

Håndtering af dårlige betalere

Praktisk guide

📅 Opdateret den 8. april 2026

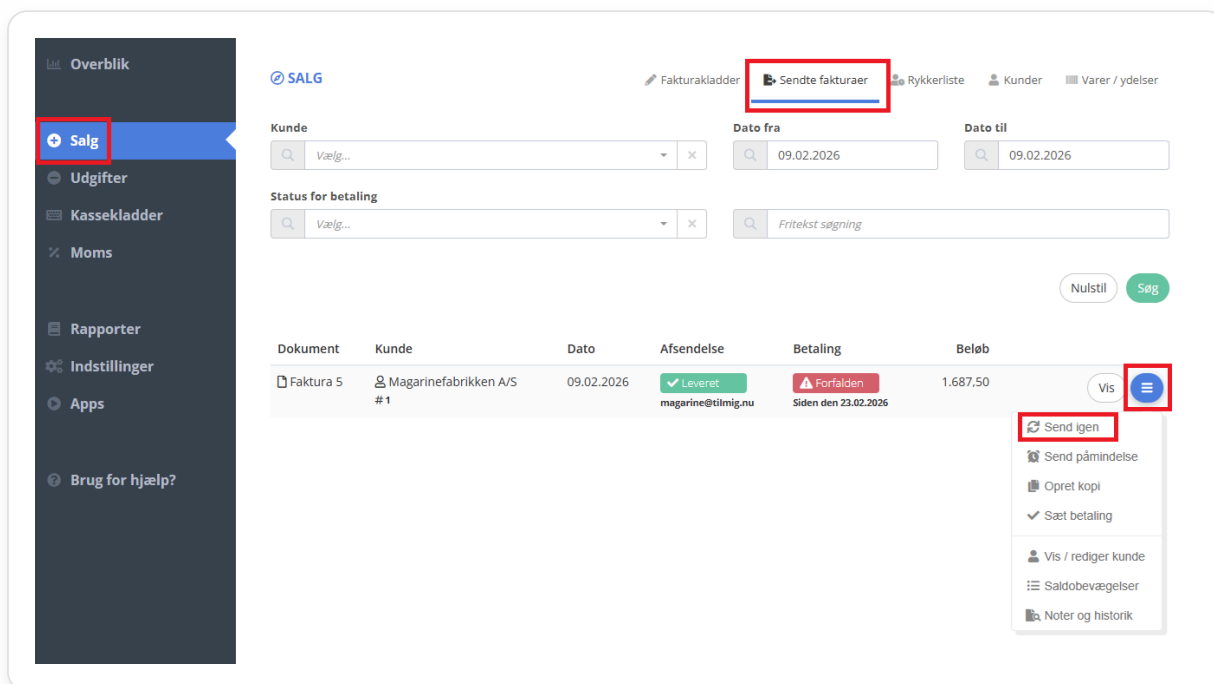
Der findes flere muligheder for at rykke for betaling hos dine kunder i Onlineregnskab. Denne vejledning beskriver:

- [Genafsendelse af faktura](#)
- [Send en påmindelse med faktura vedhæftet](#)
- [Send et kontoudtog til kunden](#)
- [Opstart af rykkerforløb med rykker 1, 2 og 3](#)
- [Håndholdt håndtering af udestående](#)
- [Videresend til inkassobureau eller advokat](#)


Genafsendelse af faktura

Hvis man er blevet opmærksom på, at kunden ikke har modtaget fakturaen i første omgang eller måske har oplyst en ny e-mailadresse, kan man med fordel sende fakturaen igen.

Find fakturaen i fanen **Sendte fakturaer** og vælg **Send igen** i menuen ud for denne:



The screenshot shows the 'Sendte fakturaer' (Sent invoices) section of the online accounting system. The left sidebar has 'Salg' (Sales) highlighted. The main area shows a search filter for 'Kunde' (Customer) and 'Status for betaling' (Payment status). A table lists invoices, with one invoice selected. A menu is open for this invoice, showing the 'Send igen' (Resend) option.

Dokument	Kunde	Dato	Afsendelse	Betaling	Beløb	
Faktura 5	Magarinefabrikken A/S # 1	09.02.2026	Leveret magarine@tilmig.nu	Forfalden Siden den 23.02.2026	1.687,50	Vis 

- Send igen
- Send påmindelse
- Opret kopi
- Sæt betaling
- Vis / rediger kunde
- Saldobevægelser
- Noter og historik

Tjek og ret eventuelt **Modtagers e-mail** og tryk på knappen **Gensend**:

Metode for afsendelse
E-mail med vedhæftet PDF

Modtagers e-mail
magarine@tilmig.nu

Gensend

Faktura

Vedligeholdelses
Vejvej 12
8270 Højbjerg
CVR: 043009999

Kunde: 1

Magarinefabrikken A/S
Bustavej 2
8260 Voj 2

№: 5
Dato: 09.02.2026
Førfald: 23.02.2026
Syttemark
7165-1234567890

Varenr	Beskrivelse	Antal	Pris	Beløb
1224	Hole opkommen ubændigt	1 stk	1.200,00	1.200,00
1236	Silgetekag	1 stk	150,00	150,00
	Subtotal			1.350,00
	Moms, 25 % af 1.350,00			337,50
	Total DKK:			1.687,50

Fakturaen er nu sendt igen til e-mail angivet.

Send en påmindelse med faktura vedhæftet

Man kan vælge en sende en påmindelse for en faktura via mail. Det fungerer som en venlig påmindelse pr. e-mail, hvor fakturaen er vedhæftet som PDF. Påmindelse skal udføres for hver enkel faktura, som er forfalden og ønskes i fokus hos kunden.

Find fakturaen i fanen **Sendte fakturaer** og vælg **Send påmindelse** i menuen ud for denne:

Overblik

Salg

Udgifter

Kassekladder

Moms

Rapporter

Indstillinger

Apps

Brug for hjælp?

SALG

Fakturakladder

Sendte fakturaer

Rykkerliste

Kunder

Varer / ydelser

Kunde: Vælg...

Dato fra: 09.02.2026

Dato til: 09.02.2026

Status for betaling: Vælg...

Fritekst søgning

Nulstil

Søg

Dokument	Kunde	Dato	Afsendelse	Betaling	Beløb
Faktura 5	Magarinefabrikken A/S #1	09.02.2026	Leveret magarine@tilmig.nu	Forfalden Siden den 23.02.2026	1.687,50

Send igen

Send påmindelse

Opret kopi

Sæt betaling

Vis / rediger kunde

Saldobevægelser

Noter og historik

Tjek og ret eventuelt **E-mail** og tryk på knappen **Send**:

SEND PÅMINDELSE

Påmindelsen sker ved at der fremsendes en mail med den originale faktura vedhæftet, sammen med en følgetekst om manglende betaling. Der pålægges ikke gebyr.

E-mail *skal udfyldes*

 ah@fakturaservice.dk

Fortryd

Send

Eksempel på den mail kunden modtager:

Betalingspåmindelse for faktura 5



Vinduespudseren <noreply@onlineregnskab.dk>
Til

↩ Svar

↩ Svar til alle

→ Videre send



ti 24-03-2026 15:22



Att. Magarinefabrikken A/S,

Vi har endnu ikke registreret betaling på DKK 1687.50 for faktura med nummer 5 fra Vinduespudseren. Fakturaen er vedhæftet denne mail som PDF.

Med venlig hilsen,
Vinduespudseren

Er du ikke rette modtager af denne mail, bør du slette den permanent

Send et kontoudtog til kunden

Afsendelse af et kontoudtog til kunden, kan være nyttigt for at skabe overblik over udestående. Især hvis det er sammensat af flere fakturaer og måske krydsende betalinger.

Find kunden i fanen **Kunder** og tryk **Saldobevægelser** i menuen:

The screenshot shows the SALG system interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Overblik, Salg (highlighted with a red box), Udgifter, Kassekladder, Moms, Rapporter, Indstillinger, Apps, and Brug for hjælp?. The main area has a top navigation bar with 'Fakturakladder', 'Sendte fakturaer', 'Rykkerliste', 'Kunder' (highlighted with a red box), and 'Varer / ydelser'. Below this is a search bar for 'Kunde' with a dropdown menu and a search field for 'Fritekst søgning'. There are buttons for 'Opret ny kunde', 'Flere funktioner', 'Nulstil', and 'Søg'. A table lists customer information for 'Magarinefabrikken A/S #1'. A 'Vis / rediger' button is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open, showing 'Saldobevægelser' (highlighted with a red box), 'Sendte fakturaer', 'Sikui kunde', 'Flet kunde', 'Ny faktura', and 'Ny kreditnota'.

Tryk på knappen **Send kontoudtog til mail**:

The screenshot shows the 'SALDOBEVÆGELSER KUNDE' page. It has a search bar for 'Kunde' with 'Magarinefabrikken A/S' and a 'Sortering' dropdown set to 'Faldende dato'. There are date filters for 'Dato fra' (01.01.2025) and 'Dato til' (25.03.2026). Below these are buttons for 'Vis som pdf', 'Hent som csv', and 'Send kontoudtog til mail' (highlighted with a red box). There are also 'Nulstil' and 'Søg' buttons. A table displays transaction data with columns: Dato, Bilag, Tekst, Forfalder, Udestående, Bevægelse, Saldo, and Vis bilag. The table shows a 'Ny saldo' of 9.762,50 and several transactions including invoices and payments.

Dato	Bilag	Tekst	Forfalder	Udestående	Bevægelse	Saldo	Vis bilag
		↑ Ny saldo				9.762,50	
19.03.2026	3	Faktura			0,00	9.762,50	
18.03.2026	7	Rykkergebyr 2	28.03.2026	100,00	100,00	9.762,50	
07.03.2026	6	Rykkergebyr 1	18.03.2026	100,00	100,00	9.662,50	
10.02.2026	4	Faktura	24.02.2026	7.000,00	7.000,00	9.562,50	
09.02.2026	5	Faktura	23.02.2026	1.687,50	1.687,50	2.562,50	
01.01.2026	2	Faktura	15.01.2026	75,00	875,00	875,00	
01.01.2025	1	Faktura	07.03.2026	500,00	500,00	0,00	

Tjek og ret eventuelt **Modtagers e-mail** og tryk på knappen **Send**:

Magarinefabrikken A/S
Svalenvej 2
8250 Viby J

Vinduespudseren
Vejlevej 12
8270 Højbjerg

Kundennummer: 1
CVR: 99999999

Kontoudtog

Periode: 01.01.2025 - 08.04.2026

Dato	Tekst	Forfald	Udestående	Bevægelse	Saldo
	Ny saldo:				9.762,50
19.03.2026	Faktura 3			0,00	9.762,50
18.03.2026	Rykkergebyr 2	28.03.2026	100,00	100,00	9.762,50
07.03.2026	Rykkergebyr 1	18.03.2026	100,00	100,00	9.662,50
10.02.2026	Faktura 4	24.02.2026	7000,00	7.000,00	9.562,50
09.02.2026	Faktura 5	23.02.2026	1687,50	1.687,50	2.562,50
01.01.2026	Faktura 2	15.01.2026	75,00	875,00	875,00
01.01.2025	Faktura 1	07.03.2026	500,00	500,00	0,00
01.01.2025	Rykkergebyr 3	07.03.2026	100,00	100,00	-500,00
01.01.2025	Rykkergebyr 2	07.03.2026	100,00	100,00	-600,00
01.01.2025	Rykkergebyr 1	07.03.2026	100,00	100,00	-700,00
01.01.2025	Udlign			-800,00	-800,00
	Overført saldo:				0,00
			Saldo pr. 08.04.2026:		9.762,50

Kontoudtog er nu sendt frem som PDF vedhæftet mail til kunden.

Opstart af rykkerforløb med rykker 1, 2 og 3

I Onlineregnskab kan man sende tre rykkerskrivelser for forfalden udestående på en kunde i et rykkerforløb. Man rykker på hele kundens forfaldne saldo. Det vil sige, at hvis kunden har flere forfaldne og ubetalte fakturaer, rykkes disse samlet.

Man kan sende første rykker, når en kunde har et udestående med forfald på 10 dage eller mere. Man skal vente mindste 10 kalenderdage mellem hver rykker sendes - systemet holder automatisk styr på at dette.

Man kan pålægge et rykkergebyr for hver skrivelse på DKK 0,00 til 100,00. Gebyr på DKK 100,00 er opsat som standard på et regnskab. Rykkergebyr tilægges ikke salgsmoms og bogføres således momsfrit.

Send en rykker til kunden ved at finde kunden i listen under fanen **Rykkerliste** og trykke på knappen **Afsend rykker 1**:

Overblik

Salg

Udgifter

Kassekladder

Moms

Rapporter

Indstillinger

Apps

Brug for hjælp?

70 23 56 66

support@onlineregnskab.dk

Regnskabsid: 933

SALG

Fakturakladder

Sendte fakturaer

Rykkerliste

Kunder

Varer / ydelser

Kundegruppe

Vælg...

Indstillinger for rykkere

Aldersfordelt forfaldsoversigt

Nulstil

Send

Kunde	Rykker 1 sendt	Rykker 2 sendt	Rykker 3 sendt	Forfalden saldo
Magarinefabrikken A/S #1				1.275,00
Antal i listen: 1				I alt: 1.275,00

Afsend rykker 1

Tryk på knappen **Send**:

SEND RYKKER

Docu... 1 / 1 - 87% +

Magarinefabrikken A/S
Svaløvej 2
8260 Viby J

Vindespudsøren
Vejlevej 12
8270 Højbjerg

CVR: DK9999999

Rykker 1

Nr: 8
Dato: 09.04.2026
Forfald: 19.04.2026

Sydbank
7160-1234567890

Kundenr: 1

Der er ikke registreret betaling for forfalden saldo, specificeret herunder.
Beløbet inklusive gebyr bedes derfor indbetalt inden for 10 dage ved brug af ovenstående betalingsoplysninger.

Dato	Beskrivelse	Beløb
11.02.2026	Faktura 6	1.275,00
	Forfalden saldo:	1.275,00
	Gebyr for denne rykker:	100,00
	Total DKK:	1.375,00

Metode for afsendelse
E-mail med vedhæftet PDF

Modtagers e-mail
magarine@tilmig.nu

Send eventuel kopi til e-mail
Hent fra stamdata

Luk **Send**

Rykkerskrivelsen er nu bogført og sendt frem til kunden.

Indstil rykkergebyrets størrelse

Beløbet for rykkergebyr kan indstilles ved at trykke knappen **Indstillinger for rykkere** under fanen **Rykkerliste**:

Overblik

Salg

Udgifter

Kassekladder

Moms

Rapporter

Indstillinger

Apps

Brug for hjælp?
70 23 56 66
support@onlineregnskab.dk
Regnskabsid: 933

SALG

Fakturakladder Sendte fakturaer **Rykkerliste** Kunder Varer / ydelser

Kundegruppe
Vælg...

Indstillinger for rykkere Aldersfordelt forfaldsoversigt Nulstil Søg

Kunde	Rykker 1 sendt	Rykker 2 sendt	Rykker 3 sendt	Forfalden saldo
Magarinefabrikken A/S #1	09.04.2026			1.275,00
Antal i listen: 1				I alt: 1.275,00

ⓘ Afventer minimum dage mellem rykkere
Afsend rykker 2 fra den 20.04.2026

Vedhæft PDF Yderligere felter

Gem kladder Vis / send

Indtast det ønskede beløb i feltet **Rykkergebyr** og tryk knappen **Gem ændringer**:

INDSTILLINGER FOR RYKKERE



Rykkergebyr



100,00

Bilagsnummer for rykker

Næste nummer

skal udfyldes



9

Tekst foran



Udfyld eventuelt

Tekst bagved



Udfyld eventuelt

Fast bredde



Benyttes ikke

Eksempel på næste nummer: 9

Gem ændringer

Nu er det opsatte beløb for gebyr gældende fra næste rykkerudsendelse.

Nulstilling af rykkerforløb

Et rykkerforløb nulstilles når kundens saldo er DKK 0,00 igen – det vil sige, når kunden har betalt alt der er forfalden. Herefter kan et nyt rykkerforløb igen startes for kunden, hvis der skulle opstå forfald igen.

Annullering af rykkergebyr

Hvis kunden betaler det skyldige, men ikke indbetaler rykkergebyr og man ønsker at eftergive gebyret, så kan man lave en kreditnota for gebyret.

En kreditnota til annullering af rykkergebyr bogføres på kontoen for rykkergebyr og uden moms:

REDIGER FAKTURA / KREDITNOTA

Kunde
 Magarinefabrikken A/S

Dato
 09.04.2026

Nummer
 # 7

Valuta
 DKK - Danske kroner

Betaling
 Sydbank, 7160-1234567890

Netto + 14 dage

Tilføj ny linje | F1

Varenr	Beskrivelse	Kontering		Antal	Enhed	Pris	Beløb	
		Indtægtskonto	Moms					
1	Annullering rykkergebyrer	3490 Renter vedr. tilgodehavende fra salg af varer og tjenesteydelser		-2	stk	100,00	-200,00	x

Subtotal: -200,00
 Moms, 0 % af -200,00: 0,00
Kreditnotatotal: -200,00

Vedhæft PDF Yderligere felter Gem kladder Vis / send

Håndholdt håndtering af udestående

I visse tilfælde kan det være nødvendigt at håndtere en sag om udestående helt manuelt. F.eks. hvis der er særligere forhold gældende eller kunden er særlig betydningsfuld.

I sådanne tilfælde kan det være en fordel at trække relevante ting ud af regnskabet for kunden og gemme disse som PDF. Herefter kan der formuleres en mail, som sendes fra eget mailprogram direkte til modtageren, hvor der eventuelt vedhæftes kopier af fakturaer, kontoudtog mv.

Videresend til inkassobureau eller advokat

Hvis du ønsker at gå videre med en sag til inkasso og retslige skridt, kan det være en god ide at alliere sig med et inkassobureau eller en advokat. Det er vigtigt at vælge en part, der har erfaring med og må udføre inkasso og kan hjælpe dig med at sikre rettighederne.

Når du har fundet den rette partner til inkasso, skal du finde ud af, hvordan de ønsker materialet for at oprette din sag. Det kan være at de ønsker en mail tilsendt med materialet eller oprettelsen sker via en formular. Du skal altså have trukket det materiale ud af regnskabet, som kræves for at oprette sagen hos dem.

Onlineregnskab arbejder ikke sammen med et bestemt inkassobureau eller advokatfirma. Der findes mange både landsdækkende og lokale firmaer, som kan bruges til formålet og de kan have meget forskellige priser og vilkår. Det er derfor vigtigt at undersøge markedet og finde en partner som er bedst med netop din virksomhed.

Vi er klar til at hjælpe

Som kunde hos os, skal man være klædt godt på til alle regnskabsopgaver. Vi sidder derfor klar til at hjælpe på mail og telefon i kundeservice. Så tøv endelig ikke med at kontakte os og benyt dig af vores viden og erfaringer.