



Vejledning om det gode telefonretsmøde i fogedretten

Denne vejledning omhandler god praksis ved afviklingen af telefonretsmøder i fogedretten.

Vejledningen beskæftiger sig med telefonretsmøder i udlægssager vedrørende pengekrav.

En stor del af fogedretsmøderne afholdes i dag som telefoniske retsmøder, hvor kreditor er repræsenteret pr. telefon. De mange møder har givet mange erfaringer hos aktørerne. Denne vejledning trækker på erfaringerne og skal bidrage til yderligere at styrke kvaliteten af telefonretsmøderne for alle de involverede.

Vejledningen er udarbejdet i samarbejde mellem Domstolsstyrelsen, fogedretterne, Danske Advokater (Danske Inkassoadvokater), Inkassobrancheforeningen og Advokatsamfundet.

Det overordnede mål med vejledningen er at balancere på den ene side hensynet til kreditorernes rimelige forventning om, at fogedretten bistår med inddrivelsen af berettigede krav og på den anden side, at fogedretterne skal sikre en værdig og sikker gennemførelse af møderne.

Fogedretterne udarbejdede i december 2013 en "[vejledning om behandling af almindelige fogedsager](#)". I denne vejledning er det anført, at det gode fogedmøde som udgangspunkt vil have følgende forløb:

- Fogeden starter som udgangspunkt med at ringe til rekvirenten.
- Fogeden henter derefter skyldner i venteværelset.
- Fogeden spørger til skyldners navn og adresse.
- Fogeden får oplyst eller nævner advokatens navn, redegør kort for rollefordelingen og oplyser, hvad der skal ske på mødet.
- Fogeden opgør kravet med mødesalær.
- Fogeden oplyser skyldner om oplysningspligt og strafansvar.
- Fogeden giver ordet til rekvirenten.
- Rekvirenten spørger, om skyldner kan betale hele fordringen.
- Hvis skyldner ikke kan betale, spørger rekvirenten om skyldner ejer aktiver, som kan stilles til sikkerhed for kravet.
- Rekvirenten anmoder om udlæg og skal oplyse, hvad der ønskes udlæg i.
- Rekvirenten spørger til afdragsordning og kort til skyldners samlede økonomi.
- I fogedbogen noteres udlæg eller insolvenserklæring samt evt. fastsat afdragsordning (ved udlæg i depositum vurderes, om der tillige noteres insolvenserklæring).
- Fogeden konkluderer på mødet og vejleder skyldner om retsvirkninger samt udleverer eventuel skriftlig vejledning.

Det følgende berører nogle forhold, der før og under mødet kan medvirke til en god og sikker afvikling af telefonmødet.

Før mødet

Det vil hjælpe fogedretten at blive gjort bekendt med kendte indsigelser og andre helt specifikke og væsentlige forhold, der kan have betydning for mødets afvikling. Det giver mulighed for at være forberedt og herunder evt. beramme direkte til juridisk foged, hvor der er afsat bedre tid, og hvor der er mulighed for, at fogeden hurtigt kan tage stilling til indsigelserne.

Rekvirenten bør kunne disponere over sagen, så mødet så vidt muligt kan gennemføres uden afbrydelser. Fogedretterne er opmærksomme på, at rekvirentens mandat afhænger af en række faktorer og kan være begrundet i den konkrete sag.

For rekvirenterne er det ønskeligt at vide, hvis en sag uden forudgående anmodning er berammet til juridisk foged og baggrunden herfor. Fogedretten giver rekvirenten besked om eventuelle henvendelser fra skyldner af betydning for afvikling af fogedretsmødet eller andre forhold, som rekvirenten bør være opmærksom på. Det giver rekvirenten bedre mulighed for at forberede sig på sagen og give møde ved en person, der kan disponere i sagen.

Rekvirenten kan med fordel undersøge nærmere om skyldners aktiver i tilgængelige databaser.

Rekvirenterne ønsker at få oplyst, hvis skyldner ikke møder. Fogedretten kan normalt ikke forventes på forhånd at give besked om, at en indkaldelse ikke er forkyndt, da skyldneren kan være orienteret om mødet på anden måde.

Advokatcitater: "Når man deltager telefonisk, kan man let glemme, at man rent faktisk møder i fogedretten. Uden for ethvert retslokale er der en usynlig knage. Der efterlader man alle sine fordomme, al sin modvilje / mistro / frustration / irritation og en god portion af sit temperament, før man træder ind til retsmødet. Det gælder så meget mere, når man deltager pr. telefon."

Under mødet

Rekvirenten må være forberedt på, at der – på samme måde som ved fysisk fremmøde – opstår ventetid i forhold til det berammede mødetidspunkt. Fogedretterne kan ikke påtage sig at orientere rekvirenten om opståede forsinkelser. Rekvirenten må derfor være forberedt på at skulle stå til disposition for umiddelbar telefonisk deltagelse i op til 30 minutter efter det berammede mødetidspunkt.

Det er vigtigt, at rekvirenten svarer straks, når der ringes til det oplyste telefonnummer. Flere rekvirenter har en særlig "mødetelefon" – en mobiltelefon eller et direkte nummer, som ikke anvendes til andet – og en medarbejder er udpeget til at have vagt ved telefonen. Det sikrer hurtig og smidig afvikling af telefonmøderne.

Alle parter skal medvirke til, at lyd kvaliteten er optimal. Fogeden kan bede skyldner tale i en bestemt retning. Hos rekvirenten bør der ikke være samtaler eller anden støj i baggrunden. Det er generende og kan give indtryk af, at andre kan lytte med.

Indledningen af mødet er vigtig for afviklingen af resten af mødet. Både fogeden og rekvirenten sørger for en god tone og har ansvar for, at mødet afvikles professionelt og sagligt. Alle skal behandles med respekt.

Ideer til indledningen af mødet:

- Fogeden indleder mødet med at præsentere parterne og sagen. Rekvirentens repræsentant kan med fordel præsentere sig selv og hilse på skyldneren ("Goddag, mit navn er ...")
- Rekvirenten starter med det, som skyldner forventer, det skal handle om – "hvordan kan du betale".
- Spørg ikke om telefonnummer, cpr. mv. som det første.
- Rekvirenten eller fogeden kan spørge, om skyldner har været i fogedretten før. Det kan spare unødigt vejledning.
- Rekvirenten kan forklare, at vedkommende har en liste med spørgsmål, så der muligvis kommer nogle "dumme" spørgsmål. På den måde bliver "brodden" på forhånd taget af eventuelle akavede situationer.

Rekvirenten skal være opmærksom på, at man kan blive opfattet som mere aggressiv over en telefonforbindelse. Rekvirenten bør forsøge at lytte sig til, hvis skyldner finder mødet ubehageligt.

Rekvirenten skal også være opmærksom på, at det er vanskeligere at få et indtryk af en skyldner over en telefonforbindelse, end når man sidder "ansigt til ansigt". Det indebærer en særlig forpligtelse for rekvirenten til at søge at danne sig et indtryk af skyldner ved at lytte til det, som skyldner fortæller og de informationer, som fogeden måtte give, fx om skyldners personlige forhold, boligsituation etc., således at irrelevante spørgsmål så vidt muligt undgås.

Følgende kan have betydning for en god afvikling af mødet:

- Fogeden bør variere sin mødeledelse efter situationen.
- Fogeden kan vejlede skyldner om, at der er færre omkostninger ved et telefonmøde end ved et fysisk møde.
- Fogeden kan evt. give rekvirenten oplysning om særlige forhold, som rekvirenten bør være opmærksom på.
- Fogeden bør give rekvirenten adgang til at stille relevante opklarende spørgsmål, således at skyldners oplysningspligt bliver opfyldt.
- Rekvirenten bør lytte til skyldners svar og stille spørgsmål derefter.
- Rekvirenten skal følge god inkassoskik og ikke udøve urimelig pression overfor skyldner. En trussel om politianmeldelse under fogedretsmødet kan virke som urimelig pression.
- Rekvirenten bør være opmærksom på, at det ikke altid vil være muligt at få en juridisk foged til stede i et møde, hvis rekvirenten anmoder om kendelse om et spørgsmål. Det kan blive nødvendigt at udsætte sagen.
- Rekvirenten kan overveje at møde personligt, hvis der er formodning om, at mødet vil få et ualmindeligt forløb, fx hvis der er en forventning om, at skyldner skjuler noget, hvis der er risiko for tvist, el.lign.]

Rekvirenterne kan normalt ikke forvente, at fogederne er rekvirentens "øjne" under mødet, medmindre der foreligger helt åbenlyse uoverensstemmelser mellem det, som skyldner svarer og

det, som fogeden kan se. Fogeden vil altid gribe ind, hvis det opdages, at skyldner ikke taler sandt under telefonmødet.

Citat fra inkassobureau: *"Det kan være meget relevant at få skyldnerens svar på, hvad et låneprovenu er anvendt til. Der kan være anskaffet udlægseggede aktiver. Eller pengene kan være lånt videre til en person, der ikke selv havde mulighed for at optage lån; dermed er der opstået et tilgodehavende hos tredjemand, der kan være udlægsegnet".*

Fogedretterne kan afholde et møde som videomøde, hvor rekvirenten møder pr. telefon, og skyldner møder via en videoforbindelse. Det vil ofte kunne lade sig gøre, når skyldner er afsoner. I disse tilfælde bør rekvirenten være opmærksom på, at foged, skyldner og rekvirent befinder sig hvert sit sted og på skyldners specielle situation.

Hvis skyldner er afsoner kan det være en god ide at starte med at få afklaret, hvor længe skyldner skal afsones, så spørgsmål og forventninger til afdragsordninger og udlæg kan afstemmes i forhold hertil.

Generelt

Advokatcitater: *"Det er almindelig erfaring, at fogederne frustreres over rekvirentens spørgelyst, og at rekvirenten frustreres over den korte tid til rådighed. Tid er en knap ressource. Både fogeden og rekvirenten har et ansvar for, at tiden udnyttes bedst muligt, og at der gives fordringshaver den retssikkerhed, der ligger i, at relevante spørgsmål stilles og besvares."*

Professionelle aktører forventes at have modtaget tilstrækkelig oplæring, så fogedretsmødet kan afvikles professionelt og sagligt.

Ideer:

- Det er lærerigt at gå med andre i fogedretten og se andre måder at afholde møder på.
- Det er lærerigt at møde personligt i fogedretten, selv om man i øvrigt deltager i møderne pr. telefon.
- Rekvirenterne kan samle flere sager og møde personligt og få feedback efter mødet.
- Både fogeder og rekvirenter kan give og modtage feedback fra hinanden efter et møde. Intet godt kommer af at gemme på dårlige oplevelser.
- Feedback skal altid gives sagligt og konstruktivt. Feedback skal modtages med åbent sind og i samme ånd, som den er givet.
- Feedback er relevant, både når noget med fordel kan korrigeres, og når noget kan fremhæves som særligt positivt.
- En afvisning af at modtage feedback skal altid respekteres.

Det er meget svært at se sig selv, sådan som man opleves af andre. Konstruktiv og saglig feedback efter et fogedretsmøde vil kunne give både fogeden og rekvirenten mulighed for at erkende og korrigere adfærd, der utilsigtet kan opleves som uhensigtsmæssig eller måske endda grænseoverskridende.

Fogedretterne afsætter den nødvendige tid til fogedretsmøderne. Både fogeder og rekvirenter bestræber sig på at gennemføre mødet inden for den planlagte tid. Dette indebærer ikke, at det enkelte møde ikke kan være kortere eller længere end normalt.