

Myndighedsbrev knyttet til Rykkerskrivelse



Indhold

Baggrund	3
Eksperiment.....	5
Resultater	14
Konklusioner.....	18
Anbefalinger	19

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra et eksperiment gennemført i 2014. Anbefalingerne i rapporten er alene udarbejdet af projektgruppen. Erhvervsstyrelsen har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til anbefalingerne.

Kontakt

Kristine Poulsen-Hansen, Katrine Brems Olsen, Lasse Nielsen
Erhvervsstyrelsen
Erhvervs- og Vækstministeriet

Publiceret

2014

Myndighedsbrev knyttet til rykkerskrivelse

Når virksomheder ikke betaler de fakturaer, de skal til det offentlige, skaber det ofte ekstra arbejde, både i det offentlige og potentielt også for virksomhederne. Det kan også koste virksomhederne bøder. I dette tilfælde gælder det fakturaen for at være registreret i et offentligt register – Næringsbasen¹.

Erhvervsstyrelsen er selvfølgelig også interesseret i, at det kun er de virksomheder, der skal betale, som betaler. Betales den første faktura ikke, udsender Erhvervsstyrelsen en rykker samt en rykkerskrivelse. En rykkerskrivelse er et brev, som sendes til virksomheden separat fra den egentlige rykker. Den egentlige rykker indeholder betalingsoplysninger, medens rykkerskrivelsen indeholder motivation for betaling, herunder de betingelser, virksomhederne skal opfylde, hvis de skal betale. Erhvervsstyrelsen ønskede at øge antallet af virksomheder, som reagerede på rykker og rykkerskrivelse.

I tidligere år har andelen af betalere været nede omkring 50 %. For de virksomheder, der ikke betaler deres gebyr, betyder det, at de mister deres Næringsbrev og slettes fra Næringsbasen. Hvis de forsat driver næringsvirksomhed lever de ikke op til kravene i lovgivningen. Det betyder også manglende indtægter for Erhvervsstyrelsen og Fødevarestyrelsen.

Baggrund

Denne rapport beskriver erfaringer og resultater fra eksperimentet. Afrapporteringen fokuserer på de erfaringer, som Erhvervsstyrelsen kan overføre til andre forretningsområder. Eksperimentet var et brev-eksperiment i forbindelse med en rykkerprocedure, og viden kan bruges til at forbedre andre breve, som styrelsen sender til virksomheder for at få dem til at reagere på fejl eller betale deres rykkere.

Næringsbasen

Næringsbasen er et offentligt tilgængeligt register i Erhvervsstyrelsen, hvor alle, der sælger eller transporterer fødevarer til forbrugere, herunder catering, restaurationer og fødevarerengrosvirksomheder, skal være optaget for lovligt at kunne drive deres virksomhed. Alle virksomheder, der sælger fødevarer for mere end 50.000 kr. om året, skal som udgangspunkt registreres i Næringsbasen. Det betyder at også virksomheder, der ikke opfatter sig selv som næringsvirksomheder, skal være i databasen. Det gælder f.eks. byggemarkeder, der sælger slik ved kassen. Fødevarer opfattes i denne sammenhæng som madvarer af enhver art f.eks. øl, vin, sodavand, slik og andre fødevarer.

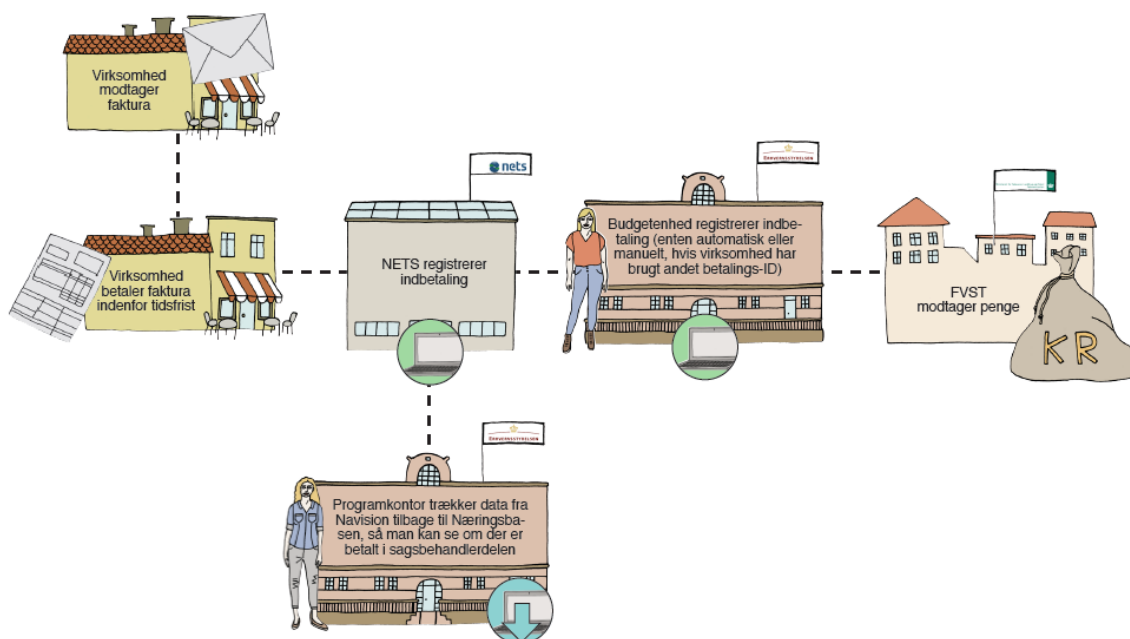
Virksomhederne i Næringsbasen blev i slutningen af 2013 faktureret 500 kr. (foruden 617 kr. i kampagnekontrolgebyr til Fødevarestyrelsen) for at være registreret i Næringsbasen ved skæringsdatoen 4. april 2013.

¹ Næringsbasen lukkede 1.januar 2015.

Den normale procedure

Når en virksomhed modtager en faktura for at være i Næringsbasen bør processen se således ud:

VIRKSOMHED BETALER FAKTURA TIL TIDEN



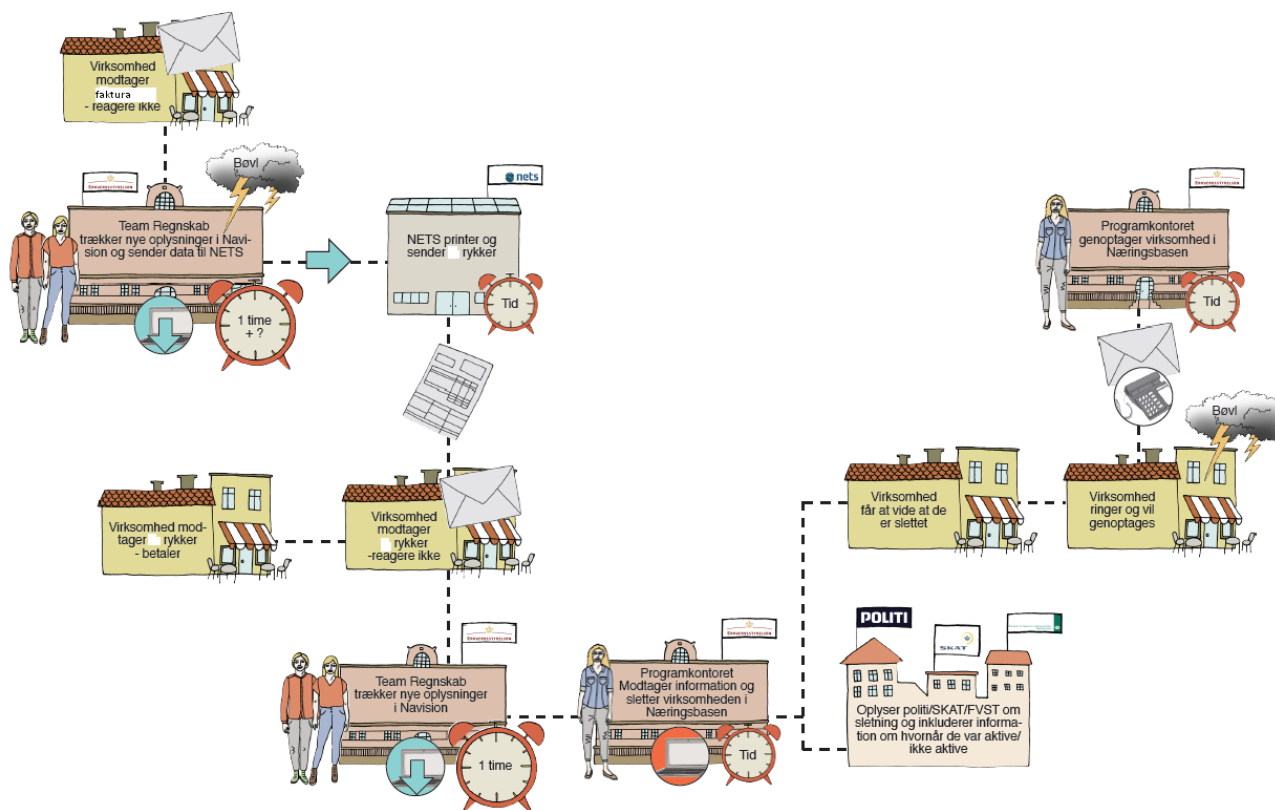
Hvis virksomhederne ikke betaler deres faktura for at være registreret i Næringsbasen, sender Erhvervsstyrelsens økonomienhed virksomhederne en rykker. Samtidig sender styrelsens Team Virksomhed et høringsbrev til virksomhederne. Det informerer dem om konsekvenserne, hvis de ikke betaler rykkeren.

Proceduren for rykker:

1. Først sender Erhvervsstyrelsen virksomheden en rykker samt et høringsbrev.
2. Hvis virksomheden ikke reagerer ved enten at betale eller ved at henvende sig med et begrundet svar på, hvorfor den ikke bør betale, bortfalder virksomhedens næringsbrev og den slettes fra Næringsbasen og sendes et afgørelsesbrev om dette.
3. Listen med de virksomheder, der bliver slettet i Næringsbasen sendes til Politiet, som annullerer eventuelle alkoholbevillinger. Derefter er det ulovligt for virksomhederne at drive fødevarer virksomhed.

Processen for rykker ser sådan ud:

VIRKSOMHED RYKKER



Problemstilling

Andelen af virksomheder, der betaler deres rykker, har tidligere været nede omkring 50 pct.. Det betyder manglende indtægter for Erhvervsstyrelsen og Fødevarestyrelsen. De virksomheder, der ikke betaler deres faktura/rykker mister deres næringsbrev og slettes fra Næringsbasen. Hvis de fortsat driver næringsvirksomhed lever de ikke op til lovgivningen, da det er ulovligt uden et næringsbrev². Det kan udløse bøder samt fratagelse af evt. alkoholbevillinger. Hvis dette sker, betyder det arbejde for Politiet i forbindelse med at fratage alkoholbevillinger.

Den ønskede adfærd

Erhvervsstyrelsen ønsker at øge andelen af virksomheder, der betaler deres rykker. Samtidig ønsker styrelsen, at virksomheder, der er blevet faktureret, men som ikke skal betale, henvender sig til styrelsen.

Eksperiment

I eksperimentet forsøgte vi at øge betalinger og relevante henvendelser ved at lave en række mindre ændringer (nudges) i det udsendte brev. I eksperimentet blev der udsendt tre forskellige breve:

² Man driver næringsvirksomhed, hvis man handler med fødevarer og har en omsætning på over 50.000 kr.

Brev A: Oprindeligt brev (Kontrol)
Brev B: Nyt (nudget)brev
Brev C: Variant af brev B med tilføjede tjekbokse.

For at identificere ændringernes effekt på adfærden, blev brevene sendt ud til tre forskellige – randomiserede - grupper af virksomheder. Brevene blev sendt ud ad én gang, i følgende mængder:

	Brev A	Brev B	Brev C
Udsendte breve	1443 antal	1443	1444
Konkurser og returpost ³	74	116	94
Netto udsending	1369	1327	1350

Diagnose af det oprindelige brev

Diagnosen af det oprindelige brev bestod i en analyse, kategorisering og evaluering af indholdets form og funktion, med henblik på at identificere steder, hvor ændringer med fordel ville kunne foretages.

Diagnosticeringen blev foretaget af DNN/iNudgeyou. Princippet bag dette arbejde er at identificere de områder, hvor man, med udgangspunkt i viden om adfærd fra bl.a. adfærdsøkonomi, kognitiv psykologi og socialpsykologi, mener der er potentiale for forbedringer. Disse forbedringer vil typisk forsøge at gøre modtagerens læsning af brevets information lettere, samt forsøge at påvirke beslutningsprocessen.

Overordnet er der visse faktorer, som vi antager, er gældende for modtagere af langt de fleste breve fra det offentlige (og private for den sags skyld):

- Begrænset tid til at læse brevet
- Begrænset opmærksomhed på brevets indhold
- Sandsynlighed for flere trin mellem modtagelsen af brevet og eksekvering af de handlinger, som brevet angiver – f.eks. skal et brev modtaget i postkassen bruges ved en computer, hvis handlingen foregår på nettet.
 - Risiko for forlæggelse
- Tvivl om vigtigheden af brevet

Diagnosen har taget udgangspunkt i at optimere to formål med brevet:

1. Kontakte Erhvervsstyrelsen og gøre indsigelse, hvis virksomheden ikke mener, den skal betale
2. Betale rykkeren.

³En del af brevene og rykkerne er sendt retur da virksomhederne var ukendt på adressen. Vi antager at disse virksomheder ikke har modtaget rykker og høringsbrev, og de er derfor taget ud af datasættet. Det samme er gjort for de virksomheder, der er gået konkurs under forløbet.

Brev A det oprindelige brev:



CVR.NR
NAVN
CO_NAVN_OFFICIEL
ADRESSE_OFFICIEL
POSTNR_BY

Februar 2014

Betaling for registrering i Næringsbasen og betaling for Fødevarestyrelsens kontrolkampanjer

Virksomheden har modtaget en faktura for den årlige betaling for at være registreret i Næringsbasen, samt betaling til finansiering af Fødevarestyrelsens kampagnekontrol, da virksomheden den 1. april 2013 havde fødevare-næringsbrev.¹

Hvis det skyldige beløb ikke betales inden den angivne frist i den efter-sendte rykker, bortfalder næringsbrevet på de i rykkeren nævnte forret-ningssteder.² Hvis din virksomhed har alkoholbevilling, vil denne også bortfalde.³

Hvis næringsbrevet bortfalder, vil virksomheden ikke længere kunne drives lovligt.⁴ Hvis der fortsat drives fødevarevirksomhed, selv om virksomheden ikke længere har næringsbrev, kan dette straffes med bøde.⁵

Har du spørgsmål til sagen, eller er der fejl i oplysningerne på rykkeren, kan du kontakte os via vores kontaktformular på kontakt.erst.dk **senest den 21. februar 2014**. Husk at oplyse CVR-nr.

Hvis ikke rykkeren betales, vil Erhvervsstyrelsen træffe afgørelse om bortfald af næringsbrev, hvorefter virksomheden slettes fra Næringsba-sen.

Med venlig hilsen

Erhvervsstyrelsen

ERHVERVSSTYRELSEN

Dahlerups Pakhus
Langelinie Allé 17
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00
Fax 35 46 60 01
CVR-nr 10 15 08 17
E-post erst@erst.dk
www.erst.dk

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET

¹ Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 25, stk. 1, 2 og 3, jf. Lovbekendtgørelse nr. 1215 af den 14. oktober 2013 om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 3 og § 6, stk. 2, samt Lovbekendtgørelse nr. 251 af 8. marts 2013 om fødevarer § 43, stk. 5.
² Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 26, stk. 2, jf. Lovbekendtgørelse nr. 1215 af den 14. oktober 2013 om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 10, stk. 1, nr. 3 og 4.
³ Jf. lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v. § 18, stk. 1, nr. 4.
⁴ Jf. Lovbekendtgørelse om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 3.
⁵ Jf. Lovbekendtgørelse om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder om næringsbrev til visse fødevarevirksomheder § 13, stk. 1, nr. 2.

Første diagnoseelement: Konditionaler

Hvis det skyldige beløb ikke betales inden den angivne frist i den efter-sendte rykker, bortfalder næringsbrevet på de i rykkeren nævnte forret-ningssteder.² Hvis din virksomhed har alkoholbevilling, vil denne også bortfalde.³

Hvis næringsbrevet bortfalder, vil virksomheden ikke længere kunne drives lovligt.⁴ Hvis der fortsat drives fødevareraktivitet, selv om virksomheden ikke længere har næringsbrev, kan dette straffes med bøde.⁵

Har du spørgsmål til sagen, eller er der fejl i oplysningerne på rykkeren, kan du kontakte os via vores kontaktformular på kontakt.erst.dk **senest den 21. februar 2014**. Husk at oplyse CVR-nr.

Hvis ikke rykkeren betales, vil Erhvervsstyrelsen træffe afgørelse om bortfald af næringsbrev, hvorefter virksomheden slettes fra Næringsba-sen.

Det oprindelige brev indeholdte mange sætninger, som var opbygget efter en "hvis X så Y"-struktur, hvilket også kaldes konditionaler. Det er vores hypotese, at mængden af konditionaler gør læsningen af brevet mere besværligt. Det giver både udslag i den tid, læseren skal bruge på at læse brevet, og kan være en kilde til fejlfortolkning af brevet.

Sætningskonstruktionen "hvis X så Y" bruges hyppigt i forskellige former for argumentation. I logikken er der klare regler for, hvilke gyldige slutninger man kan drage, når der optræder et konditionale i en argumentationsrække. Vi – dvs. mennesker - kan have svært ved at gennemskue konditionaler. Det gælder f.eks. i tilfælde, hvor mange "hvis X så Y"-sætninger indgår sammen. Studier af, i hvor høj grad mennesker tyder konditionalers indhold korrekt, afhænger bl.a. af det, som konditionalet refererer til.

Generelt er mennesker gode til at foretage logiske korrekte slutninger ud fra konditionaler, der omhandler sociale regler "hvis du er over 18, så må du drikke alkohol". Hvorimod de er mindre gode til at foretage logisk korrekte slutninger i forhold til mere abstrakte udsagn "hvis kortet har en rød forside, er der et lige tal på bagsiden"⁴.

⁴ Denne type psykologiske studier af konditionaler er kendt som "Wason selection tasks".

Andet diagnoseelement: Fremhævning og sammenkobling

Virksomheden har modtaget en faktura for den årlige betaling for at være registreret i Næringsbasen, samt betaling til finansiering af Fødevarerstyrelsens kampagnekontrol, da virksomheden den 1. april 2013 havde fødevarer-næringsbrev.¹

Har du spørgsmål til sagen, eller er der fejl i oplysningerne på rykkeren, kan du kontakte os via vores kontaktformular på kontakt.erst.dk **senest den 21. februar 2014**. Husk at oplyse CVR-nr.

Hvis ikke rykkeren betales, vil Erhvervsstyrelsen træffe afgørelse om bortfald af næringsbrev, hvorefter virksomheden slettes fra Næringsbasen.

I kontrolbrevet er der kun få elementer, som knytter brevet til selve rykkeren. Det eneste hint er sætningerne "Virksomheden har modtaget en faktura (...)", "Har du spørgsmål til sagen, eller er der fejl i oplysningerne på rykkeren, (...)", samt "Hvis ikke rykkeren betales, vil Erhvervsstyrelsen (...)" .

Disse forskellige henvisninger til fakturaen/rykkeren betyder, at det kan være svært for modtager at koble de to breve sammen. Udfordringen er nemlig, at man modtager to separate breve – én med en rykker og ét høringsbrev⁵. Høringsbrevet forklarer, hvorfor man som modtager skal betale rykkeren. Hvis ikke sammenkoblingen fremgår tydeligt, er der risiko for, at der skabes forvirring og frustration hos modtager.

Tredje diagnoseelement: Smuthul

Hvis ikke rykkeren betales, vil Erhvervsstyrelsen træffe afgørelse om bortfald af næringsbrev, hvorefter virksomheden slettes fra Næringsbasen.

Det oprindelige brev slutter med at gøre opmærksom på, at hvis virksomhederne ikke betaler, så smider styrelsen dem ud af Næringsbasen. Det betyder, at virksomheder, som ønsker at forlade Næringsbasen og ikke ønsker at betale det skyldige beløb, blot skal undlade at gøre noget. For disse virksomheder er den

⁵ Rent praktisk fremsendes høringsbrevet på papir, mens rykkeren både kan være på papir eller elektronisk. Det er ikke nødvendigvis den samme person i virksomheden, der modtager de to breve.

mest fordelagtige valgmulighed at gøre intet. Virksomheder der vælger denne valgmulighed pålægger Erhvervsstyrelsen unødigt administration. Samtidig skaber det usikkerhed omkring hvilke virksomheder, der reelt ikke skal være i Næringsbasen. Det besværliggør indsatser overfor virksomheder, der ikke lever op til kravene i loven.

Fjerde diagnoseelement: Manglende betingelser

Betingelserne for, hvornår man som virksomhed opfylder kravene om at skulle oprette næringsbrev er ikke nævnt. Det er det centrale stykke information, der forklarer *hvorfor* modtageren har modtaget en opkrævning og skal betale for at være i Næringsbasen. Det er hypotesen bag interventionen, at mennesker generelt gerne vil kunne forklare eller retfærdiggøre sine handlinger. Derfor bør grunden til, at man skal handle – altså betale – stå tydeligt og utvetydigt frem.

Brev B: Nyt brev

Dette brev er udformet på baggrund af diagnosen. Brevet er udformet ved brug af fem greb. De fem greb gennemgås nedenfor.



CVR.NR
NAVN
CO_NAVN_OFFICIEL
ADRESSE_OFFICIEL
POSTNR_BY

Februar 2014

Til NAVN

Du modtager denne rykkerfølgeskrivelse, da du ikke har foretaget den årlige indbetaling for at være registreret i Næringsbasen, samt betaling til Fødevarerstyrelsens årlige kampagnekontrol.

Betalingen er påkrævet da din virksomhed den 1. april 2013 havde fødevarerregistreringsbrev¹, idet din virksomhed er en fødevareraktivitet med detailsalg, catering, servering, transport eller fødevarer-engrosvirksomhed, og havde en årlige omsætning på mere end 50.000 kr.

Du skal derfor betale den eftersendte rykker med forfaldsdato d. 24. februar 2014.

Undgå besvær, betal med det samme

Hvis ikke det skyldige beløb betales inden den angivne frist i den eftersendte rykker, gælder følgende:

- Næringsbrevet bortfalder på de i rykkeren nævnte forretningssteder²
- Evt. alkoholbevilling bortfalder³
- Din fødevareraktivitet vil ikke længere kunne drives lovligt⁴
- Virksomheden risikerer bødestraf, hvis der fortsat drives fødevareraktivitet⁵

Kontakt

I tilfælde af fejl i oplysningerne i rykkeren, eller har du spørgsmål til sagen, kan du kontakte os via vores kontaktformular på kontakt.erst.dk senest den 21. februar 2014. Husk at oplyse CVR-nr.

Hvis du ikke betaler den eftersendte rykker eller reagerer på dette brev anser vi det for en bevidst handling.

Med venlig hilsen

Erhvervsstyrelsen

ERHVERVSSTYRELSEN

Dahlerups Pakhus
Langelinie Allé 17
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00
Fax 35 46 60 01
CVR-nr 10 15 08 17
E-post erst@erst.dk
www.erst.dk

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

¹ Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 25, stk. 1, 2 og 3, jf. lovbekendtgørelse nr. 1205 af den 14. oktober 2013 om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 3 og § 6, stk. 2, samt lovbekendtgørelse nr. 250 af 8. marts 2013 om fødevarer § 45, stk. 5.

² Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 25, stk. 2, jf. lovbekendtgørelse nr. 1205 af den 14. oktober 2013 om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 10, stk. 1, nr. 3 og 4.

³ Jf. lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v. § 18, stk. 1, nr. 4.

⁴ Jf. lovbekendtgørelse om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 3.

⁵ Jf. lovbekendtgørelse om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter om næringsbrev til visse fødevareraktiviteter § 12, stk. 1, nr. 2.

Første greb: Simplificering

Grebet er valgt for at modvirke diagnoseelementet *Konditionaler*. De komplekse "hvis X så Y" sætninger, der var i det oprindelige brev, er simplificeret ved at opstille konsekvenserne i punktform. Derved udgør hver sætning et enkelt konditionale. Denne opstilling gør det nemmere for mennesker at gennemskue konsekvensen af deres handling eller mangel på handling.

Undgå besvær, betal med det samme

Hvis ikke det skyldige beløb betales inden den angivne frist i den eftersendte rykker, gælder følgende:

- Næringsbrevet bortfalder på i rykkeren nævnte forretningssteder²
- Evt alkoholbevilling bortfalder.³
- Din virksomhed vil ikke længere kunne drives lovligt⁴
- Virksomheden risikerer bødestraf, hvis der fortsat drives fødevareraktivitet⁵

Andet greb: Fremhævning og sammenkobling

For at minimere modtagerens udfordringer med at sammenkoble brevet med rykkeren blev rykkerens forfaldsdato skrevet ind i brevet og highlighted med gul. Dette har to funktioner. Den primære funktion er at virke som en håndgribelig kobling mellem høringsbrevet og rykkeren. Datoen kan genfindes på rykkeren. Den sekundære funktion er tydeligt at illustrere det stykke information i brevet, som modtageren skal forholde sig til i forhold til at foretage en rettidig betaling.

Du skal derfor betale den eftersendte rykker med **forfaldsdato d. XX/XX-2014.**

Tredje greb: Fjernet smuthul

I det nye brev er der fjernet det tekststykke, der beskriver, at man blot falder ud af databasen, hvis man ikke reagerer. Dette er fjernet for at flytte virksomhedernes fokus fra konsekvenserne ved inaktivitet til i højere grad at vælge enten at betale rykkeren eller reagere på brevet. Bemærk at inaktivitet stadig er en valgmulighed med de samme konsekvenser som før. Konsekvenserne er bare ikke nævnt.

Fjerde greb: Sidestille ikke-handling med handling

Hvis du ikke betaler den eftersendte rykker eller reagerer på dette brev anser vi det for en bevidst handling.


Høringsbrevet opfordrer virksomhederne til at reagere ved enten at betale eller kontakte styrelsen for at gøre indsigelse. Begge handlinger kræver, at virksomhederne foretager en aktiv handling. Hvad der ikke er tydeligt i det oprindelige brev er, at det også er en aktiv handling at vælge ikke at handle. Derfor er der i brevet indsat en sætning, der gør opmærksom på, at en ikke-handling også er en handling.

Grebet er valgt, fordi det er velkendt, at mennesker har en tendens til ikke at foretage valg, selvom valgmuligheder præsenteres for os. Det er en såkaldt status-quo-bias, som gentagne gange er påvist. Denne tendens kan delvist forklares gennem ansvarsfølelse for konsekvenserne af ens valg: Hvis man aktivt foretager et valg, føler man sig ansvarlig for valget og dets konsekvenser. Hvis valget derimod bliver foretaget på vegne af én – dvs. ved inaktivitet – oplever man ikke samme grad af ansvar for

Rapport – Myndighedsbrev knyttet til rykkerskrivelse

konsekvenserne af ”valget”. Dvs. inaktivitet er en attraktiv mulighed i situationer, hvor et aktivt valg forventes at indebære en risiko for fortrydelse. Den risiko kan tillige virke større, hvis konsekvenserne af ens valg ikke er tydelige.

Variant af brev B med tilføjede tjekbokse



ERHVERVSSTYRELSEN

CVR.NR
NAVN
CO_NAVN_OFFICIEL
ADRESSE_OFFICIEL
POSTNR_BY

Februar 2014

Til NAVN

Du modtager denne rykkerfølgeskrivelse, da du ikke har foretaget den årlige indbetaling for at være registreret i Næringsbasen, samt betaling til Fødevarerstyrelsens årlige kampagnekontrol.

Betalingen er påkrævet da din virksomhed den 1. april 2013 havde fødevarerregistreringsbrev¹, idet din virksomhed

Er en fødevareraktivitet med detailsalg, catering, servering, transport- eller fødevarerengrosvirksomhed

Havde en årlig omsætning på mere end 50.000 kr.

Du skal derfor betale den eftersendte rykker med forfaldsdato d. 24. februar 2014.

Undgå besvær, betal med det samme
Hvis ikke det skyldige beløb betales inden den angivne frist i den eftersendte rykker, gælder følgende:

- Næringsbrevet bortfalder på de i rykkeren nævnte forretningssteder²
- Evt. alkoholbevilling bortfalder³
- Din fødevareraktivitet vil ikke længere kunne drives lovligt⁴
- Virksomheden risikerer bødestraf, hvis der fortsat drives fødevareraktivitet⁵

Kontakt
I tilfælde af fejl i oplysningerne i rykkeren, eller har du spørgsmål til sagen, kan du kontakte os via vores kontaktformular på kontakt.erst.dk senest den 21. februar 2014. Husk at oplyse CVR-nr.

Hvis du ikke betaler den eftersendte rykker eller reagerer på dette brev anser vi det for en bevidst handling.

Med venlig hilsen
Erhvervsstyrelsen

¹ Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om registrering af virksomheder i varemærke og fødevareraktiviteter § 25, stk. 1, 2 og 3, jf. lovbekendtgørelse nr. 1205 af den 14. oktober 2011 om registrering af virksomheder i næringsbasen § 7 og § 8, stk. 2, samt lovbekendtgørelse nr. 250 af 8. marts 2011 om fødevarer § 45, stk. 5.
² Jf. bekendtgørelse nr. 865 af 20. juli 2011 om registrering af virksomheder i varemærke og fødevareraktiviteter § 16, stk. 2, jf. lovbekendtgørelse nr. 1205 af den 14. oktober 2011 om registrering af virksomheder i næringsbasen § 16, stk. 1, nr. 3 og 4.
³ Jf. lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling, nr. 118, stk. 1, nr. 4.
⁴ Jf. lovbekendtgørelse om registrering af virksomheder i varemærke og fødevareraktiviteter § 16, stk. 2, jf. lov om fødevarer § 3.
⁵ Jf. lovbekendtgørelse om registrering af virksomheder i næringsbasen § 12, stk. 1, nr. 2.

ERHVERVSSTYRELSEN
Dahlerups Pakhus
Langelinie Allé 17
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00
Fax 35 46 60 01
CVR-nr 10 15 08 17
E-post erst@erst.dk
www.erst.dk

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

Tjebokse

I brev C blev der tilføjes tjebokse. Formålet med at bruge dette greb er, at det skal reducere oplevelsen af kompleksitet og gøre det nemt for virksomhederne at afklare, om de burde være i Næringsbasen. Ved at

lade boksene være afkrydsede og ikke tomme indikerer Erhvervsstyrelsen overfor modtageren, at vi mener, at denne opfylder betingelserne.

Bemærk at der her ikke er tale om at reducere antallet af elementer i brevet (altså en simplificering), men derimod en introduktion af nogle lag, som sigter på at give læseren en bedre oplevelse.

Dette twist har tidligere været brugt i eksperimentet "Databaseopdatering for Næringsbasen" sammen med en række andre greb. Vi gentog grebet for at teste den isolerede effekt af grebet⁶.

Resultater

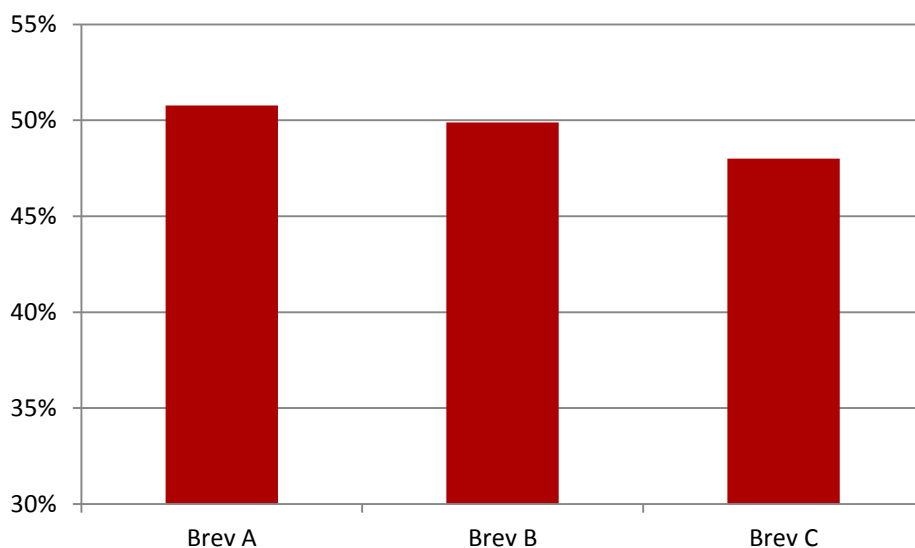
Før eksperimentet gik i gang, identificerede projektgruppen tre målepunkter: 1) andelen af virksomheder, der har betalt deres rykker, 2) andelen af virksomheder, der har reageret på, at de ikke burde have haft opkrævningen og 3) andelen af virksomheder, som endte med at blive slettet fra Næringsbasen, fordi de ikke reagerede.

1. Virksomheder betaler til tiden

Som det ses i figur 1, ligger andelen af virksomheder, der har betalt rykkeren, både for kontrolgruppen (A) og første interventionsgruppe B lige omkring 50 %. Andelen af virksomheder i interventionsgruppe C, der betalte, ligger en smule lavere end de andre grupper. Denne forskel er dog ikke statistisk signifikant.

Eksperimentet har altså ikke haft nogen effekt i forhold til at få flere til at betale deres rykker.

Figur 1: Andelen af virksomheder der har betalt rykkeren



2. Virksomheder reagerer ved at henvende sig til Erhvervsstyrelsen

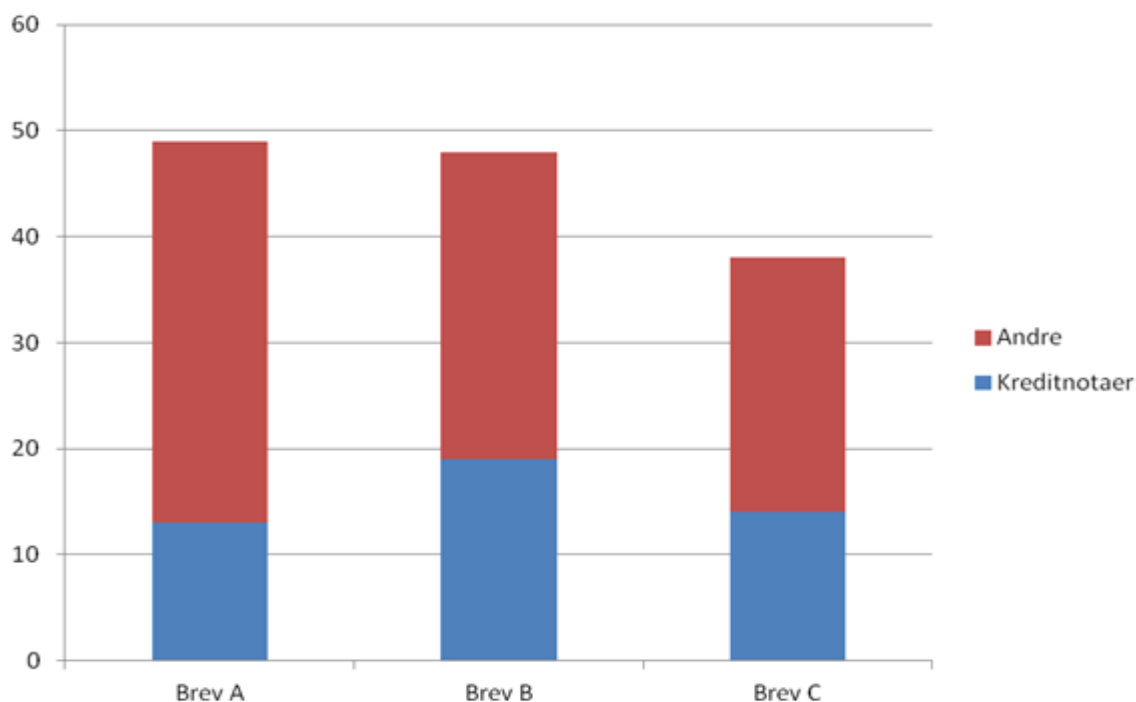
Virksomhederne har to muligheder for at reagere korrekt på brevet fra Erhvervsstyrelsen. Den første er at betale rykkeren. Den anden er, at henvende sig til Erhvervsstyrelsen og fortælle, at de ikke skulle have haft regningen, da de ikke opfylder kravene til at være i Næringsbasen. De virksomheder, der har henvendt sig med berettigelse, er opført med en kreditnota i Erhvervsstyrelsens system.

⁶ Der findes en særskilt rapport, som beskriver resultaterne fra dette eksperiment.

Som det kan ses i figur 2a ligger andelen, der har reageret ved at henvende sig (berettiget) omkring 5,5 % for kontrolgruppen A og interventionsgruppe C, mens den for interventionsgruppe B ligger lige over 7 %. Forskellen mellem gruppe A og gruppe B er 1,7 procentpoint, hvilket er statistisk signifikant ved et signifikansniveau på 10 %.

Det betyder, at intervention B har fået flere virksomheder til at henvende sig, mens intervention C ikke har haft nogen effekt på dette mål.

Figur 2a: Andelen af virksomheder der har henvendt sig og har fået kreditnotaer⁷



Fra CRM'en kan vi se at en større andel af de virksomheder, der har henvendt sig i de to interventionsgrupper har fået kreditnotaer, henholdsvis 40 % og 37 % mod 26 % for kontrollen. Dette indikerer, at der er flere virksomheder i kontrolgruppen, der henvender sig selvom de skal betale. Det kunne tyde på, at det er lettere for virksomhederne at forstå interventionsbrevene end kontrolbrevet. I intervention C med tjekboksene, er der sammenlagt færre, der har henvendt sig.

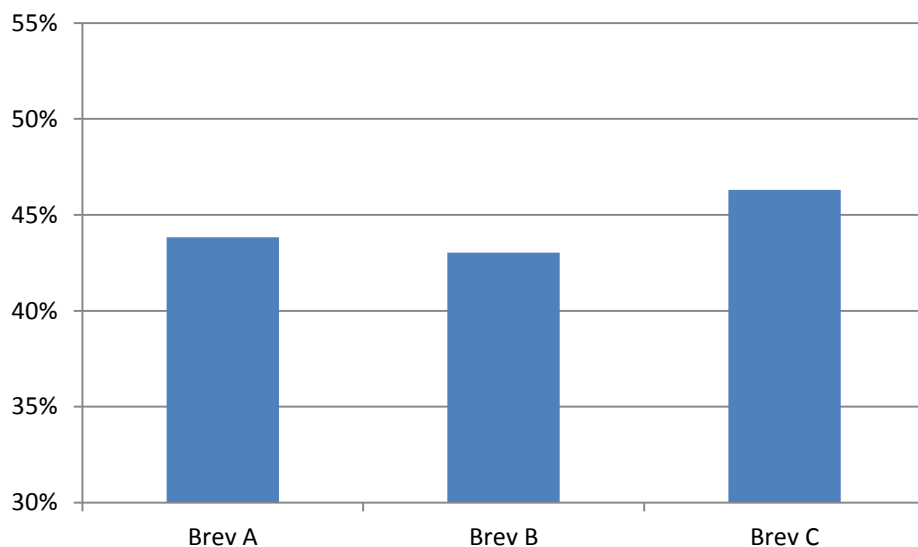
3. Virksomheder bliver slettet fra Næringsbasen

De virksomheder, der ikke har reageret ved enten at henvende sig eller betale, blev pr. 01/04 2014 slettet fra Næringsbasen. Som det ses i figur 3 var den andel højest for interventionsgruppe C, mens den var lidt lavere for kontrolgruppe A og lavest for interventionsgruppe B. Forskellen mellem gruppe B og gruppe C er signifikant ved et signifikansniveau på 10 %. Ingen af de andre forskelle er signifikante.

Det betyder, at intervention C tilsyneladende har haft en negativ effekt i forhold til at forhindre, at virksomhederne ender med at blive slettet fra Næringsbasen.

⁷ De virksomheder der er blevet udlignet fordi de er gået konkurs er ikke inkluderet

Figur 3: Andelen af virksomheder der blev slettet fra Næringsbasen

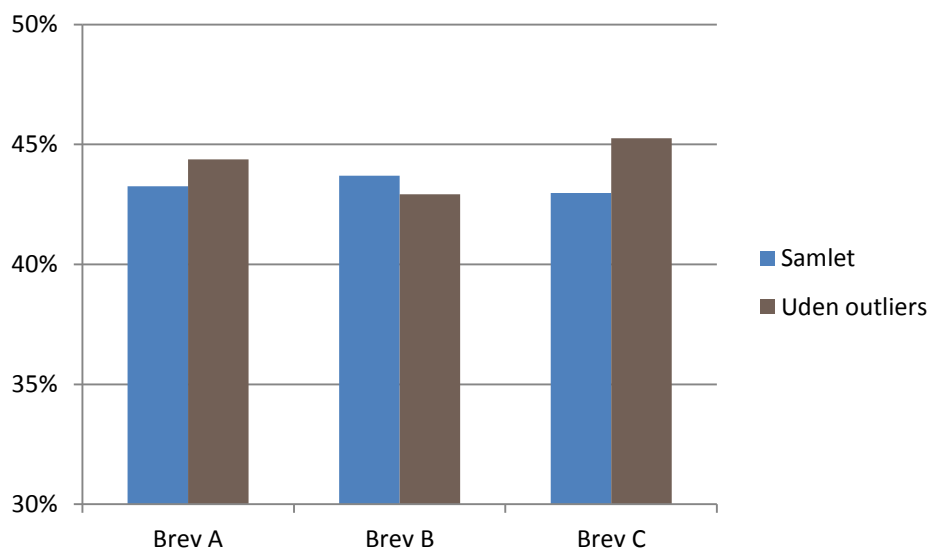


Hvor meget skylder de stadig

Figur 4 viser hvor stor en del af det samlede rykkerbeløb, der ikke er blevet betalt eller krediteret som følge af fejl. Fordelingen er meget lige, idet der er mindre end 0,7 procentpoints forskel på de tre grupper. Resultatet er dog påvirket af et par enkelte virksomheder med mange p-enheder, og dermed forholdsmæssigt høje skyldige beløb.

Hvis man fjerner den virksomhed i hver af de tre grupper med flest p-enheder, og dermed største rykkerbeløb, ændrer billedet sig. Så mangler interventionsgruppe B det laveste beløb, med 1,5 procentpoint lavere end kontrolgruppe A og 2,3 procentpoint lavere end interventionsgruppe C. Det skyldes især, at flere virksomheder i gruppe B berettiget har henvendt sig om ikke at skulle betale.

Figur 4: Stadig skyldigt beløb



Hvad gjorde det af forskel at ændre i brevet?

Interventionen med ændring af brevet betød, at flere reagerede. Andelen, der har henvendt sig med fejl har været større for den gruppe, der modtog interventionsbrev B. Samtidig har andelen, der betalte været på niveau med kontrolgruppen (brev A) og højere end interventionsbrev C.

Resultatet viser at ændringen af brevet har påvirket virksomhedernes adfærd i forhold til at henvende sig hvis de ikke skal være i Næringsbasen. De virksomheder der har henvendt sig, men ikke har fået en kreditnota, har stort set alle sammen betalt. Det er positivt for styrelsen, at de henvender sig, hvis de er i tvivl. Vi ved dog ikke med sikkerhed, om de ville have betalt ellers.

Både diagnosen og grebene har været rigtige i forhold til at få de virksomheder, der ikke skal betale til at henvende sig. Det har resulteret i, at færre virksomheder i gruppen, der har modtaget et nudget brev, er blevet slettet fra Næringsbasen.

Ændringen af brevet har dog ikke opnået målet med at øge antallet af virksomheder, der betaler deres rykkere.

Hvilken forskel gjorde det at introducere tjekbokse?

Tilføjelsen af tjekbokse i intervention C havde den effekt at færre virksomheder betalte deres rykker. Forskellen er dog ikke signifikant. Samtidig er der ikke flere, der er blevet krediteret, så ændringen har heller ikke fået flere til at reagere på fejl i rykkerne. Dermed har tjekboksene ikke haft den effekt, vi havde forventet, og medfører samlet, at en større del af de virksomheder, der modtog det brev med tjekbokse, er blevet slettet fra Næringsbasen.

Vi kan ikke med sikkerhed sige, hvorfor tjekboksene ikke har haft den ønskede effekt. Tilføjelsen af tjekboksene har tilsyneladende mindsket andelen af virksomheder, der henvendte sig med fejl, i forhold til det ændrede brev, selvom brevet med tjekboksene indeholdt de samme elementer som interventionsbrev B. Der er dog en anelse færre uberettigede henvendelser for gruppen med tjekbokse, hvilket indikerer, at tjekboksene har medvirket til at øge forståelsen af brevets indhold.

Formålet med tjekboksene var blandt andet at gøre det nemt for virksomhederne at afklare om de burde være i Næringsbasen. Vi havde forventet at virksomheder, der mente, at hakkene ikke passede på dem ville henvende sig. Det er muligt, at virksomhederne i stedet har brugt det som en "out" til at ignorere brevet, fordi de selv vurderede, at et eller begge hak ikke passede på dem.

Der har dog været flere virksomheder, som har udtrykt sig meget positivt omkring tjekboksene, når de har henvendt sig til Erhvervsstyrelsen. Deres oplevelse var, at det hjalp dem med at afklare, hvorfor de modtog rykkeren.

Sidestilling af ikke-handling med handling

Det har ikke haft nogen effekt ift. henvendelser eller betaling at sidestille en ikke-handling med en handling.

Hvis du ikke betaler den eftersendte rykker eller reagerer på dette brev anser vi det for en bevidst handling.

Derimod har formuleringen haft den konsekvens, at nogle få virksomheder har været meget vrede over formuleringen, som de opfattede som en trussel.

Uforudsete effekter

Eksperimentet kan have haft nogle effekter, som vi ikke havde forudset, og som vi derfor ikke har målt på. Fra SKAT ved vi, at telefoniske henvendelser tager kortere tid, når man udstyrer dem der henvender sig med et bedre vidensgrundlag⁸. Det er derfor muligt, at de virksomheder i gruppen, der har fået brevet med tjekboksene, hurtigere har kunnet forklare, hvorfor de ikke mente, de skulle være i Næringsbasen – og derfor ikke skulle betale rykkeren. Det vil sandsynligvis betyde kortere samtaler. Dette har vi dog ikke målt på.

I forhold til timing/brug af to breve?

Mandag den 10-02-2014 blev rykkerne sendt ud til virksomhederne via NETS. To dage senere, onsdag den 12-02-2014, blev høringsbrevene udsendt via Kailow. Torsdag og fredag henvendte en del virksomheder sig om, at de havde modtaget høringsbrevet uden, at de endnu havde modtaget rykkeren. Dette er selvfølgelig ikke hensigtsmæssigt, da virksomhederne ikke har kunnet agere på brevet, da de modtog det.

Derudover må vi kunne forvente, at denne konstruktion, hvor ét brev informerer om handlingen i en anden samtidig henvendelse fra tredjepart, medfører to typer fejl:

- (1) Modtagerne i virksomheden kan være to forskellige personer, der modtager hver sit brev.
- (2) Der er væsentlige barrierer forbundet med at agere på baggrund af brevet fra styrelsen: Den anden henvendelse skal genfindes, hvilket kan være svært at identificere ud fra brevet fra styrelsen.

I forhold til kvalitetskontrol?

Der opstod problemer i forhold til Erhvervsstyrelsens telefoner, da et forkert telefonnummer i høringsbrevene betød, at opkaldene kom ind et forkert sted i huset.

Det har også været en generel erfaring fra telefonerne, at virksomhederne har haft svært ved at koble ophørsbrevene sammen med rykkerne. Dette har været gældende for alle brevtyperne.

Konklusioner

Samlet set har ændringen af brevet i intervention B haft en effekt i forhold til at få virksomhederne til at henvende sig, men ikke i forhold til at få dem til at betale. Udgifterne til gennemførslen af eksperimentet modsvares derfor ikke af et øget antal betalinger. Derimod har de øgede antal krediteringer positivt set højnet virksomhedernes oplevelse af service og virksomhedens retssikkerhed.

Grunden til, at ingen af interventionerne har fået virksomhederne til at betale til tiden, kan både skyldes at elementerne i diagnosen ikke har været de rigtige. Det kan også skyldes, at de greb, der blev brugt i interventionerne, ikke har været korrekte i forhold til at få virksomhederne til at betale.

Der har været en del strukturelle forstyrrelser, som kan have påvirket resultatet af eksperimentet negativt. For det første var der lang tid, mellem den periode virksomhederne blev faktureret for, og det tidspunkt

⁸ Erhvervs- og Vækstministeriet: Redegørelse af 27. februar 2013 om erhvervslivet og reguleringen 2012

fakturaen blev udsendt. For det andet var der flere forstyrrende fejl i de systemer, som benyttes af virksomhederne og Erhvervsstyrelsen i forbindelse med processen.

Anbefalinger

Vi vil anbefale, at Erhvervsstyrelsen:

1. Afprøver de brugte greb i en anden sammenhæng, hvor formålet er at få virksomhederne til at henvende sig for at afklare spørgsmål.
2. Igangsætter et nyt eksperiment på faktureringsområde, for at identificere nye greb, der kan have den effekt, at flere betaler til tiden.
3. Arbejder med faktureringer i stedet for rykkere, da det forventede rum for forbedring er større tidligere i forløbet. Det må forventes at have en mere fordelagtig businesscase.
4. Fremover arbejder med selve rykkeren, frem for myndighedsbrevet.

Dette eksperiment, har ikke løst problemet med manglende betalinger. Derfor bør der igangsættes nye eksperimenter, der kan afprøve andre greb, for at få virksomhederne til at betale faktura fra Erhvervsstyrelsen. Kommende eksperimenter bør laves uden strukturelle forstyrrelser.

Erfaringer, som har konsekvens for gennemførslen af fremtidige eksperimenter.

Processen med faktureringer har været afhængig af mange it-systemer, og ofte når bare et har været nede, er processen gået i stå. Da antallet af afhængigheder påvirker muligheden for at gennemføre succesfulde eksperimenter, hvor de forventede effekter opnås, bør fremtidige nudging-eksperimenter gennemføres på områder, hvor systemafhængigheden er mindre.

For at forebygge problemer med kvaliteten af data og for at sikre at eksperimenter kan gennemføres som tiltænkt, vil vi fremadrettet indarbejde et ekstra kontrolsikringslag. Dette indarbejdes i den protokol, som udarbejdes for gennemførslen af eksperimentet. Det er i den forbindelse vigtigt, at de involverede parter hver er deres del af kvalitetssikringen bevidst. Helt konkret indføres et møde mellem de relevante parter før igangsættelsen af eksperimentet, hvor alle dele af eksperimentet gennemgås og hvor det producerede materiale kontrolleres en ekstra gang. Herefter laves de eventuelle justeringer til materiale og der tilføjes eventuelt nye kvalitetstiltag til protokollen. Først herefter kan eksperimentet igangsættes.

Når områder til nye eksperimenter udvælges er det vigtigt at tage målgruppen i betragtning. I dette eksperiment var målgruppen virksomheder, der allerede havde siddet en opfordring til betaling overhørig. Erfaringer fra dette og andre eksperimenter viser, at denne restgruppe af virksomheder og personer er væsentlig sværere at skubbe end den oprindelige målgruppe. Hvis man ønsker at arbejde med denne gruppe, bør man overveje "hårdere nudges" eller brug af andre værktøjer mere traditionelle værktøjer. Alternativt bør man i fremtidige eksperimenter arbejde med at højne efterlevelse tidligere.

Særligt for eksperimenter på faktureringsområdet er at virksomheder bevidst betaler for sent, for at beholde likviditet i virksomheden. Hvis der fremadrettet skal laves eksperimenter på faktureringsområdet skal dette tænkes ind i forhold til hvilke datapunkter, vi skal vælge og hvornår data skal indsamles.

Rapport – Myndighedsbrev knyttet til rykkerskrivelse

I fremtiden bør eksperimenter ikke gennemføres på områder, hvor virksomhederne rammes fra to sider. I dette eksperiment blev virksomhederne således både ramt af en rykker og et myndighedsbrev.

I fremtidige eksperimenter skal vi forsøge at sende breve og andet ud over flere omgange i stedet for én udsending. Det skal gøre for at have mulighed for at justere interventionen og for at teste kvalitetssikring og dataindsamlingsmetoder, for herigennem at sikre størst mulig effekt af eksperimentet.

Fakta

Population

- Antallet af breve i alt = **4330**
- Antallet af virksomheder i de enkelte grupper
 - o Interventionsgruppe 1: **1444**
 - o Kontrolgruppe: **1443**
 - o Interventionsgruppe 2: **1443**

Hvad er datapunkterne

- Hvor mange betaler
- Hvor mange reagere på fejl
- Hvor mange ender med at blive slettet

Hvad er brugt til bc

- Anslåede ekstra betalinger

Kvalitetssikring

- Randomisering af de forskellige udsendelsessamples hvor der tages højde for det skyldige beløb størrelse

Forudsætninger for resultaternes validitet

- At det forventede antal af virksomheder, som ikke modtager brevene pga. Fejl i adresser er ens for de tre grupper.
- At det forventede antal af virksomheder, som skal henvende sig til os i stedet for at betale er ens for de tre grupper
- At det kan aflæses i navision, hvilke virksomheder der har betalt, og hvilke virksomheder der er akrediteret/udlignet som følge af ophør mv.
- At crm-systemet har registreret henvendelser korrekt.

Henvendelsesovervejelser

- Der indhentes udelukkende data fra CRM-systemet. Det sker fordi virksomheder, der gør indsigelser på telefonen bliver bedt om at lave en skriftlig henvendelse. Vi kan ikke tage stilling til sager, der ikke kommer gennem CRM.