# Proces med tidsestimater

---

### 1. Bestilling af bil på deres hjemmeside

Procestrin med mere detaljerede tidsestimate (test, 2025)r:

1. Bruger navigerer til hjemmesiden:

- Finder bilabonnement-sektionen: 1-2 minutter.

- Vælger bilkategori: 1-2 minutter.

- Total tid: 2-3 minutter.

2. Bruger vælger bilmodel og konfigurationsmuligheder:

- Gennemser bilkataloget: 6-10 minutter.

- Filtrerer efter præferencer (pris, mærke, funktioner): 3-5 minutter.

- Konfigurerer ekstra funktioner:

- Tilføjer forsikring: 2-3 minutter.

- Justerer kilometer og tilføjer ekstraudstyr: 3-4 minutter.

- Total tid: 12-19 minutter.

3. System validerer valgte muligheder og beregner månedlig pris:

- Kontrollerer kompatibilitet af valg: 1 minut.

- Beregner og viser abonnementspris: 1-2 minutter.

- Total tid: 2-3 minutter.

4. Bruger indtaster personlige oplysninger:

- Indtaster navn og adresse: 2-3 minutter.

- Indtaster betalingsoplysninger: 2-3 minutter.

- Uploader identifikationsdokumenter: 3-4 minutter.

- Total tid: 7-10 minutter.

5. Valgfrit: Kreditvurdering:

- RKI kreditcheck: 3-5 minutter.

- Samtykke til SKAT-data: 2-3 minutter.

- Total tid: 5-8 minutter.

6. Bestilling sendes:

- Behandler bestilling: 1-2 minutter.

- Genererer og sender bekræftelse: 1 minut.

- Total tid: 2-3 minutter.

---

# 2. Afhentning af bil

Procestrin med mere detaljerede tidsestimater:

1. Bruger planlægger en afhentningstid:

- Vælger dato og tid: 2-3 minutter.

- Vælger afhentningssted: 2-3 minutter.

- Modtager bekræftelse: 1-2 minutter.

- Total tid: 5-8 minutter.

2. På afhentningsdagen:

- Ankommer til afhentningsstedet: 5 minutter.

- Checker ind ved receptionen: 3-5 minutter.

- Bekræfter identitet og reservation: 3-5 minutter.

- Total tid: 10-15 minutter.

3. Bil inspiceres inden overdragelse:

- Kontrol af eksisterende skader (fotos tages): 10-15 minutter.

- Bruger gennemgår rapporten og bekræfter tilstand: 5-7 minutter.

- Total tid: 15-22 minutter.

4. Bruger fuldfører afhentningsprocessen:

- Underskriver kontrakt: 2-3 minutter.

- Modtager nøgler og dokumenter: 2-3 minutter.

- Total tid: 4-6 minutter.

---

# 3. Aflevering af bil

Standard afleveringsproces:

1. Bruger planlægger aflevering:

- Vælger dato og tid: 2-3 minutter.

- Vælger afleveringssted: 2-3 minutter.

- Modtager bekræftelse: 1-2 minutter.

- Total tid: 5-8 minutter.

2. På afleveringsdagen:

- Ankommer til afleveringsstedet: 5 minutter.

- Checker ind: 3-5 minutter.

- Bekræfter identitet og afleveringsoplysninger: 3-5 minutter.

- Total tid: 10-15 minutter.

3. Bil inspiceres for skader og rengøring:

- Visuel inspektion af skader: 10-15 minutter.

- Rengøringskontrol (interiør og eksteriør): 5-7 minutter.

- Total tid: 15-22 minutter.

Hvis der findes skader:

1. Detaljeret skadevurdering:

- Dokumentation af skader (fotos, noter): 15-20 minutter.

- Vurdering af skadens omfang og beregning af omkostninger: 20-30 minutter.

- Total tid: 35-50 minutter.

2. Hvis forsikret:

- Indsendelse af forsikringskrav: 15-20 minutter.

- Forsikringsgennemgang (typisk flere dage, men behandlingstid): 0 minutter for bruger i processen.

3. Hvis ikke forsikret:

- Beregning og fakturering af reparationsomkostninger: 10-15 minutter.

- Bruger gennemgår fakturaen og betaler/disputerer: 10-15 minutter.

- Total tid: 20-30 minutter.

4. Endelig bekræftelse:

- Modtagelse af afleveringsbekræftelse: 5 minutter.

---

## Samlet tidsoversigt med flere estimater

- Bestilling af bil: ~35-50 minutter (afhængigt af brugerens valg).

- Afhentning af bil: ~40-55 minutter.

- Aflevering af bil (ingen skader): ~40-55 minutter.

- Aflevering af bil (med skader): ~1,5-2 timer (afhængigt af skadevurdering og forsikringsstatus).

# Skader

Vurdering af skader på biler er en vigtig proces, der typisk følger en række trin for at sikre en retfærdig vurdering af skadens omfang og de tilknyttede omkostninger. Her er en generel fremgangsmåde:

---

1. Visuel inspektion

- Beskrivelse:

- Bilen undersøges grundigt, både indvendigt og udvendigt, for synlige skader som buler, ridser, skrammer, revner i ruder og andre defekter.

- Inspektionen udføres af en uddannet medarbejder eller værkstedsmekaniker.

- Værktøjer:

- Kamera til at dokumentere skader (billeder eller video).

- Skema eller software til at registrere skaderne.

- Tidsestimat: 10-15 minutter.

---

2. Sammenligning med tidligere tilstand

- Beskrivelse:

- Skaderne sammenlignes med en tidligere inspektionsrapport eller billeder taget ved bilens afhentning.

- Dette sikrer, at skader, der allerede var til stede, ikke faktureres igen.

- Værktøjer:

- Dokumentation fra afhentningsdagen (billeder eller skadesrapporter).

- Tidsestimat: 5-10 minutter.

---

3. Kategorisering af skader

- Beskrivelse:

- Skader opdeles i kategorier, typisk efter alvor og type:

- Mindre kosmetiske skader: Små ridser, overfladiske buler.

- Mellemstore skader: Dybe ridser, store buler, små mekaniske problemer.

- Store skader: Knuste ruder, alvorlige mekaniske problemer, strukturel skade.

- Værktøjer:

- Katalog over skadeklasser, eventuelt digitalt.

- Tidsestimat: 5-10 minutter.

---

4. Skadevurdering og beregning af omkostninger

- Beskrivelse:

- Skadernes omfang vurderes, og prisen for reparation estimeres.

- Omkostninger inkluderer normalt:

- Reservedele.

- Arbejdsløn på værksted.

- Eventuelle gebyrer for ekstra rengøring.

- Værktøjer:

- Software eller skabelon til beregning af reparationsomkostninger.

- Prislister fra værksteder og forsikringsselskaber.

- Tidsestimat: 20-30 minutter.

---

5. Forsikringsdækning (hvis relevant)

- Beskrivelse:

- Hvis bilen er dækket af forsikring, vurderes det, om skaderne er omfattet af forsikringspolicen.

- Forsikringsselskabet kontaktes for at bekræfte dækning og godkendelse af reparationer.

- Tidsestimat:

- Brugerens tid: 15-20 minutter til skadeanmeldelse.

- Forsikringsselskabets behandlingstid: Typisk 1-7 dage (afhænger af skadens kompleksitet).

---

6. Kommunikation med kunden

- Beskrivelse:

- Kunden informeres om skaderne og de estimerede omkostninger.

- Hvis forsikring ikke dækker skaden, præsenteres en faktura.

- Kunden får mulighed for at godkende eller anfægte vurderingen.

- Tidsestimat: 10-15 minutter.

---

7. Reparation

- Beskrivelse:

- Når skaden er vurderet og accepteret, sendes bilen til reparation.

- Hvis skaden ikke påvirker bilens funktionalitet, kan reparationen ske efter aflevering.

- Tidsestimat:

- Afhænger af skadens omfang og værkstedets kapacitet (ofte flere dage).

---

Nøglefaktorer i vurderingsprocessen

1. Dokumentation: Fotos og skadesrapporter er afgørende for at undgå tvister.

2. Forsikringsvilkår: Skader udenfor dækning kan resultere i ekstra omkostninger for kunden.

3. Transparens: Kunden skal tydeligt informeres om processen og omkostningerne.

---

# Forsikringsprocessen

ved skader på en bil følger en række trin, der sikrer korrekt håndtering og dækning af skader. Her er en detaljeret gennemgang:

---

1. Indsamling af oplysninger

- Beskrivelse:

- Når skader opdages, dokumenteres de detaljeret med billeder, beskrivelser og notater.

- Vigtige oplysninger indsamles:

- Bilens registreringsnummer.

- Skadens placering og type.

- Dato og tidspunkt for skaden.

- Eventuelle vidneudsagn (hvis relevant).

- Værktøjer:

- Skadesrapporter (digitale eller papir).

- Kamera til dokumentation.

- Formål: Sikre, at der er nok dokumentation til at indsende en skadeanmeldelse.

- Tidsestimat: 15-20 minutter.

---

2. Skadeanmeldelse til forsikringsselskabet

- Beskrivelse:

- Skadeanmeldelsen sendes til forsikringsselskabet. Den kan ske online, via en app eller telefonisk.

- Forsikringsselskabet kræver normalt følgende:

- Skadesrapporter og billeder.

- Beskrivelse af hændelsen, hvis relevant.

- Eventuel politirapport (ved tyveri eller større skader).

- Værktøjer:

- Digital portal, app eller e-mail.

- Skadeanmeldelsesformular fra forsikringsselskabet.

- Tidsestimat: 15-30 minutter.

---

3. Forsikringsselskabets behandling

- Beskrivelse:

- Forsikringsselskabet vurderer sagen ved at gennemgå dokumentationen.

- De afgør, om skaden er dækket af policen.

- Hvis dækket: De bekræfter og godkender dækningen.

- Hvis ikke dækket: De afviser kravet med en forklaring.

- Ved større skader kan en taksator inspicere bilen personligt.

- Tidsestimat:

- Mindre skader: 1-3 arbejdsdage.

- Større skader eller taksatorbesøg: 5-7 arbejdsdage.

---

4. Godkendelse og reparation

- Beskrivelse:

- Når forsikringsselskabet godkender kravet, koordineres reparationen.

- Forsikringsselskabet vælger ofte et autoriseret værksted og dækker omkostningerne direkte.

- Kunden kan blive bedt om at betale en selvrisiko, hvis det er en del af policen.

- Selvrisiko:

- Beløbet kunden selv skal betale ved en forsikringsskade. Typisk mellem 2.000-5.000 DKK afhængigt af forsikringsaftalen.

- Tidsestimat for godkendelse: 1-2 arbejdsdage.

---

5. Reparation af bilen

- Beskrivelse:

- Bilen sendes til værkstedet, hvor reparationerne udføres.

- Værkstedet kommunikerer direkte med forsikringsselskabet om omkostninger og ekstra skader, der opdages under reparationen.

- Tidsestimat:

- Mindre skader: 1-3 arbejdsdage.

- Større skader: 5-10 arbejdsdage.

---

6. Afslutning af forsikringssagen

- Beskrivelse:

- Når bilen er repareret, sendes en rapport til forsikringsselskabet for at bekræfte afslutningen.

- Kunden modtager en opdatering om, at sagen er lukket, og eventuelle fakturaer bliver udstedt (f.eks. for selvrisikoen).

- Tidsestimat: 1 arbejdsdag.

---

Specielle tilfælde

1. Tyveri eller totalskade:

- Forsikringsselskabet vurderer, om bilen skal erstattes i stedet for at blive repareret.

- Politirapport er normalt påkrævet ved tyveri.

- Kunden modtager enten en erstatning i form af kontanter eller en ny bil.

2. Tvist om dækning:

- Hvis forsikringsselskabet afviser kravet, kan kunden klage eller søge juridisk rådgivning.

- Behandlingstiden kan forlænges betydeligt.

---

Sammendrag af tidsestimat

- Indsamling af oplysninger og skadeanmeldelse: ~30-50 minutter.

- Forsikringsselskabets behandling: ~1-7 arbejdsdage (afhængig af skadens type og kompleksitet).

- Reparation af bilen: ~1-10 arbejdsdage (afhængig af skadens omfang).

- Afslutning af sagen: ~1 arbejdsdag.

---

# RKI

(Ribers Kredit Information) er Danmarks største register over dårlige betalere. Det bruges af virksomheder til at vurdere kunders kreditværdighed. Når en virksomhed foretager en RKI-clearing, undersøger den, om en kunde er registreret som dårlig betaler i RKI-registret. Her er en detaljeret forklaring på, hvordan RKI-clearing fungerer:

---

1. Hvad er RKI-clearing?

- Formål: At vurdere en kundes økonomiske status for at minimere risikoen for manglende betaling.

- Processen: Virksomheden søger i RKI-registret for at finde ud af, om kunden er registreret som dårlig betaler.

- Resultat: Kunden bliver enten godkendt eller afvist baseret på resultaterne fra RKI.

---

2. Hvordan foregår en RKI-clearing?

Step 1: Indsamling af kundens oplysninger

- Virksomheden skal have kundens samtykke for at søge i RKI-registret.

- Typiske oplysninger, der bruges:

- CPR-nummer (for privatpersoner).

- CVR-nummer (for virksomheder).

- Navn og adresse.

- Vigtigt: Uden kundens samtykke er det ulovligt at udføre en RKI-clearing.

Step 2: Forespørgsel i RKI-systemet

- Virksomheden sender kundens oplysninger til RKI-databasen via en digital portal eller API.

- Systemet returnerer en af følgende resultater:

1. Ingen registrering: Kunden er ikke registreret i RKI og vurderes som kreditværdig.

2. Registrering fundet: Kunden er registreret som dårlig betaler.

Step 3: Analyse af resultater

- Hvis kunden er registreret, giver RKI-databasen detaljer om:

- Hvem der har registreret kunden (f.eks. kreditor).

- Beløb, der skyldes.

- Dato for registrering.

- Eventuelle tidligere sager.

---

3. Hvad sker der, hvis kunden er i RKI?

1. Afslag:

- Virksomheden kan vælge at afvise kunden, fordi risikoen for manglende betaling er høj.

2. Ekstra krav:

- Virksomheden kan stille yderligere krav til kunden, f.eks.:

- Forudbetaling.

- Øget sikkerhed (f.eks. depositum).

- En garantist for aftalen.

3. Afdragsaftale:

- Hvis kunden har en eksisterende gæld, kan virksomheden foreslå en afdragsaftale.

---

4. Hvordan fjernes en RKI-registrering?

- En kunde fjernes fra RKI-registret, når:

- Gælden er betalt fuldt ud.

- Registreringen forældes (typisk efter 5 år, hvis gælden ikke er blevet opkrævet gennem retslig inddrivelse).

- Kreditoren, der har registreret kunden, er ansvarlig for at fjerne registreringen, når gælden er betalt.

---

5. Hvornår bruges RKI-clearing?

- Leasing og abonnementer: F.eks. bilabonnementer, hvor der er risiko for manglende betaling.

- Kreditvurdering: Når en kunde ansøger om lån eller finansiering.

- Betalingsaftaler: Hvis en kunde skal betale på afdrag.

- Onlinehandel: Ved større køb på afbetaling.

---

6. Fordele og begrænsninger ved RKI-clearing

Fordele:

- Sikkerhed for virksomheden:

- Reducerer risikoen for manglende betaling.

- Giver virksomheder en objektiv vurdering af kundens økonomiske status.

- Nem proces:

- Mange RKI-systemer integreres via API, hvilket gør clearing hurtig og effektiv.

Begrænsninger:

- Datonøjagtighed:

- RKI viser kun historiske data og fortæller ikke om kundens aktuelle økonomiske situation.

- Forudindtagethed:

- En RKI-registrering kan være gammel, men påvirker stadig kundens vurdering.

- Lovkrav:

- Samtykke er et krav, hvilket kan begrænse processen.

---

7. Tidsestimat for en RKI-clearing

- Typisk tager en RKI-clearing 2-5 minutter, hvis processen er digital og automatiseret.

- Hvis manuelt håndteret, kan det tage længere tid (10-15 minutter).

---

8. RKI-clearingens betydning for kunder

- For kunder uden RKI-registrering:

- Ingen påvirkning, og processen er hurtig.

- For kunder med RKI-registrering:

- Det kan føre til afslag eller skærpede krav.

- Kan fungere som en motivation til at betale gammel gæld.