

NGIR beklagar feil med faktura og purringar

Dei siste vekene har det vore mykje mediemerksemd kring faktura og purringar til NGIR sine kundar.

Bakgrunnen er at rekningar for renovasjon i 2021 og 2022 i mange tilfelle ikkje har komme fram til kundane. Det er fleire årsaker til dette, og datatekniske feil er ei av dei.

NGIR forstår at situasjonen har skapt forvirring og frustrasjon hos mange kundar.

NGIR beklagar feilen på det sterkaste, og tek sjølvkritikk for handteringa av saka.

Dette har gått galt

I 2021 måtte NGIR gå over til nytt økonomisystem, då det gamle systemet var utdatert, og ikkje lenger kunne nyttast.

Økonomisystemet viste at fakturaene var sende til – og motteke – av kundane. Systemleverandør kan framleis ikkje gje ei fullgod forklaring på kvifor disse likevel ikkje kom fram til alle kundane. Noko kan skuldast at kundar ikkje takka ja til mottak av elektronisk faktura frå Visma då dette vart sendt ut ved oppstart av systemet. Andre grunnar kan vera at faktura som er sendt på e-post har hamna i kunden sitt spamfilter.

Bankane si omlegging av system for elektroniske fakturaer har i nokre tilfelle ført til at andre i hushalda har motteke fakturaen enn den som vanlegvis mottek denne. Dette skuldast at elektroniske fakturaer nå vert sende ut basert på telefonnummer til den som står fyrst som eigar i det nasjonale eigedomsregisteret. Nokre kundar har og motteke fakturaen via ein annan kanal enn tidlegare, til dømes e-faktura eller Vipps, i staden for avtalegiro. Korleis kunden mottek faktura er det kunden sjølv som bestemmer i sin bank.

Det er og døme på at kundar som ikkje har sletta gamal avtale om avtalegiro i sin bank, har motteke faktura for ein eigedom dei har eigd tidlegare. Dette er noko som kan skje, og det er difor viktig at ein slettar avtale om avtalegiro i banken når ein sel eigedom. NGIR har og opplevd at kundar har hatt problem med at gamle avtaler om avtalegiro ikkje har virka etter at det gamle økonomisystemet vart fasa ut, og i samband med bankane si omlegging av system for elektroniske fakturaer.

SMS-varsling til kundar

NGIR forstod allereie ved fyrste fakturering at det var problem, sidan mange betalningar ikkje kom inn. Det vart difor, i samband med fakturering av 2., 3. og 4. termin 2021, sendt ut tekstmelding til alle kundar før faktura vart sendt. Det har og vore lagt ut informasjon på nettsida til NGIR. Mange kundar har likevel ikkje reagert på at dei ikkje har motteke faktura som varsla. Dei som har teke kontakt, har fått informasjon, og kopi av faktura er sendt på nytt.

Faktura sendt i posten

I overgangen til nytt system vart og dei fleste faktura sendt ut på papir, i tillegg til elektronisk, for å sikre at krava kom fram til kundane.

NGIR trur at mange kundar dessverre har oversett faktura dei har motteke på papir, då dei i det gamle systemet hadde elektronisk faktura, og difor i staden venta på ein elektronisk faktura, som kanskje aldri kom gjennom til dei.

Purring frå NGIR er ikkje inkassokrav

NGIR måtte søke hjelp hos selskapet Intrum for å få sendt ut alle krava og handtere alle førespurnader.

For folk flest er Intrum kanskje mest kjend for å drive med inkasso. Dette har skapt forvirring og uroa fleire kundar. NGIR har forståing for at purringane sende frå Intrum av mange vart oppfatta som inkassokrav.

Purringane som er sende frå Intrum i sommar, er *ikkje* inkassokrav, men påminning om ubetalte gebyr frå 2021 og 2022. Det vil ikkje vere ekstra omkostningar på desse krava.

Handteringa kunne ha vore betre

Mykje har gått galt i denne saka, og NGIR ser absolutt at handteringa kunne ha vore betre. Allereie då det vart klart at mange rekningar ikkje hadde komme fram til kundane, burde NGIR ha informert betre om situasjonen. Hadde det vorte gjort, kunne truleg ein god del av dei problema ein no har, vorte unngått. Alt ville likevel ikkje vore løyst, då det var særskilt krevjande å finne fram til kva kundar som ikkje hadde motteke faktura slik dei skulle i 2021 og 2022.

Vil prøve å finne ordningar for betaling

NGIR har forståing for at det for mange kan vere utfordrande å no få krav på faktura som skulle vore betalt i 2021, i ei tid med høge prisar og aukande utgifter på mange område. NGIR beklagar at det har teke så lang tid å få sendt ut purringar og tilstrekkeleg informasjon.

Det vil ikkje verte sett i gang ytterlegare innfordring av krava før i slutten av september 2022. For dei kundane som då framleis slit med å betale, vil Alver kommune, som driv innfordring av gebyr for innbyggjarane i Alver, prøve å finne ordningar for betaling av krava.

NGIR vil understreke at påminningane som no er sende ut er reelle og korrekte krav.

Viss nokon meiner at det er feil på dei fakturaene dei har motteke, er det viktig at dei tek kontakt med NGIR, og ikkje let fakturaene stå ubetalte.

Kjevikdalen, 14.09.22

Dagleg leiar NGIR Bjørn Berg