

# creno

ØKONOMIAVISEN

CRENO | Ledende totalleverandør i markedet for kreditt -, faktura - og inkassotjenester | April 2007 | www.creno.no

## Når strømprisene styrer omdømmet



■ -E-verksbransjens omdømme vil alltid være sterkt knyttet til strømprisen. Men bedre kundekommunikasjon, ny teknologi og en mer langsiktig energipolitikk vil på sikt gi bransjen et bedre omdømme og mer fornøyde kunder, mener kommunikasjonsdirektør Kristian Pladsen i EBL.

*Les mer på side 3*

### ■ Aksjetipset

#### Oljesøk og solcelle

To teknologiselskaper i rask vekst, emgs og REC, kan begge bli lønnsomme i investeringer, mener meglersjef Paal Karstensen i DnB Nor Markets.

*Les mer på side 2*

### ■ Sollaug Slotten

#### Større profesjonalitet, takk!

Da Energiloven kom i 1991, veltet den om på hele e-verksbransjen. Dessverre har deler av bransjen ennå ikke tatt den nye virkeligheten inn over seg, mener Sollaug Slotten.

*Les mer på side 4*

### ■ Økonomitipset

#### Når rutinene bestemmer lønnsomheten

Alle vet at kreditt og kundepleie koster penger, men hvor mye er det egentlig snakk om? Her er et eksempel – som gjerne kunne vært hentet fra hvilket som helst av landets e-verk.

*Les mer på side 6*

### ■ CreditInform

#### Færre industrikonkurser

42 norske bedrifter gikk konkurs i februar. Industrien og servicenæringene klarer seg bedre enn på lenge, mens flere foretak i byggenæringen havner i skifteretten.

*Les mer på side 7*

## Lederen

# Hva skal vi gjøre med stengeretten?

Ved nyttår trådte endringene i Forbrukerkjøpslovens §48a i kraft, og for første gang ble retten til å stenge elektrisitetstilførselen inkorporert i norsk lov og de samme reglene ble bindende for en hel bransje. Men hvordan skal bransjen egentlig forholde seg til det nye lovverket? Alt for mye er fremdeles vagt og uklart og overlatt til bransjen selv og bestemme.

Mens det tidligere het at stengning kan skje på grunnlag av "vesentlig betalingsmislighold", heter det nå at stengning kan skje dersom det foreligger "vesentlig kontraktsbrudd". EBL (Energibedriftenes landsforening) har benyttet samme ordlyd i sin standardavtale for nettleie.

Hvordan skal e-verkene forholde seg til dette? Hva skal egentlig til for at kontraktsbruddet skal kunne betegnes som vesentlig? Og siden den nye ordlyden gjør det klart at kontraktsbruddet kan

«Hva skal egentlig til for at kontraktsbruddet skal kunne betegnes som vesentlig?»

dreie seg om mer enn mislighold av forpliktelsen til å betale skyldig nettleie – hvor mye skal e-verkene akseptere av hvilke kontraktsbrudd? Vår erfaring etter å ha snakket med et stort antall nettselskap er at det ikke eksisterer noen ensartet bransjestandard. Konsekvensen er at tilfeldighetene råder; enkelte stenger akkurat som tidligere, andre har skjerpet noen av kravene og andre har nesten helt sluttet å stenge.

Problematikk og praktisk gjennomføring av bl.a. inndekking-srekkefølge, påsetting av strøm og hvorvidt faktura basert på estimert forbruk er stengegrunn, konkretisering av begrepene 'omgang' og 'karakter' er noen av de mange spørsmål som ikke er godt nok besvart.

Spørsmålet er om det er riktig å la dette ansvaret hvile på det enkelte e-verk og nettselskap?

Utover dette henger det nå også en trussel om store erstatninger ved urettmessig stenging. For at stengeretten skal kunne bli noe mer enn

en teoretisk trussel, tyder mye på at bransjen trenger en overordnet diskusjon om hvordan stengeretten faktisk skal praktiseres. Ikke minst fordi nettselskapenes leveringsplikt gjør dette til et ømtålig tema med et betydelig etisk aspekt.

Det forutsetter svært god dømmekraft fra bransjens side.



Markedssjef Eivind Rodem

## Aksjetipset

# Oljesøk og solcelle

To teknologiselskaper i rask vekst, emgs og REC, kan begge bli lønnsomme investeringer, mener megler sjef Paal Karstensen i DnB Nor Markets.

Selskapene befinner seg i ulike bransjer, men likevel med energi som fellesnevner.

**Trondheimsselskapet emgs** (Electromagnetic Geoservices) har gjort suksess med sin egenutviklede teknologi for å lokalisere olje uten prøveboring. Selskapet økte fra 59 til 165 ansatte i fjor, og ble børsnotert så nylig som 30. april i år.

- Dette er et utrolig spennende selskap som har utviklet ny bruk av elektromagnetisk stråling for å finne olje. De elektromagnetiske bølgene indikerer om feltene inneholder vann, gass eller olje. Dermed



Meglersjef Paal Karstensen i DnB Nor Markets anbefaler emgs og REC – to teknologiselskaper i rask vekst som kan bli lønnsomme investeringer.

unngår oljeselskapene kostbar boring i tørre områder, sier Karstensen.

Han nevner flere grunner til at emgs har lyse fremtidsutsikter: - Oljebransjen er inne i gode tider med høy oljepris. Dermed søker oljeselskapene ny teknologi og nye løsninger for å øke lønnsomheten ytterligere, og for å kunne lete etter olje i nye og mer kostbare områder.

I dag opererer emgs med fire chartrede undersøkelsesfartøyer, og vil utvide parken til fem i løpet av 2007. Det er inngått kontrakter for ytterligere to spesialbygde fartøyer i 2008. Blant kundene finnes mange av de største oljeselskapene i verden.

I sommer skal selskapet utføre seabed loggingundersøkelser i Barentshavet, Norskehavet og Nordsjøen for Akers oljeselskap. Ifølge dn.no Energi starter undersøkelsene i mai 2007 og har en minimumsverdi på 30,8 millioner dollar, eller rundt 187 millioner kroner.

**REC – Renewable Energy Corporation ASA** – er et av verdens ledende selskaper innen utvikling og produksjon av solcelleenergi. - Land over hele verden er på jakt etter fornybar energi som er rimeligere og mer miljøvennlig enn tradisjonelle energikilder som olje, gass og kull.

Ifølge Karstensen følger derfor hele verden med på hva som skjer innen solenergiindustrien, og det knyt-



I dag opererer emgs med fire chartrede undersøkelsesfartøyer, og vil utvide parken til fem i løpet av 2007. Det er inngått kontrakter for ytterligere to spesialbygde fartøyer i 2008

ter seg utvilsomt stor oppmerksomhet til den norske aktøren med hovedkontor på Høvik, over 1100 ansatte, sju fabrikker på tre kontinenter, og kunder over hele verden.

- REC har hånd om hele verdikjeden fra produksjon av silisium og silisium wafere, til solceller og moduler. Selskapet ligger helt i teknologifront med hensyn til å utnytte solenergien. Det tror Karstensen kan bli svært lønnsomt.

- Norge har lange tradisjoner og høy kompetanse på silisiumproduksjon, og REC kombinerer denne kompetansen med ny teknologi og nye produkter. I årene fremover blir det mer og mer fokus på solenergi. Dessuten har REC lyktes med å effektivisere silisiumproduksjonen og senke driftskostnadene mens silisiumprisene har økt, forteller Karstensen.

I 2006 hadde REC en driftsmargin på 59 prosent.

## Tema: Energiverk



- Vi trenger en langsiktig politikk og forutsigbarhet som gjør det mulig å satse på fornybare energikilder. Ikke minst på grunn av de store miljøutfordringene vi står overfor, sier EBLs Kristian Pladsen. Bildet er fra vindparken på Smøla.

Foto: Anders Henriksen

EBL: Energibransjens omdømme avhenger av

# Kommunikasjon og forutsigbarhet

- **Bedre kommunikasjon og en mer langsiktig energipolitikk. Det er de første skrittene på veien mot bedre omdømme og mer fornøyde kunder for e-verksbransjen, mener kommunikasjonssjef Kristian Pladsen i Energibedriftenes landsforening (EBL).**

### Stor infostrøm

- Forbrukerne blir bombardert med mer eller mindre riktig informasjon om strømpriser og hvordan strømmarkedet fungerer. I tider når strømprisen går opp, greier e-verkene verken å styre eller konkurrere med informasjonsstrømmen gjennom media. Her ligger både problemet og mulighetene for bransjen, mener Kristian Pladsen.



- Energibransjens omdømme vil alltid være sterkt knyttet til strømprisen. Og det er ingen grunn til å tro at prisene vil bli lavere i årene fremover. Derfor må vi bli enda bedre på kommunikasjon, mener EBLs kommunikasjonssjef Kristian Pladsen.

- Til vanlig har folk et ganske passivt forhold til energiprisene. Men når prisen stiger, stiger både interessen og irritasjonen over store prissvingninger. Folk vil ha en forklaring, og den er lettest tilgjengelig i media.

### Prisen styrer omdømmet

Ifølge Pladsen har kompetansen både i energibransjen og blant folk flest økt betraktelig de siste årene. - Da strømprisene steg i 2003, ble det et oppstyr uten like. Da de steg i fjor høst,

ble reaksjonene på langt nær så sterke, til tross for at prisstigningen var større. Det tar vi som et tegn på at vi har gjort en del riktig

- Er bransjen og e-verkene flinke nok til å kommunisere med media og kundene sine?

- Den informasjonen som ligger i bunnen, er langt bedre nå enn for få år siden. Når prisene er stabile har bransjen også et stabilt godt omdømme. Men omdømmet og misnøyen blant forbrukerne vil alltid være sterkt knyttet til strømprisen. Uansett hvor mye vi informerer, greier vi derfor ikke å nulle ut effekten av prisøkninger. Og det er ingen grunn til å tro at prisene vil bli lavere i årene fremover.

### Mye å hente

- Har bransjen fremdeles mye å hente på å bedre informasjonen og kommunikasjonen med forbrukerne?

- Vi har generelt mye å gå på og mye å hente. Derfor jobber både vi og de enkelte e-verkene med kommunikasjon hele tiden, og øker stadig innsatsen. De aller fleste i bransjen er langsiktige og seriøse aktører som er avhengige av et godt omdømme, og som derfor jobber målbevisst med kundebehandling og -service. Men dessverre finnes det alltid useriøse selskaper som ikke er tilsluttet EBL, og som sørger for å sette hele bransjen i dårlig lys.

### Ny teknologi gir bedre kommunikasjon

I årene fremover tror Pladsen at ny teknologi vil bli viktige redskap for å bedre kommunikasjonen med forbrukerne, og for å gi forbrukerne bedre oversikt over, og kontroll med, eget strømforbruk.

- I dag er kommunikasjonen veldig énveis fra strøm-

leverandøren til kunden. I tillegg har kunden lite oversikt over forbruket sitt før fakturaen kommer dumpende ned i postkassen. Om ikke mange år vil kunden kunne følge forbruket sitt omtrent fra time til time. Det gir en helt annen følelse av kontroll.

### Etterlyser lange tanker

Strøm er fortsatt e-verkenes hovedprodukt. Men strøm er mer enn vannkraft, og Pladsen tror e-verkene blir sentrale aktører med hensyn til å ta i bruk andre fornybare energikilder som vindkraft, solenergi og biobrensel.

- Vi trenger en langsiktig politikk og forutsigbarhet som gjør det mulig å satse på de fornybare mulighetene vi har. I dag er all vekst i verden knyttet til elektrisitet – det innebærer at vi er en fremtidsbransje. Ikke minst på grunn av de store miljøutfordringene vi står overfor.

- Innen transport vil vi få et skifte fra tradisjonelle drivstoff til el-kraft. Da trenger vi flere og nye kilder, og må satse på områder der det er mye å hente. For eksempel vindkraft. I dag har vindkraft liten støtte, men det er ingen tvil om at en vindkraftsatsning vil gi en enorm miljøgevinst.

Men det krever langt mer langsiktig og forutsigbar energipolitikk enn i dag, mener Pladsen.

### Stolte bidragsyttere

- Noe vi helt klart kan bli bedre på, er å kommunisere hva bransjen faktisk bidrar med i kroner og øre. I fjor fikk samfunnet tilbake 50 milliarder kroner fra energiverkene. Det er hva det koster å drive alle norske sykehus i ett år, og det har vi god grunn til å være stolte av, mener Kristian Pladsen.

EBL (Energibedriftenes landsforening) har utviklet ti regler for god kundebehandling. Ifølge EBL kan du som kunde forvente følgende av bransjeforeningens medlemsbedrifter:

1. Våre medarbeidere setter kunden i fokus gjennom respektfull og høflig oppførsel.
2. Våre medarbeidere har relevante kunnskaper og kompetanse som sikrer riktig kundebehandling.
3. Vår bedrift har tidsfrist for respons på henvendelser fra kundene.
4. Våre produkter kan dokumenteres og forklares på en troverdig måte.
5. Vår faktura gir opplysninger om kundens forbruk, priser og kostnader.
6. Kunden har rett til å bytte kraftleverandør. Nettselskapet behandler kraftleverandører på en ikke-diskriminerende måte.
7. Våre kontrollrutiner for riktig måling av strømforbruk følger Justervesenets bestemmelser.
8. Vår bedrift følger avtaler og lovbestemte regler for behandling av klager. Ved uenighet får kunden informasjon om Elklagemnda.
9. Vi markedsfører våre produkter på en sannferdig og forståelig måte.
10. Våre produkter og markedsføring bidrar til sunn konkurranse og redelighet i forhold til konkurrenter.

Kilde: EBL

Ifølge Statistisk sentralbyrå utgjør kostnadene til strøm og oppvarming rundt 5 prosent av husholdningens kostnader. Til sammenlikning utgjør kostnadene til bilhold rundt 15 prosent, og til kultur og fritid rundt 12 prosent.

Ifølge TNS Gallups Energibarometer for 4. kvartal 2006 sier likevel hele 44 prosent av forbrukerne at de først og fremst vil kutte ned på strømavgiftene dersom husholdningsbudsjettet må reduseres.

Utdrag fra TNS Gallups kommentarer til undersøkelsen:

- Det er interessant å registrere at en post på budsjettet som utgjør en relativt beskjeden andel er det forbrukerne først og fremst vil kutte ned på, også fordi det er et området hvor det sannsynligvis er lite å spare.
- Dette kan bety at strømavgiftene oppleves som en mer tyngende post på budsjettet enn hva de faktisk er.
- Når vi spør om den siste regningen forbrukerne fikk for den kraften de har brukt i høst, svarer de aller fleste (58 %) at den var som forventet. (...) nesten hver fjerde husstand fikk en høyere regning enn de hadde ventet. Regnet i absolute tall tilsvarer det mer enn 400 000 husstander.
- Nok en gang får vi bekreftet den klare sammenheng det er mellom kraftprisen kundene betaler og hvilket inntrykk de har av kraftbransjen.

Kilder: Statistisk sentralbyrå og TNS Gallups Energibarometer for 4. kvartal 2006

## Tema: Energiverk

### Sollaug Slotten:

# -Større profesjonalitet, takk!

Da Energiloven kom i 1991, veltet den om på hele e-verksbransjen. Dessverre har deler av bransjen ennå ikke tatt den nye virkeligheten inn over seg, mener Sollaug Slotten.

Hun er daglig leder i det Agder Energi-eide inkassoselskapet Sopran AS, og mener gamle tanker og rutiner fortsatt henger godt igjen i deler av den over hundre år gamle bransjen. Nå etterlyser hun større fokus på forretningsdrift, profesjonell kundebehandling og rutiner. Blant annet for bedre å forebygge inkassosaker og strømvastenging.

#### Må tenke innovativt

- Mange aktører har vært flinke til å posisjonere seg og innta en ny rolle – det er både Agder Energi og Hafslund gode eksempler på. Men det forutsetter at en har kompetanse, vilje og kultur til å tenke innovativt.

Ifølge Slotten har e-verkenes nye hverdag satt helt nye krav til forretningsdrift, økonomistyring, produktutvikling, kundebehandling, lederskap og allianser. Men deler av bransjen har ikke vært flink nok til å ta den nye situasjonen på alvor og tilpasse seg nye rammevilkår.

#### Trenger kompetanse

Hun peker på at en del e-verk fortsatt er forvaltningsorienterte. - Bare halvparten av norske selskaper er tilsluttet NHO (Næringslivets Hovedorganisasjon). Resten er fremdeles tilsluttet KS (Kommunenes Sentralforbund).

Hun er også forundret over manglende vilje til å trekke forretningskompetanse inn i styrerommene. - Mange steder er en styreplass i e-verket fortsatt ansett som en belønning for politikere og kommunalt ansatte for lang og tro tjeneste. Da kan faktorer som partitilhørighet, kjønn, geografi og ansiennitet bli langt viktigere rekrutteringsfaktorer enn forretningskompetanse. Med en slik praksis bærer det helt galt av sted.

#### Usynlig politikk

I tillegg mener hun myndighetene har ført en relativt usynlig energipolitikk. -Siden strømløse ble markedsstyrt, har myndighetene trukket seg helt tilbake og blitt nærmest usynlige. Dårlig kommunikasjon og informasjon har skapt

forvirring og frustrasjon både i bransjen og i befolkningen som er avhengig av energi, men ikke helt forstår at strømprisene styres av markedet, og ikke av det enkelte energiselskapet.

Nå etterlyser hun større profesjonalitet fra både bransjen og myndighetene.

#### Kundefokus

- Før hadde e-verkene abonnenter. Nå leverer de strøm og nettleie til kunder. Det utgjør større forskjell enn mange tror. Blant annet setter det nye krav til produktivitet og inntjening, og til å tenke utvikling av nye produkter og tjenester. Ikke minst er det viktig å fokusere på kundeservice.

Gjennom mange år i energibransjen har Slotten både deltatt i og betraktet en utvikling som har satt store krav til nytenkning og markedsorientering. Erfaringene bruker hun blant annet til å gi hun gode råd for å øke lønnsomheten og redusere tap i e-verkene.

#### Færre og større

Hun tror vi bare har sett starten på store omlegginger i bransjen, som i dag består av veldig mange aktører. Flest små, lokale selskaper. De ti-tolv største aktørene betjener 1,7 millioner av landets 2,4 millioner målepunkt.

- Den nye markedssituasjonen setter store krav til utvikling og investeringer for å kunne tilby flere og bedre produkter og tjenester. For mange små vil ikke inntjeningen stå i forhold til de nødvendige investeringene. Derfor kan vi vente en konsolidering der små e-verk blir kjøpt opp av større og mer profesjonelle aktører, spår Sollaug Slotten.



*Fra abonnenter til kunder: Nye rammebetingelser krever nye tanker om produktivitet og inntjening, og om utvikling av nye produkter og tjenester. Dessverre går omstillingen i e-verksbransjen langsomt, mener Sollaug Slotten i Sopran AS. Foto: Eirik Vigsnes, Mediepartner.*

## Heller løse enn stenge

- Mange e-verk er snare til å stenge strømmen når kunden ikke betaler. I stedet bør de bli flinkere til å forebygge og løse innfordringssaker, mener daglig leder Sollaug Slotten i inkassoselskapet Sopran AS.

1. januar ble det innført endringer i Forbrukerkjøpsloven, slik at loven også omfatter strømkjøp. Lovendringen klargjør både netteierens og nettkundenes rettigheter og plikter. Samtidig setter det nye krav til e-verkenes håndtering av kundene.

#### Fokus på å forebygge

- Når noen e-verk er snare til å stenge strømmen, bygger det ofte på en praksis som har utviklet seg over lang tid. Men som profesjonelle aktører bør e-verkene fokusere mer på å forebygge betalingsproblemer, mener Slotten.

#### Finn løsninger

Slotten peker på utfordringene ved å fakturere forbruk etterskuddsvis. - Det setter store krav til kundeoppfølging og løsningsfokus, ikke minst for nettselskapene, som jo har leveringsplikt. De må bli flinkere til å følge opp og finne løsninger.

- For noen kunder er fire store kvartalsregninger vanskeligere å betale enn tolv mindre månedlige regninger. Dessuten har nettselskapet plikt til å innhente opplysninger om målerstand årlig, men mange selskaper slurver med dette. Det kan gi ubehagelige overraskelser for både kunden og nettselskapet.

#### Etikk

Hun peker på de spesielle utfordringene i bransjen. - E-verksbransjen har et særlig behov for å utvise varsomhet i inndrivning av utestående fordringer. Produktleveransen er betegnet som livsnødvendig, og bransjen har både konsesjonskrav og rammebetingelser som skal oppfylles. God kundekontakt, ryddige rutiner og fokus på profesjonalitet kan forebygge inkassosaker og strømvastenging, mener Sollaug Slotten.

## Fakta

- Sopran AS er eid av Agder Energi. Daglig leder er Sollaug Slotten.

- Agder Energi omsetter for drøyt 3 milliarder kroner årlig, og er på landsbasis det tredje største energikonsernet målt i vannkraftproduksjon og antall strømkunder.

- Agder Energi ble opprettet 30. juni 2000 etter at eierne – de 30 kommunene på Agder – vedtok å fusjonere Aust-Agder Energi AS, Kristiansand Energiverk AS og Vest-Agder Energiverk DA.

- I dag eier kommunene 54,5 prosent av Agder Energi, mens Statkraft Regional Holding AS eier de resterende 45,5 prosent.

Kilde: Agder Energi

## Tema: Energiverk

# Creno sertifisert for e-verk

**Creno er nå sertifisert gjennom den nordiske kvalifiseringsordningen Sellihca. - Det gjør oss enda bedre skodd i arbeidet med e-verkssektoren, sier Petter Rossbach i Creno.**

Sellihca – Nordic Utility Qualification System and Vendor Database – er et samarbeid mellom ledende nordiske energiselskap. Ordningen gir leverandører mulighet til å søke om kvalifisering for leveranser av varer og tjenester til et stort antall nordiske energiselskap.

### Enklere samarbeid

- E-verksbransjen har lenge vært et satsningsområde for oss, og vi har opparbeidet oss svært mye erfaring og kompetanse. Denne sertifiseringen gir grunnlag for enda bedre og enklere samarbeid, mener Petter Rossbach.

Sellihca er etablert i tråd med EU-direktivene, samt lover og forskrifter som regulerer anskaffelsesaktivitetene i energi-bransjen. Energiselskapene som deltar i ordningen, har som mål at de fleste tilbyderlister skal opprettes med basis i Sellihca.

### Trygghet

- Sertifiseringen gjør hverdagen enklere og tryggere for både oss og e-verkene. Gjennom Sellihca kan e-verkene være trygge på at Creno tilfredsstiller alle nødvendige krav. Vi på vår side er glade for å kunne tilby produktene våre til en enda større del av bransjen, sier Petter Rossbach fornøyd.

## Fakta

Tradisjonelt har leverandører måttet gi informasjon om sitt tilbud av varer og tjenester til hvert enkelt energiselskap. Gjennom Sellihca er denne prosessen forenklet. Nå kan leverandøren forholde seg til en felles nordisk kvalifikasjonsordning, hvor de fleste større nordiske energiselskap deltar. Sellihca vil derfor være den viktigste innfallsport for leverandører som ønsker å tilby produkter og tjenester til den nordiske energisektoren.

Kilde: [www.achilles.com](http://www.achilles.com)

## Snart kan du motta remitteringsbilagene som e-post: Enklere og raskere bilag

**Nå blir det enklere å holde orden på remitteringsbilagene. Snart kan du nemlig få bilagene tilsendt på e-post. Dermed får du dokumentasjonen du trenger både enklere og raskere.**

- Mye mer effektivt for både kunden og oss! Det sier Ole Flaatt i Creno Salg om at alle Creno-kunder snart kan få remitteringsbilagene som e-post.

### Fra tregt og tungvindt...

Kredittilsynet stiller naturlig nok strenge krav til hvordan inkassoselskapene håndterer klientkontoen, og til dokumentasjon knyttet til kontoen. Hittil har tilsynet pålagt inkassoselskapene å skrive ut remitteringsbilagene, putte dem i en konvolutt og sende dem per post. Vel fremme, et par dager etter at pengene har kommet inn på kontoen, må mottakeren skanne eller punche inn dataene i sitt system. Tungvindt og tregt, syntes Creno, og tok kontakt med Kredittilsynet.

### ... til raskt og enkelt

Etter mange henvendelser og garantier for at dokumentasjonen blir forskriftsmessig ivaretatt, har Kredittilsynet gitt sitt ja: De selskapene som gir skriftlig samtykke, kan få bilagene tilsendt via e-

post. Det skulle bare mangle, synes Creno.

- Med det nye systemet mottar du bilaget idet pengene går inn på kontoen. Dessuten er det enkelt å integrere dataene i ditt eget økonomisystem. Det gir mye bedre oversikt for deg som mottaker. For oss betyr det at vi kan gi langt bedre og raskere service, sier Flaatt.

### Creno 24

Hittil har du kunnet finne remitteringsopplysningene på kundedatabasen Creno24. Basen er alltid oppdatert, og alle transaksjoner eller statusendringer registreres samtidig med at de utføres. Et unikt verktøy, med andre ord. Men Creno var altså likevel ikke helt fornøyd.

- På Creno 24 må kunden gå aktivt inn og sjekke. Dessuten er opplysningene i basen ikke godkjent som dokumentasjon for kundene våre. Dermed måtte både vi og kunden ta runden om papir og konvolutt.

### Må gi godkjenning

Kredittilsynet krever at alle Creno-kunder som ønsker å motta remitteringsbilagene elektronisk, må gi en skriftlig bekreftelse på det. Derfor vil alle Creno-kunder motta en forespørsel som må fylles ut, signeres og returneres til Creno. Vil du fortsatt ha bilagene tilsendt per post, er også det helt i orden.

Selv om det meste nå ligger til rette for den nye ordningen, kan ikke Ole Flaatt tidfeste overgangen til det elektroniske bilagssystemet.

- Vi kan love at alle de rundt 2000 kundene våre skal få en tydelig forespørsel om de ønsker elektronisk overføring av bilagene. Dermed skal du ikke kunne gå glipp av fordelene ved elektronisk bilagsoverføring, lover Ole Flaatt.



## Tema: Energiverk

# Når rutinene bestemmer lønnsomheten

Alle vet at kreditt og kundepleie koster penger, men hvor mye er det egentlig snakk om? Her er et eksempel – som gjerne kunne vært hentet fra hvilket som helst av landets e-verk.

Energiverket Vassfall AS har gjennomsnittlig 6 millioner kroner i utestående kundefordringer. I 2006 utgjorde kredittsalget 24 millioner kroner.

### Redusert kredittid

Økonomisjef Overskott setter seg fore å kartlegge den gjennomsnittlige kredittiden, og kommer frem til at snittet ligger på 90 dager. - Hmmm, tenker Overskott. - Hvordan vil bildet se ut dersom vi klarer å redusere kredittiden på utestående fordringer til 60 dager?

Dermed spisser økonomisjef Overskott blyanten og regner ut bedriftens gjennomsnittlige kredittsalg per dag. Den er på 24 millioner kroner. Fordelt på 360 dager blir resultatet 66 666 kroner. Med 30 dager reduksjon i kredittiden, får dermed Vassfall AS en bedret likviditet på  $66.666 \times 30 = 2$  millioner kroner.

### Bedre likviditet

Overskott blir forbløffet over regnestykket. Gledesstrålende løper han inn på kontoret til e-verkssjef Kile Watt, som ikke blir mindre overrasket over de store

tallene.

- Dette er gode nyheter! Det gir jo langt større handlefrihet for Vassfall A/S, smiler e-verksjefen. - Og setter vi de frigjorte millionene inn på høyrentekonto i Nettbanken til 6 prosent rente, kan vi plusse på 120 000 kroner i finansregnskapet.

### Rom for investering

- Ja, ikke bare det, legger Overskott til. - Regner vi med kostnadene ved å trekke ekstra på kassakreditten, har vi bare på rentesiden forbedret oss med 320 000 kroner. Dessuten gir de frigjorte millionene oss endelig råd til å investere i den nye toveiskommunikasjonshullkortmaskinen som vil bedre produktiviteten på målerverdi-innsamling med 40 prosent.

### Raskere innkreving

Watt blir plutselig tankefull. - Men tenk om vi fortsetter som i fjor? Da tapte vi hele 300 000 kroner på kundefordringer. I så fall må vi øke omsetningen med tre millioner kroner for å opprettholde fortjenesten vår.

- Da skal jeg fortelle deg noe virkelig dramatisk, forteller Overskott. En fyr i inkassobransjen viste meg nemlig hvordan sjansen for å inn pengene minker dramatisk for hver dag som går etter betalingsforfall. Bare se her, sier økonomisjefen og finner frem en tabell som viser at sjansen for tilbakebetaling synker fra 93 til 25 prosent i løpet av tolv måneder etter forfall.

### Bedre kundebehandling

- Huff, dette var trist lesing, sier e-verksjef Kile Watt. - Kundelojaliteten i strømmarkedet er langt fra sterk, og siden det er så dyrt å skaffe nye kunder, må vi pleie de kundene vi har så godt vi kan. Også de som har betalingsproblemer.

- Ja, vi kunne kanskje bli flinkere til å hjelpe kundene med å finne gode betalingsløsninger. Vi blir jo ikke akkurat mer populære dersom det eneste vi tilbyr, er å stenge strømtilførselen, sier Overskott. Kanskje det er på tide å få noen gode råd?

## Creno gir deg god(e) råd

Creno hjelper deg med å :

- redusere antallet kreditt dager og dermed øke likviditeten,
- skifte fokus fra brannslukking til forebygging,
- etablere profesjonelle og lønnsomme rutiner for hele innfordringsprosessen,
- etablere rutiner som forskuddsbetaling og sikring av fordringer, og
- få mer tilfredse kunder og bedre inntjening.

## Rask innkreving – bedre inntjening

- Sannsynligheten for at kunden betaler strømregningen synker dramatisk når du lar tiden gå. Dette er en god grunn til å etablere gode innfordringsrutiner, mener Petter H. Rossbach, produktsjef for energibransjen i Creno Salg AS.

Kilde: Creno

1 mnd 2 mnd 3 mnd 6 mnd 9 mnd 12 mnd

Sannsynlighet for at kunden betaler regningen: 93 % 85 % 73 % 57 % 42 % 25 %

## Creno- medarbeideren

*Nadja Anette  
Trackoor*



**Navn:** Nadja Anette Trackoor

**Alder:** 27 år.

**Gjør hva i Creno:** Saksbehandler ved Creno Øst i Oslo.

**Sivilstatus:** Gift med Frank.

### 1. Hva er det beste ved å jobbe i Creno?

Et utrolig godt arbeidsmiljø, hyggelige kolleger og spennende og utfordrende arbeidsoppgaver.

### 2. Hva gjør deg glad?

Jeg er nok stort sett ei glad jente, men jeg trives ekstra godt når jeg får være sammen med venner og familie.

### 3. Hvor går drømmereisen?

Til Karibien! Pappa kommer fra Trinidad, så vi har reist dit for å besøke slekt og familie annethvert år så lenge jeg kan huske. Skal jeg ha skikkelig ferie med rolig tempo og hvite strender, drar jeg til Barbados. Til høsten drar vi dit på en litt forsinket bryllupsreise. Det blir deilig!

### 4. Hva liker du best ved din egen bolig?

I påska ble vi endelig ferdig med å pusse opp hele leiligheten. Vi har tatt rom for rom og fått alt slik vi vil ha det. Badet ble nok aller best – vi har designet rommet, flyttet dører og vegger, lagt flis, installert dusj, og gjort det aller meste selv. Og vi er veldig fornøyde!

### 5. Hvem beundrer du?

Mora mi! Hun er sterk, gir aldri opp, og klarer å gjennomføre det meste hun setter seg fore. Nå har hun startet eget firma. Jeg tror heldigvis jeg har fått litt av viljen hennes.

## Creditinform

# Færre industrikonkurser



### Kontaktpersoner:

- Business planner og pressekontakt Hans Petter Lintho i CreditInform, mobil 934 24 828
- Direktør Gabor Molnar, tlf 22 93 20 68, mobil 970 62 331

**Oslo (NW): 242 norske bedrifter gikk konkurs i februar. Industrien og servicenæringene klarer seg bedre enn på lenge, mens flere foretak i byggenæringen havner i skifteretten.**

**Oslo (NW): 242 norske bedrifter gikk konkurs i februar. Industrien og servicenæringene klarer seg bedre enn på lenge, mens flere foretak i byggenæringen havner i skifteretten.**

Konkurstallene fra CreditInform for februar er litt lavere enn i januar, da 269 foretak gikk konkurs. Men bransjene utvikler seg forskjellig.

I årets to første måneder var det langt færre konkurser i industri og varehandel, sammenlignet med samme periode i fjor. Hotell- og restaurantbransjen gjør det også bedre enn før.

– Dette er bra for norske arbeidsplasser. Ledighetstallene er rekordlave nå. Arbeidsplasser i butikker og serveringssteder rammes ofte raskt når økonomien kjøles ned, sier direktør Gabor Molnar i CreditInform til Newswire.

### Tele-trøbbel

Foreløpig er det ingen tegn til en nedkjøling av norsk økonomi, men noen bransjer sliter med flere konkurser enn før.

Transportsektoren er en av dem, med 42 prosent flere konkurser enn i de to første månedene i fjor.

I bygg- og anleggsbransjen og eiendomsdrift, finansiell tjenesteyting og utleievirksomhet er det mellom 30-40 prosent flere konkurser.

Verst er det i telesektoren. Hele 11 teleselskaper gikk

konkurs i januar og februar, mot én konkurs i de samme månedene i fjor.

– Her er det nok overetablering og hardt prispress som har presset ut flere små bedrifter, mener Molnar.

### Tøft for utlendinger

Utenlandske selskaper som har avdelinger i Norge gjør det ikke så godt. 31 av disse selskapene la inn årene i årets to første måneder. Det er nesten en tredobling fra i fjor. Det er også en økning i konkurser for enkeltpersonforetak og ansvarlige selskaper, mens det er færre aksjeselskaper som må legge inn årene.

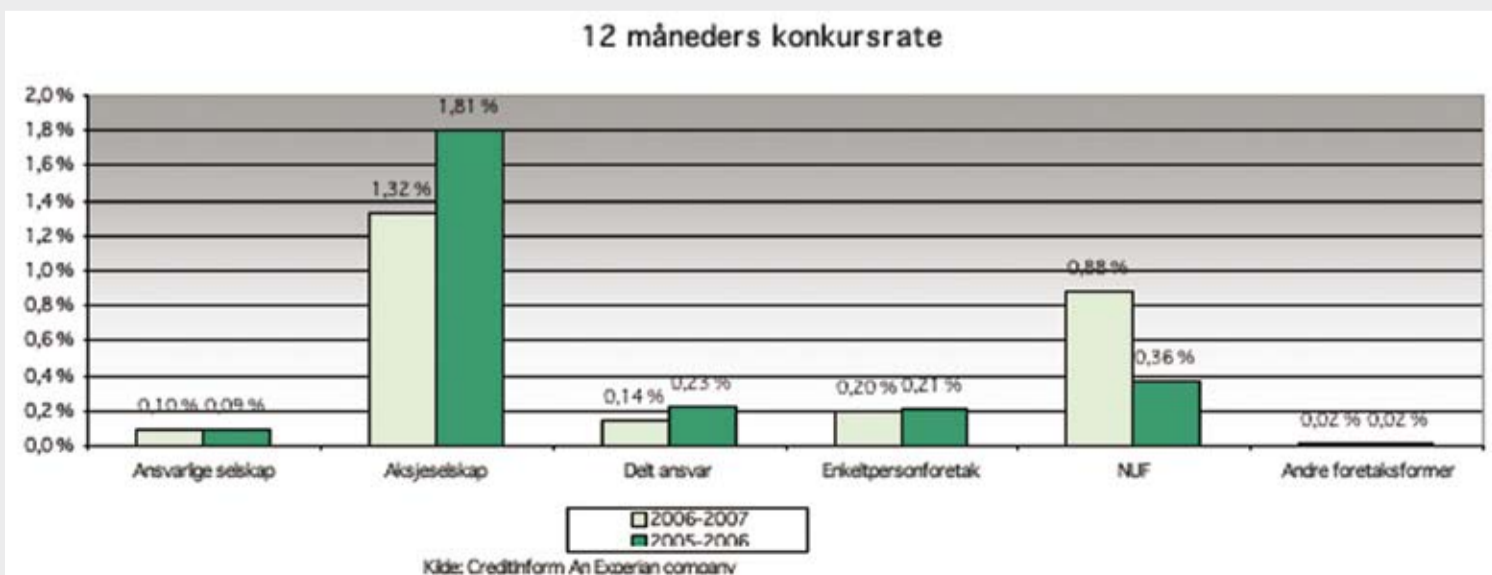
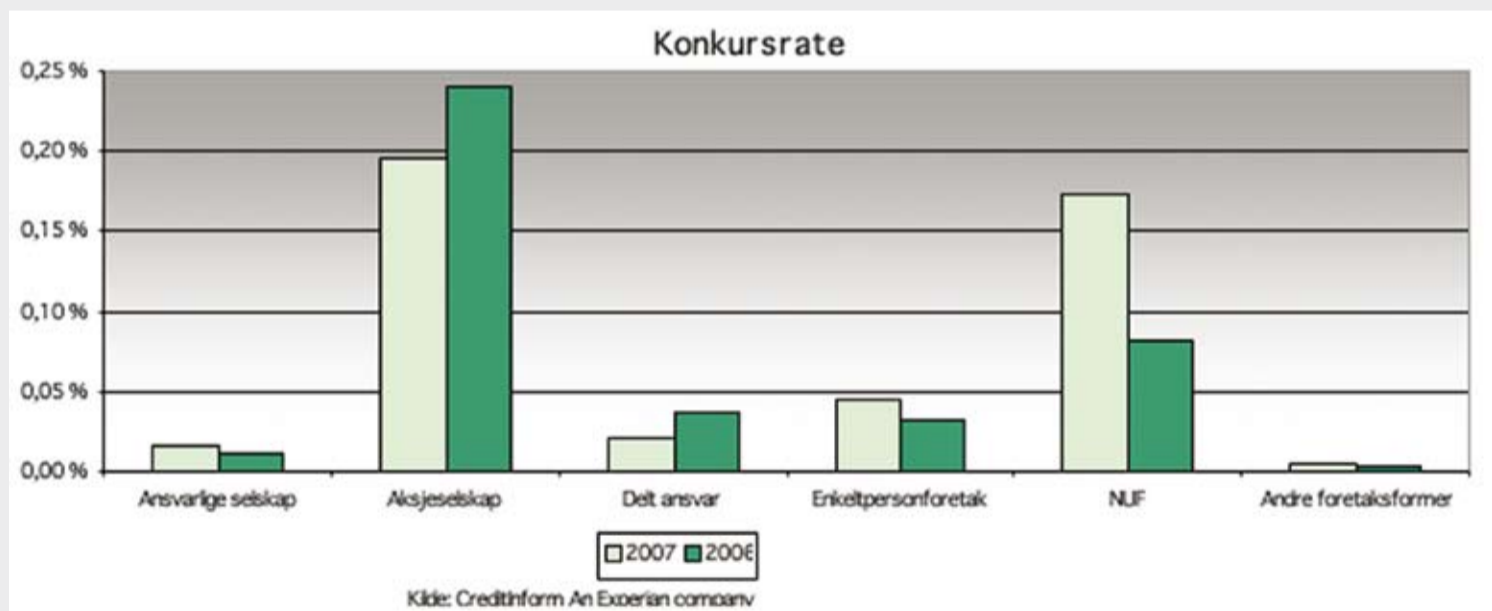
### Ille i Akershus

De største fylkene kan i hovedsak vise til stabile konkurstall, der det nå er små månedlige svingninger. Akershus er imidlertid i ferd med å havne i et uføre.

– Det er en ganske dramatisk økning i konkurser i Akershus. Mer enn en fordobling sammenlignet med i fjor. Det er vanskelig å vite hvorfor det skjer, sier Gabor Molnar.

Blant de største bykommunene er det noe flere konkurser i Oslo, Bergen, Fredrikstad, Tromsø og Sandnes.

Stavanger, Trondheim og Kristiansand har færre konkurser enn i de samme månedene i fjor.





Av Lars Petter Gjellan, Creno Legal

# Formalisering av pengekrav ved bruk av gjeldsbrev

Et pengekrav kan ha to utgangspunkt: Kravet kan enten være uttrykt i et skriftlig dokument, eller det kan være uttrykt i et muntlig løfte om å betale kravet.

## Hvorfor gjeldsbrev?

Har kreditor et undertegnet gjeldsbrev, har han "bevis" for at fordringen eksisterer. Det betyr ikke at mangel på gjeldsbrev gjør en muntlig fordring mindre reell – debitors forpliktelse overfor kreditor er den samme uansett om det foreligger en muntlig fordring eller et dokument i form av et gjeldsbrev.

I de aller fleste tilfeller bidrar likevel gjeldsbrevet til å forenkle inndrivingsprosessen vesentlig, og dermed til å spare både tid og penger.

Gjeldsbrev endrer dessuten betingelsene for foreldelse av kravet. Foreligger det et gjeldsbrev, er nemlig foreldelsesfristen for gjelden 10 år, mens hovedregelen er at foreldelse for krav inntreffer etter 3 år.

## Riktig dokument gir god sikkerhet

Hvilken type skriftlig dokument som er anvendt, eller eventuelt mangelen på dokumentbruk, kan være avgjørende for hvilke rettsregler om pengekrav som anvendes når kravet skal inndrives.

Gjeldsbrev (omsetningsgjeldsbrev og enkle gjeldsbrev) er et viktig og mye brukt dokument. Det er også pantobligasjon (panterett), som er en pantsettelse av en nærmere angitt eiendel til sikkerhet for det aktuelle pengekravet/gjelden.

## Sikkerhet for utlån og kreditt

Den som låner ut penger, vil vanligvis kreve at debitor (skyldneren) undertegner et gjeldsbrev, oftest et såkalt omsetningsgjeldsbrev. Dersom kreditor ønsker at kravet i tillegg skal sikres med pant i et formuesgode, må en pantobligasjon (panterett) signeres og tinglyses.

Også den som selger varer på kreditt, vil noen ganger forlange at kjøperen undertegner et gjeldsbrev for kjøpesummen.

## Fordel for debitor

Ved erstatningskrav, tilbakebetalingskrav og liknende er gjeldsbrev ikke like vanlig. For debitor kan det i noen tilfeller likevel lønne seg å signere et gjeldsbrev for det beløpet han skylder – da vil det nemlig være lettere for kreditor å innrømme betalingsutsettelse, dersom skyldneren ikke er i stand til å gjøre opp kravet umiddelbart.

## Tvangsgrunnlag for utlegg

For at et gjeldsbrev skal være tvangsgrunnlag for utlegg (tvangspant), må det lyde på en bestemt pengesum og inneholde skyldnerens vedtagelse (bekreftelse) om at gjelden kan inndrives uten søksmål. Dette må fremgå klart av teksten i gjeldsbrevet.

Da kan gjeldsbrevet forenkle tvangsinnndrivelsen av et pengekrav ved at det ikke er behov for en dom for kravet.

## Muntlige fordringer

Ved muntlige fordringer er pengekravet ikke knyttet til et gjeldsbrev. Dette gjelder "uformell gjeld" - hvor det ikke finnes noe skriftlig grunnlag i det hele tatt – men også ved krav hvor det er utstedt en faktura (men altså ikke et gjeldsbrev).

En kreditor som har en muntlig fordring, vil ikke ha tvangsgrunnlag til å gjennomføre tvangsinnndrivelse. Dermed må han først skaffe seg dom for kravet ved å gå veien om forliksrådet, eller eventuelt de ordinære domstoler. En lovendring som trådte i kraft 1. januar 2006 modifiserer imidlertid dette.

## Når debitor har innsigelser

Dersom debitor har holdbare innsigelser mot kravet (for eksempel at fordringen er ugyldig, eller at han ikke har fått den avtalte motytelsen), er disse innsigelsene gyldige selv om det er undertegnet et gjeldsbrev.

Men dersom et omsetningsgjeldsbrev settes i omsetning (overdras til andre), må debitor oftest betale det pålydende beløp til erververen av gjeldsbrevet selv om han har innsigelser.

## Gjeldsbrevet må bekreftelses

Vanligvis må skyldnerens underskrift i gjeldsbrevet være bekreftet av to myndige vitner, alternativt av notarius publicus, advokat, lensmann eller inkassobevillingshaver. Bare unntaksvis kreves det ikke slik vitnebekreftelse, for eksempel når gjeldsbrevet er utstedt til en finansinstitusjon.

Tekst: Ragnhild Bergsmyr, Bergsmyr AS Kommunikasjon og rådgivning | Grafisk design: Lazer Reklame AS.

Utgiver: Creno AS  
 Adresse: Osloveien 19, Trondheim  
 Postadresse: Pb 6091 Sluppen, 7434 Trondheim  
 Telefon: 73 83 33 80  
 E-post: creno@creno.no  
 Internett: www.creno.no

creno