsagen til at et medlem er i restance er mange. Men her er de hyppigst forekommende situationer:

* Medlemmets betalingskort er udløbet
* Medlemmet har skiftet bank
* Medlemmet har selv stoppet betalingsaftalen eller afvist den automatiske opkrævning.

Afhængig af hvilken betalingskanal, medlemmet bruger, skal vi foretage forskellige arbejdsgange, hvilket denne guide vil afdække.

Vores medlemmer betaler kontingent via én af følgende kanaler:

* Betalingskort
* MobilePay
* Betalingsservice
* Girokort

Når vi følger op på restanter, sender vi en E-mail **og** evt. en SMS, og giver folk 14 dage til at fornye deres betalingsaftale. Har vi ikke hørt fra medlemmet, eller modtaget fornyelse, udmelder vi vedkommende og sender en ”afskedsmail”.

# Indledende trin

Som udgangspunkt anbefales det at føre et separat Excel-ark over de restanter, du følger op på, for at holde et løbende overblik. Restanter der er mere end 3 måneder gamle, kan du med fordel slette fra listen igen.

Hele denne guide tager udgangspunkt i, at du har et separat Excel-ark, hvor du holder styr på dine restanter.

## Find de seneste restanter

Log ind i Collect, gå ind i Dashboardet, og klik på denne røde boks med antallet af restanter.

Du får nu en oversigt over aktuelle restanter.

Eksportér et Excelark med disse restanter ved at trykke på fanen ”Eksport”. Du kan med fordel bruge eksport nr. 321 med titlen *Restanter*. Så får du også data med som eventuel udmeldelsesdato.

## Ryd op i listen

Hvis du har restantsager i gang, vil dit separate Excelark hjælpe dig med at skelne nye restantsager fra eksisterende restantsager. Du kan med fordel krydstjekke dit eksisterende Excelark med dit nye Excelark, du har eksporteret fra Collect, ved at fjerne dine eksisterende sager fra dit nye Excelark.

Du skal også fjerne restanter, der har en udmeldelsesdato der ligger i fremtiden. Disse er nemlig håndteret.

Hvis der ligger en restant, der har en udmeldelsesdato i fortiden, kan der være bøvl med restantfunktionen i Collect, og Dennis skal orienteres.

# Trin 1: Fremfind restanter og send den første restantmail

Når du har ”renset” dit Excelark for eksisterende restanter, skal du gennemgå restanterne enkeltvis. Der er en del ting vi skal tjekke og have styr, inden vi kan lave selve restantbehandlingen. Om du vil lave forundersøgelsen på alle restanter først, inden du laver selve restantopfølgningen; eller om du vil tage restanterne én ad gangen, er op til dig.

I følgende vil der fremgå grønne tekster i punktet ”Forundersøgelse”. Det indikerer, at forundersøgelsen gør at vi *ikke* skal lave selve restanthandlingen, men kan lukke sagen ved f.eks. at skrive en bemærkning.

## Forundersøgelse

Du kan med fordel notere de ting, du finder ud af her, ned i Excelarket.

Aller først slår du medlemmet op i Collect.

**Betalingsinterval**

Gå ind på medlemmet, og ind i fanen *Fastaftale*. Find den aktive betalingsaftale (fastaftale), og se i kolonnen *Dagplan*, om det er en årlig, kvartalsvis eller månedlig betaling.

**Betalingskanal**

I fanen *Fasaftale* skal du også se, hvilken én af følgende betalingskanaler der er brugt i kolonnen *Type*:

* 5 Kortaftaler = **Betalingskort**
* 6 MobilePay = **MobilePay**
* 3 PBS/FI-kort = Betalingsservice eller Girokort
  + Hvis der står *FI-kort (giro)* i kolonnen *Note*, er det en **Girokort** aftale
  + Ellers er det en **Betalingsservice** aftale

**Tjek om der er bemærkninger**

Gå ind i fanen *Bemærkninger*, og se, om der allerede står aktuelle og restant-relevante kommentarer. Hvis der er en gammel restant-kommentar, dvs. hvis den er mere end ét år gammel ved årlige betalinger, mere end 3 måneder gammel ved kvartalsvis betaling, eller mere end 31 dage gammel ved månedlige betalinger, er den ikke længere aktuel, og vi skal derfor videre til restanthåndteringsdelen.

**Falsk positiv – er der allerede betalt**

OBS: Her er det vigtigt, at der er bogført kassekladde i Collect inden for de seneste 3 dage!

Gå ind i fanen *Gaver* og tryk på 

Se om der er kommet en rettidig betaling. En rettidig betaling er:

* Årlig betaling: betaling inden for de seneste 12 måneder
* Kvartalsvis betaling: betaling inden for de seneste 3 måneder
* Månedlig betaling: betaling inden for de seneste 31 dage

Der kan være tale om en falsk positiv. Altså at medlemmet er faldet af på restantlisten, *selv om* vedkommende faktisk har betalt. Det kan ske, hvis den seneste betaling er rykket ift. det planlagte, eller medlemskab har skiftet medlemskab.

Hvis der *ikke* er en rettidig betaling, og medlemmet dermed vitterlig er i restance, skal du fortsætte.

Hvis der *er* en rettidig betaling, er der tale om en falsk positiv. Du skal derfor skrive en bemærkning om at medlemmet er kommet på restantlisten, men at der er tale om en falsk positiv, og du kan fjerne denne sag fra din restantliste.

Der vil muligvis allerede en bemærkning om at en kollega har været i dialog med medlemmet om medlemsskift, eller andet.

Du skal selv skrive en note i stil med:

”Pga. ændring i medlemskab/flyt af betaling, falder XXX af på restantlisten. Dette burde blive fikset ved næste kontingentopkrævning i MMM ÅÅ.

**Er betalingen afvist eller fejlet, hvilken dato og er betalingsmetoden stadig aktiv**

Et medlem kan afvise sin betaling, hvis der er tale om en MobilePay- eller PBS-betaling. Hvis det er tilfældet, skal vi sende en anden restantmail. Sådan finder du ud af, om medlemmet selv har afvist betalingen:

*Betalingskort og MobilePay betaling:*

Log ind i Online Fundraising, gå ind i *Transactional 🡪 Contacts*, og søg på E-mailen. Klik på den relevante *Contact*, og klik på den relevante *Subscription*. Scroll ned til *Payments*, og kig på den seneste betaling. Hvis dens State = Rejected, er betalingen **afvist af medlemmet**. Er State = Failed, er betalingen **fejlet af andre grunde**. Notér dette ned i dit Excelark.

Når du er her, kan du ved samme lejlighed hente d**ato for fejlet betaling**, der er relevant for *kortbetalinger* og *MobilePay betalinger*. Klik på den seneste failed/rejected payment, og noter den dato der står ud for *Failed*.

Sluttelig skal du også se, samt notere i Excel-arket, **om betalingsmetoden stadig er aktiv**. Det gør du også i subscription-vinduet, i det område der hedder *Payment method*.

Hvis teksten er rød, og der er angivet en *Cancelled* dato som i dette skærmbillede, er **betalingsmetoden inaktiv**. Hvis teksten er sort, er betalingsmetoden stadig aktiv.

*PBS-betaling:*

Dette fremgår af betalingsoversigten (gå ind i fanen *Gaver* og klik på knappen ). Hvis betalingen er afvist af medlemmet, vil der i kolonnen *Note* stå ”*Betaling afvist”*, og kolonnen *salg i kr.* vil stå til 0,00. Hvis der *ikke* er en betalingsrække med noten ”Betaling afvist”, skyldes det, at PBS-aftalen er stoppet (men disse sager vil højst sandsynligt blive fanget i den ugentlige 603-tjek).

**Øvrige, relevante informationer**

Informationer om medlemmets medlemskab, bladstatus, E-mail og vennenummer skal du også bruge; men disse informationer fremgår allerede af det Excelark, du har eksporteret.

## Selve restantopfølgningen

Du har nu de relevante oplysninger til at lave restantopfølgningen. Hvad du skal gøre, afhænger først og fremmest af betalingskanalen; men også om betalingen er afvist eller fejlet.

### **Betalingskort**

Disse er de hyppigst forekommende restanter; og disse fejler fordi folks betalingskort er udløbet.

Her skal vi gøre følgende:

**Ryk betalingen og hent fornyelseslink i OF:**

Medlemmet skal have et fornyelseslink tilsendt, som hentes i OF. Samtidig skal betalingen også rykkes, så medlemmet i fornyelseslinket kan se, hvilken dag vedkommende bliver opkrævet.

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*.

**Ryk næste betalingsdato 10 dage frem**, ved at klikke på ”Change frequecy”, og vælg en dato 10 dage frem i tiden. Hvis det er den 5. maj, skal datoen rykkes til den 15. maj. Klik på ”Save changes”.

**Hent fornyelseslinket** ved at klikke på ”Change” til højre for *Payment method*, og kopier linket. Du kan med fordel sætte det ind i dit Excelark. Luk vinduet igen.

**Send mailen til medlemmet:**

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg skabelonen OF fornyelseslink (betaling fejlet).docx. Kopier teksten ind i en E-mail, og erstat følgende ”fletfelter” med de relevante informationer:

* Navn
* Dato for fejlet betaling
* Fornyelseslink

E-mailen skal sendes fra [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk).

**Skriv en bemærkning i Collect:**

Gå ind i fanen *Bemærkninger* i Collect og skriv *"Sendt restantmail"*.

### **MobilePay**

Hvis betalingsmetoden er **inaktiv**, skal du i stedet gøre som i punktet ”Betalingskort”.

Disse fejler primært fordi folks betalingskort skal fornyes i MobilePay appen. Derfor skal vi i første omgang blot flytte betalingsdatoen.  
  
**MobilePay (Aktiv)**

**Ryk betalingen i OF:**

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. **Ryk næste betalingsdato 7 dage frem**, ved at klikke på ”Change frequecy”, og vælg en dato 7 dage frem i tiden. Hvis det er den 5. maj, skal datoen rykkes til den 12. maj. Klik på ”Save changes”.

Hvis betalingen atter fejler, skal vi sende *første restantmail* i trin 2. Læs mere herom i trin 2 delen af guiden.

**Skriv en bemærkning i Collect:**

Gå ind i fanen *Bemærkninger* i Collect og skriv *"MP betaling fejlet. Betaling flyttet"*.

### **MobilePay (afvist betaling)**

Hvis betalingsmetoden er **inaktiv**, skal du i stedet gøre som i punktet ”Betalingskort”.

Disse restanter har selv afvist betalingen inde i MobilePay, og skal derfor håndteres på en lidt anden måde.

**Ryk betalingen i OF:**

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. **Ryk næste betalingsdato 7 dage frem**, ved at klikke på ”Change frequecy”, og vælg en dato 7 dage frem i tiden. Hvis det er den 5. maj, skal datoen rykkes til den 12. maj. Klik på ”Save changes”.

**Send mailen til medlemmet:**

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg skabelonen MobilePay opkrævning afvist i OF.docx. Kopier teksten ind i en E-mail, og erstat følgende ”fletfelter” med de relevante informationer:

* Navn
* Dato for fejlet betaling
* Næste betaling

E-mailen skal sendes fra [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk).

**Skriv en bemærkning i Collect:**

Gå ind i fanen *Bemærkninger* i Collect og skriv *"MP betaling afvist. Betaling flyttet og mail sendt"*.

### **Betalingsservice**

*Se SOP’en a3 SOP - Nets 603 kørsler.docx 🡪 Tjek af 603-kørsler 🡪 Gennemgå filerne enkeltvis, pkt. 3*

### **Betalingsservice (afvist betaling)**

*Se SOP’en ”SOP - Bogføring af Collect kassekladde” 🡪 Bogføring af Betalingsservice betalinger 🡪 Hvis der er en ”Betaling afvist”. Mailskabelon: PBS - Afvist betaling.docx*

### **Girokort**

Vi har ikke så mange girokort betalinger, så disse vil vi ikke få så mange af.

**Hent en kopi af girokortet:**

Log ind i Betalingsservice kundeportalen her:

<https://www.betalingsservice.dk/erhverv/selvbetjening>

Gå ind i fanen ”Kunder”, sæt *Opkrævningstype* til ”Indbetalingskort”, og udfyld medlemmets navn, adresse og postnummer.

Klik på , og derefter på ”Vis bilag”. Klik på ”Indbetalingskort”. Tjek om navn og betalingsdato passer. I så fald, download dette dokument/girokort.

**Send mailen til medlemmet:**

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg skabelonen ”Girokort ikke betalt”: Girokort ikke betalt.docx

Kopier teksten ind i en E-mail, og erstat følgende ”fletfelter” med de relevante informationer:

* Navn
* Dato for udsendelse af girokort (kan ses ud fra *Udskrevet den* på det downloadede girokort)
* Navn, adresse og postnummer
* **Husk at vedhæfte girokortet**

E-mailen skal sendes fra [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk).

**Skriv en bemærkning i Collect:**

Gå ind i fanen *Bemærkninger* i Collect og skriv *"Girokort ikke betalt. Sendt restantmail"*.

## Lav en kalendernote til dig selv for opfølgning

Når du har lavet alle restantopfølgningerne, skal du lave en note til dig selv med opfølgning om 14 dage. Dette kan du gøre i din arbejdskalender.

Alternativt kan du lave *alle* dine Collect-bemærkninger som opfølgende noter til dig selv. Men det er nok nemmest at bruge dit Excel-restantark.

# Trin 2: Ryk restanter, der ikke har fornyet

Dette trin er kun relevant, hvis vi beslutter os for at rykke medlemmer, der endnu ikke har fornyet, inden endelig udmelding. Hvis vi vurderer, at dette er for tidskrævende, og hellere vil udmelde dem med det samme efter 14. dage, gå da direkte til **trin 3**.

Efter 14 dage skal der følges op på de restanter, du håndterede her for 14 dage siden.

Det første du gør, er at du åbner dit restant-excelark, og så gennemgår du dem alle sammen, om de har fornyet deres betalingsaftale. Det gør du på følgende måde:

Gå ind i *OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts*, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. Under *Payment method* klikker du på betalingsmetoden, og et nyt vindue dukker op. I vinduet *Status* kan du se, om aftalen er fornyet.

Hvis aftalen står som *Created* inden for de sidste 14 dage, har medlemmet fornyet. Hvis det *ikke* er tilfældet, har medlemmet *ikke* fornyet, og du skal rykke vedkommende.

Et billede, der indeholder tekst

Automatisk genereret beskrivelse

**Hvis medlemmet har fornyet**, skal du også tjekke, om betalingen er opkrævet. Det gør du ved at klikke på ”Go back”, scroll ned til *Payments*, og se om den seneste betaling er opkrævet. Er den seneste betaling *ikke* opkrævet, skal du klikke på ”Change frequency”, og sætte den næste betaling til i morgen. For en god ordens skyld kan du ved næste tjek om 7 dage tjekke, om betalingen er opkrævet i mellemtiden.

*Er* den seneste betaling opkrævet, skal du ikke foretage dig yderligere, og denne restantsag er løst og kan markeres som løst.

**Hvis medlemmet ikke har fornyet, skal du sende trin to rykkermail – eller SMS, hvis vi har vedkommendes telefonnummer.**

### **Betalingskort**

**Ryk betalingen i OF:**

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. **Ryk næste betalingsdato 5 dage frem**, ved at klikke på ”Change frequecy”, og vælg en dato 5 dage frem i tiden. Hvis det er den 5. maj, skal datoen rykkes til den 10. maj. Klik på ”Save changes”.

**Skriv til medlemmet:**

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg skabelonen ”OF fornyelseslink (betaling fejlet)”, og tag teksten fra Trin 2b, hvis vi har vedkommendes telefonnummer; og trin 2a, hvis vi *ikke* har vedkommendes telefonnummer.

**Sådan sender du en SMS:**

Slå medlemmet op i Collect, og klik på . *Vælg telefonfelt* skal sættes til ”Telefon Nr.”. I boksen *Besked* sætter du teksten ind fra mailskabelonen. *[2] [3]* er automatiske fletkoder, og skal blive stående. MEN *LINK* skal du erstatte med fornyelseslinket, du har gemt i Excel-arket.

Send SMS’en ved at trykke på .

### **MobilePay**

Hvis du har haft en sag, hvor du bare skulle rykke betalingen 7 dage frem, og betalingen atter afvises, skal du håndtere sagen som var det en Betalingskort sag. Du skal derfor gøre som der står i *Trin 1 🡪 Selve restantopfølgningen 🡪 Betalingskort*.

Dog med den lille ændring, at du bare kører med 7 dages frist, så du kan synkronisere denne sag med dine øvrige restantsager.

### **MobilePay (afvist betaling)**

Hvis medlemmet atter afviser betalingen, og vi ikke hører fra vedkommende, skal du bare udmelde vedkommende med det samme, og sende en afskedsmail.

**Sådan udmeldes medlemmet:**

*Collect:*Søg medlemmet frem, og tryk på . Udfyld felterne. I *Begrundelse* skriver du ”Har ikke svaret/fornyet, udmeldes”. Tryk på *OK*.

*Online Fundraising:*

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. Klik på *Cancel*, Skriv ”Udmeldt” i *Description,* sæt hak i *Cancel payment method with gateway* og klik på *Send*.

**Send mailen til medlemmet:**

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg skabelonen MobilePay opkrævning afvist i OF.docx. Kopier teksten fra trin 2 ind i en E-mail, og erstat ”fletfeltet” med navn.

E-mailen skal sendes fra [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk).

**Husk at opdatere dit restantark.**

### **Betalingsservice**

Følg trin 2 i mailskabelonen ”PBS - Aktiv lukning af aftale”.

### **Betalingsservice (afvist betaling)**

Følg trin 2 i mailskabelonen ”PBS - Afvist betaling”.

**Udmeld vedkommende.**

### **Girokort**

Følg trin 2 i mailskabelonen Girokort ikke betalt.docx.

## Lav en kalendernote

Når du har tjekket alle restanterne, kan du lave en note til dig selv med opfølgning om 7 dage. Om 7 dage skal du lave det tredje og sidste tjek.

# Trin 3: Udmeld restanter, der endnu ikke har fornyet

Efter 7 dage skal du lave det sidste restanttjek, hvor medlemmer der stadig ikke har fornyet, eller givet lyd fra sig, skal udmeldes. I trin 2 har du allerede udmeldt dem, der har afvist deres betaling to gange. Her skal de resterende restanter udmeldes.

**Først skal du tjekke, om folk har fornyet deres betalingsaftale.** Det foregår på samme måde som i trin 2.

**Hvis medlemmet ikke har fornyet, skal du sende trin 3 mailen, som vi også har kaldt for ”afskedsmailen”; samt udmelde vedkommende.**

Du finder trin 3 i de respektive mailskabeloner for hvilken

## Sådan udmeldes medlemmet

*Collect:*

Søg medlemmet frem, og tryk på . Udfyld felterne. I *Begrundelse* skriver du ”Har ikke svaret/fornyet, udmeldes”. Tryk på *OK*.

*Online Fundraising:*

Gå ind i OnlineFundraising 🡪 Transactional 🡪 Contacts, og søg på medlemmets E-mail. Vælg den relevante *Contact* og vælg den relevante *Subscriptions*. Klik på *Cancel*, Skriv ”Udmeldt” i *Description,* sæt hak i *Cancel payment method with gateway* og klik på *Send*.

## Send mailen til medlemmet

Gå ind i mappen med mailskabeloner, og vælg den relevante skabelon, én af de følgende:

* OF fornyelseslink (betaling fejlet)
* PBS – Aktiv lukning af aftale
* Girokort ikke betalt

Kopier teksten fra trin 3 ind i en E-mail, og erstat ”fletfeltet” med navn.

E-mailen skal sendes fra [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk).

**Husk at opdatere dit restantark.**

## Sådan udmeldes Husstand + hovedrelation

Du skal bare udmelde Husstand + medlemmerne på almindeligvis.  
Og bagefter send den pågældende mail: Husstand+, Hovedrelation har udmeldt sig.docx til husstand+ medlemmer.

**Når du har tjekket op på den sidste restant, så er du færdig for denne omgang. Det passer med, at du om 7-10 dage skal i gang med næste ”batch” af restantopfølgninger.**

# Når restanter svarer på restantmailen

Det kan ske, at en restant svarer tilbage på restantmailen. I så fald vil den der primært sidder med [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk) mailen, håndtere svaret. Ofte vil restanten svare, at vedkommende ønsker udmelding. Men der kan også være andre spørgsmål.

Som udgangspunkt vil personen, der håndterer [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk) postkassen, besvare og følge op på mailen: F.eks. besvare personen, der ønsker udmelding, samt gennemføre udmeldelsen. [Medlem@vegetarisk.dk](mailto:Medlem@vegetarisk.dk) personen vil ydermere sætte dig der har sendt den oprindelige restant-mail på CC, så du kan opdatere din restantliste.

Kræver restantens svar, at du skal gøre noget, vil den person, der sidder med [medlem@vegetarisk.dk](mailto:medlem@vegetarisk.dk) mailen, skrive til dig.