**Jeg har betalt, men mellemværendet er ikke slettet. Hvorfor?**Der kan gå op til 24 timer, før din betaling kan ses www.ikast-brandebibliotek.dk og i Biblioteket app’en. Derfor vil du kunne opleve, at der stadig vises gebyrer på din konto, når du logger ind på bibliotekets hjemmeside, selv om det er betalt. Personalet kan ”låse din bruger op”, hvis du kan vise, evt på borger.dk – betal din kommune, at dit mellemværende er betalt.
På borger.dk ”Betal din kommune” kan du altid se en opdateret status på dine betalinger til biblioteket og Ikast-Brande Kommune.

Du skal være opmærksom på at de beløb der vises på app’en og [www.ikast-brandebibliotek.dk](http://www.ikast-brandebibliotek.dk) er uden eventuelle rykkergebyrer fra betalingskontoret.

**Hvorfor har man valgt den nye betalingsløsning?**Formålet er at samle alle betalinger til kommunen ét sted, det giver et samlet overblik for borgerne og er mindre omkostningstungt for kommunen.

**Hvordan betaler jeg min regning?**Betaling af regninger skal ske via borger.dk - betal din kommune. Eller med det tilsendte indbetalingskort.

**Hvis jeg ikke har MitID**Hvis du ikke har eller MitID fremsendes et indbetalingskort, som kan betales i banken.

**Kan jeg betale via min bibliotekskonto?**

Nej. Du kan se om du har et mellemværende, men det kan ikke betaltes hverken via bibliotekets hjemmeside eller via app’en. Du bliver guidet til ”Betalt din kommune” via bibliotekets hjemmeside.

**Kan jeg betale mit mellemværende på biblioteket?**Nej, man kan ikke betale regninger på biblioteket.

**Kan jeg se på min bibliotekskonto når jeg har betalt?**Ja, gebyrer og erstatninger vises og opdateres ved betaling i ”Betal din kommune” (OBS. der kan dog gå op til 24 timer før din betaling opdateres på hjemmesiden.)

**Jeg har spørgsmål til min regning**

Har du spørgsmål til din regning, skal du kontakte Ikast-Brande Bibliotek på tlf. 9960 5120

**Jeg har spørgsmål til et rykkergebyr**Har du spørgsmål til et rykkergebyr, skal du kontakte Ikast-Brande Kommune, Betalingskontoret på 9960 4130.

**Jeg vil klage over en regning fra biblioteket**Kontakt Ikast-Brande Bibliotek.

Betalingsfristen vil være gældende selvom du har sendt en anke. Vil du være sikker på ikke at få et rykkergebyr, mens du venter på svar, skal du kontakte Ikast-Brande Kommune, Betalingskontoret 9960 4130.

**Der er også andre betalinger på Mit Betalingsoverblik**

På ”Betal din kommune” samles alt din gæld til Ikast-Brande Kommune, så du har et samlet overblik og kan betale alt ét sted.

**Jeg har fået en regning, på et materiale, som jeg har fundet.**

Hvis ikke regningen er betalt, kan du bare aflevere materialet, så bortfalder kravet. Gebyret, skal du stadig betale. Hvis du har modtaget en rykker for erstatning af materialet, kan det ikke længere afleveres og erstatningen skal betales.

**Jeg har fundet et materiale, som jeg har erstattet. Kan jeg få pengene retur?**

Nej, desværre er det ikke muligt at få refunderet pengene. Du må gerne beholde bogen.

**Kan man stadig købe billetter, kaffe o.s.v med Dankort/kontanter?**

Ja. Det er kun mellemværende som gebyr og erstatninger, som skal betales online.

**Jeg har et mellemværende, men bor ikke i Ikast-Brande Kommune**

Du skal logge ind via borger.dk – ”Betal din kommune”, og vælge Ikast-Brande Kommune. Det kan man også selv om man er bosat i en anden kommune.