



RIKTLINJER FAKTURERING OCH KRAVHANTERING

Dokumentets underrubrik

Antagen av Kommunstyrelsen: 2024-02-05 § 20 Dnr 2024.25



1. Inledning

Dessa riktlinjer beskriver kommunens gemensamma och grundläggande riktlinjer för debitering, krav och värdering av kundfordringar. De omfattar agerandet vid indrivning av externa fordringar genom påminnelser, inkassokrav, sanktioner, rättsliga åtgärder med mera.

Centrala begrepp i riktlinjen är fordran (i detta fall rätten att kräva pengar av någon), borgenär (fordringsägaren) och gäldenär (den betalningsskyldige). Hänvisning görs till gällande inkassolag 1974:182 och räntelag 1975:635. Beslut inom ramen för denna riktlinje kan befullmäktigas inkassobolaget. Bedömningar som krävs i vissa avgöranden ska alltid göras med hänsyn till god inkassosed.

Kraven på en effektiv och rationell hantering ska balanseras mot kravet på att indrivningen av kommunen fordringar sker med tillbörlig respekt för gäldenären så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet.

1.1 Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa att kommunens kredit- och kravhantering följer gällande lagstiftning och god inkassosed, samt att minska kommunens risk för kundförluster. Riktlinjerna är en del av kommunens interna kontroll vars syfte är att kvalitetssäkra resursanvändningen i kommunens verksamheter

1.2 Omfattning och mål

Riktlinjerna ska följas av samtliga kreditgivande verksamheter inom Surahammars kommun och är utformade som ett ramverk för att ge en korrekt, effektiv och enhetlig kredit- och kravhantering. Utgångspunkt för riktlinjerna är att fullständigt levererade varor/tjänster, som debiterats till rätt pris, ska betalas av kunden.

Surahammars kommuns mål med dessa riktlinjer är att

- alla kommunens medborgare och kunder ska behandlas lika
- förebygga kundförluster inom kommunen
- kredit- och kravhanteringen i kommunen bedrivs i enlighet med gällande lagar och förordningar
- minimera kostnader genom en effektiv kredit- och kravhantering.

1.3 Ansvarsfördelning

Surahammars kommun ansvarar som juridisk person för all kredit- och kravhantering i kommunen, där Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret och därmed det övergripande ansvaret för dessa riktlinjer.

Varje verksamhet är ansvarig för att riktlinjen följs och ansvarar för att deras fordran är avtalad, grundad på lagar/förordningar eller är en del i kommunens myndighetsutövning baserad på beslutade taxor och avgifter. Ansvaret för uppgifternas riktighet vid beställning och registrering av ny kund åligger verksamheterna.

Ekonomienheten ansvarar för förvaltning av detta dokument och har även det övergripande verkställande ansvaret för kommunens kredit- och kravhantering. Ekonomienheten ansvarar för att kundfakturerings genomförs efter att förvaltningarna inkommer med underlag antingen via fil eller manuellt.

Ekonomienheten ansvarar för att skicka påminnelser och att obetalda fakturor skickas vidare till det inkassoföretag som kommunen har avtal med för vidare hantering.

Inkassoföretaget ansvarar för att inkassokrav skickas ut samt ansöker vidare till kronofogden om fordran fortfarande är obetald efter att inkassokravet skickats ut. Inkasso-företaget ansvarar också för bevakningen av obetalda fordringar så kallad långtidsbevakning.

2 Fordringars uppkomst och fakturering

2.1 Fordringars uppkomst

Fordringar grundas ofta på avtal, till exempel avtal om köp av varor eller tjänster eller hyresavtal. I en kommun grundar sig de flesta fordringar på offentlighetsrättsliga avtal med varierande utrymme för frivillighet och avtalsmoment, till exempel barnomsorgsplats.

Kommunen ska, i de fall det är möjligt, undvika att avtala om nya köp och försäljning av varor och tjänster eller hyresavtal, om gäldenären har tidigare skulder som inte blivit betalda.

När mottagaren av tjänst eller vara är minderårig ska vårdnadshavarens personuppgifter registreras som kunduppgift.

Lönefordringar

Rätten att kvitta lönefordringar regleras i lagar och avtal. I första hand ska kommunen sträva efter en överenskommelse med den anställda, att via en fullmakt dra det felaktigt utbetalda beloppet från den anställdes bankkonto. I de fall fullmakt inte erhålls skickas en faktura på lönefordringen. Ansvaret för hanteringen av lönefordringar ligger hos kommunens HR-avdelning.

2.2 Fakturering

För att kunna styrka en fordran ska det finnas ett skriftligt avtal och/eller beställning från den som erhåller tjänsten/varan.

Vid avtalsfakturerings enligt omsorgsavtal, hyreskontrakt och liknande använder kommunen undertecknat avtal eller biståndsbeslut som underlag för fakturerings till dess att avtalet upphör i enlighet med de villkor som anges i avtalet eller biståndsbeslutet. Det är viktigt att berörd nämnd säkerställer att den taxa som tas ut är uppdaterad och korrekt.

Innan en affärsrelation inleds med kunden, skall följande säkerställas;

- Säkerställa att korrekta uppgifter om kunden erhållits
- Vid behov genomföra en kreditprövning för att minimera risken för kundförluster, så vida inte leveransskyldighet föreligger.

2.2.1 Fakturans innehåll

Då kommunen fakturerar varor och tjänster är det väsentligt att rutiner och system är välfungerande och säkra samt att det finns en inbyggd intern kontroll i hanteringen.

Förvaltningarna säkerställer att innehållet i fakturaunderlagen är korrekta gällande kunduppgifter, till exempel personuppgifter och adress. Det är särskilt viktigt eftersom kommunen kan komma att behöva identifiera gäldenären i de fall fakturan blir föremål för rättsliga åtgärder.

Det är även viktigt att berörd nämnd säkerställer att den taxa som nyttjas är uppdaterad och korrekt. Fakturaunderlag ska vara styrkta genom attest av behörig person.

Generellt krav på fakturan är att den ska innehålla fullständiga uppgifter om såväl kommunen som gäldenären, specifikation om vad fakturan avser och klart angivna betalnings- och räntevillkor. Det är viktigt att underlaget till fakturan innehåller korrekta uppgifter om kunden (namn, adress och personnummer eller organisationsnummer). Verksamhetens referensnummer måste även uppges i underlaget till ekonomienheten.

2.2.2 Faktureringsstidpunkt, betalningsvillkor och betalningsätt

Faktura ska framställas i omedelbar anslutning till att en vara, tjänst eller nyttighet tillhandahållits och ska skickas i så god tid innan förfallodagen att gäldenären får skälig tid att betala eller anmäla invändning mot fakturan. Samtliga utställda fakturor i kommunen bokförs i det centrala ekonomisystemet antingen direkt eller via överföring av fil från ett verksamhetssystem, det vill säga att inga manuella fakturor får skickas till kommunens kunder.

Periodiskt återkommande fakturering med fastställd förfallodag i avtal, kontrakt eller dylikt ska distribueras senast 10 kalenderdagar före förfallodag (till exempel fakturering av hyror, barnomsorg, äldreomsorg)

Betalningsvillkor

Kommunens betalningsvillkor ska alltid framgå i det avtal som ingås med kunden och betalningstidpunkt ska ligga så nära tjänstens/varans leverans som möjligt.

Såvida annat inte angivits gäller nedanstående förfalldatum:

- Hyror faktureras i förskott och har förfallodag den sista dagen i faktureringsmånaden.
- Barnomsorg faktureras för innevarande månad och har förfallodag den sista dagen i faktureringsmånaden.
- Omsorg och kost faktureras i efterskott. Förfallodag är den sista dagen i faktureringsmånaden

I de fall förfallodag inte överenskommit i förväg anges förfallodag enligt räntelagen, det vill säga 30 dagar efter fakturans avsändande. Längre betalningstid än 30 dagar ska normalt inte ges.

Förfallodag är den tidpunkt när gäldenären måste betala för att inte riskera att drabbas av påföljder.

Dröjsmålsränta

Försittes betalningstiden för fordran vars förfallodag är bestämd i förväg, utgår ränta (dröjsmålsränta) på fordringen från förfalldagen.

Dröjsmålsränta debiteras i enlighet med 6 § Räntelagen (1975:635). Dröjsmålsräntan utgår med en räntefot som motsvarar den vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § Räntelagen (1975:635) med ett tillägg av åtta procentenheter.

Dröjsmålsräntan kan överföras till kommande faktura eller faktureras via en särskild räntefaktura, om räntebeloppet uppgår till mer än 50 kronor. En räntefaktura kan innehålla räntekostnader för flera sent betalade fakturor.

Ränteskulder som inte kunnat påföras på en kommande faktura och understiger 50 kr, kan avskrivas i enlighet med reglerna för preskription och preskriptionsavbrott.

Betalningssätt

Fakturor kan betalas via fysisk pappersfaktura, autogiro eller elektroniska fakturor (e-faktura).

Om Autogiroansluten kund inte har täckning på kontot vid tre faktureringsstillfällen på ett år så har ekonomienheten möjlighet att avsluta anslutningen till Autogiro.

2.2.3 Rättelse av felaktig faktura.

Felaktiga fakturor ska i första hand korrigeras av avsändande verksamhet på nästkommande faktura.

I undantagsfall kan en felaktig faktura krediteras/makuleras av ekonomienheten. För att möjliggöra detta ska underlag inkomma från verksamheten där orsak uppges samt är påskrivet av chef.

2.3 Bestridande av fakturor och kreditfakturor

Om kund bestrider en faktura ska bestridandet behandlas av den verksamhet där fakturan eller debiteringsunderlaget initierats. Verksamheten ska informera kunden om grunden för kommunens fordran alternativt ge besked om att ärendet utreds eller omprövas. Verksamheten meddelar ekonomienheten skriftligen och påskrivet av chef om fakturan ska spärras för inkassoåtgärder medan utredning pågår.

Skälet för invändningen för att det ska vara ett bestridande ska vara sådant att det skulle kunna innebära att fordringsägaren helt eller delvis förlorar sin rätt att kräva betalt. Om invändningen är ett bestridande enligt ovan medför detta enligt inkassolagen att fordringsägaren enligt god inkassosed inte får skicka inkassokrav utan i stället får vända sig till domstol för att konstatera om invändningen kan anses vara ett bestridande.

Om inkassokrav redan är skickat, säger reglerna för god inkassosed att fordringsägaren (eller dennes ombud) inte får vidta fortsatta inkassoåtgärder (till exempel ansöka om betalningsföreläggande), utan ska i stället vända sig till domstol.

Om bestridandet inte har ”invändning i sak” enligt god inkassosed räknas invändningen inte som ett bestridande, till exempel en invändning från gäldenären att hen "har inga pengar", "har varit bortrest" eller "det är inte jag som betalar fakturorna". En invändning som inte ska räknas som ett bestridande innebär inga begränsningar för den fortsatta kravhandläggningen.

4 **Kravhantering**

Ekonomiavdelningen har det övergripande och samordnande ansvaret för kommunens kund- och kravreskontra. Kravhanteringen ska bedrivas enligt god inkassosed. Detta innebär att gäldenären (kunden) inte får utsättas för onödig skada, olägenhet, otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Vidare ska gäldenären ha information om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering före inkassoåtgärd.

4.1 **Betalningspåminnelse**

Skälet till att betalning inte sker kan ibland vara ett förbiseende. Därför ska betalningspåminnelse alltid skickas som en skriftlig påstötning till kunden som tydligt förmedlar att kommunen inte fått betalt för den förfallna fordran. Betalningspåminnelsen skickas tio till femton dagar efter det att förfallobadatumet passerats. Kommunen debiterar ingen påminnelseavgift för utsändandet av påminnelsen.

Påminnelsen får också innehålla uppgift om att fordringen, om den inte betalas, kommer att överlämnas till någon annan för inkasso (1 § första stycket inkassolagen).

3.2 **Anstånd**

Om gäldenären tar kontakt med kommunen och ber om att få anstånd med betalningen bör kommunen acceptera detta om skuldbeloppet är av betydande storlek och det är fråga om en enstaka händelse. Prövningen ska ske från fall till fall med hänsyn till vilken typ av fordran det rör sig om, skälen för anstånd med mera. Det är viktigt att klargöra att anståndet innebär att kommunen avstår från att driva in fordringen under viss tid.

Anstånd på fordran beviljas av ekonomichef och medges för högst två månader utan att amorteringsplan upprättas. Kunden ska betala in hela skulden innan anståndsdatumet löper ut. Om en kund delbetalar sin faktura utan att ha fått anstånd beviljat, ska ekonomiavdelningen omedelbart skicka betalningspåminnelse till kunden på resterande belopp.

3.3 **Amorteringsplansplan**

Amorteringsplaner beviljas av delegat enligt delegationsordning.



Det finns möjligheter till beviljande av enstaka amorteringsplaner om det finns rimliga utsikter att gäldenären infriar denna och att skulden inte hunnit gå till inkasso. Förutsättningen är att kunden inte tidigare har brutit överenskommelser om anstånd eller amorteringsplan samt att första delbetalningen sker innan nästa fakturas förfallodag.

En amorteringsplan upprättas för högst tolv månader och ska godkännas av den betalningsskyldige. Eventuella efterkommande fakturor får inte läggas till amorteringsplanen i efterhand, utan de ska betalas i sin helhet.

Om betalning inte görs enligt upplagd plan hävs den och kvarvarande skuld skickas omedelbart till inkasso.

Har fakturan redan skickats till inkassobolag

Har fakturan redan skickats till inkassobolag kan kunden ansöka om amorteringsplan hos inkassobolaget som har befogenhet att lägga upp amorteringsplaner om 3–6 månader. En individuell bedömning görs dock för varje fall.

3.4 Inkassokrav

Om betalning uteblir trots påminnelse och inget anstånd eller amorteringsplan upprättats, handläggs vidare kravhantering av externt inkassobolag enligt god inkassosed (4 § inkassolagen 1974:182).

Underlag på obetalda fakturor skickas månatligen från ekonomienheten till inkassobolaget som ombesörjer att inkassokrav skickas ut.

Berörda nämnder informeras om förfallna fakturor i samband med att underlagen skickas till inkassobolaget.

3.5 Hot om uppsägning eller avstängning

Hot om uppsägning av avtal, till exempel hyresavtal, eller hot om avstängning från den kommunala barnomsorgen bör beaktas som en inkassoåtgärd. Avstängningsrätten bör användas med varsamhet och kräver att omständigheterna i det enskilda fallet beaktas.

Berörd nämnd måste bedöma om det finns fog för åtgärd och om det är det bästa alternativet i den uppkomna situationen. Om det är befogat kan den berörda nämnden fatta beslut om avstängning från nyttigheten eller tjänsten

Grunden för leveransvägran/avstängning är att kunden bryter mot gällande leveransavtal i vilket det ska vara reglerat att förfallna obetalda fordringar är att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott, vilket är grund för avbrytande av leveransen enligt avtal.

Vid avbrytandet av leveranser ska meddelande om detta utsändas. I vissa fall enligt gällande lagstiftning och/eller praxis samt det föreliggande avtalet för respektive tjänst.

4 Rättsliga åtgärder

Leder inte inkassokravet till betalning ska ställning beslutas till om rättsliga åtgärder ska vidtas. I dessa fall finns två tillvägagångssätt, antingen via Kronofogdemyndigheten eller väcka talan vid tingsrätten.

4.1 Betalningsföreläggande

Leder inte inkassokravet till betalning ska kommunen ansöka om betalningsföreläggande vid Kronofogdemyndigheten göras. Kostnader avseende ansökningsavgift hos Kronofogdemyndigheten samt arvode tillkommer och debiteras kund. Om gäldenären bestrider kravet ska ärendet i normalfallet, av Kronofogdemyndigheten, hänskjutas till allmän domstol.

Ansökan om betalningsföreläggande kan ske om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Det är fråga om en penningfordran
- Fordran är förfallen till betalning
- Förlikning i saken är tillåten

En ansökan om betalningsföreläggande kan avse flera fordringar mot samma person. Ansökan kan också omfatta flera personer om yrkandet stöder sig på väsentligen samma grund.

4.1.1 Ansökan om stämning vid tingsrätt

I de fall kommunen överväger att ansöka om stämning i tingsrätten ska övervägning ske om fordringen är värd att tvista för.

4.2 Tvistig faktura/hänskjutning/stämning

Tvistiga fakturor hanteras av respektive fakturerande förvaltning i ett så tidigt skede som möjligt efter fakturering. Vid invändning/bestridande från gäldenären, oavsett om det är efter inkassokrav, eller, om det är efter att ansökan om betalningsföreläggande ingivits, där ärendet får anses som tvistigt kontaktas respektive förvaltning för beslut om ärendets vidare hantering.

För att leverantör skall kunna fungera som ombud till kommunen krävs fullmakt som signeras av firmatecknare.

5. Nedskrivning, avskrivning, nedskrivning och preskription

5.1 Avskrivning och redovisning

Fordringar som efter eller under kravprocessen inte bedöms möjliga att få betalt för, lämnas till ekonomienheten för bokföringsmässig avskrivning. Fordran bör föreslås till avskrivning så snart det konstateras att det finns förutsättningar för en bokföringsmässig avskrivning. Fordringar som är äldre än ett år ska inte finnas kvar i kundreskontran om inte kravåtgärder eller avbetalning pågår

5.1.1 Bokföringsmässig avskrivning

En bokföringsmässig avskrivning innebär att kundfordring skrivs av från balansräkningen och tas upp som en kundförlust. Fordran skrivs dock inte av mot kunden. Kundfordringar som skrivits av bokföringsmässigt läggs till långtidbevakning och när kunden sedermera får betalningsförmåga tas dessa in i redovisningen som återvunna kundförluster.

Förutsättningar för bokföringsmässig avskrivning föreligger

- då rättsliga åtgärder för indrivning varit resultatlösa och det kan antas att gäldenären har ringa möjlighet att betala fordran framledes,
- då det på annat sätt än rättsliga åtgärder framkommit att den betalningsskyldige saknar utmättningsbara tillgångar och att utmätning i lön eller överskjutande skatt inte kan ske samt att det kan antas att gäldenären har ringa möjlighet att betala fordran framledes,
- då rättsliga åtgärder för indrivning skulle vålla kommunen arbete och/eller kostnad som inte står i proportion till storleken på fordran och indrivning inte är påkallad från allmän synpunkt eller av principiella skäl.

5.2 Bokföringsmässig nedskrivning

En nedskrivning av en fordran på en gäldenär innebär att kommunen i sin bokföring bokför en kostnad motsvarande den osäkra intäkt som bedöms finnas i fordran på gäldenären samt minskar sina tillgångar. Kommunens fordran på gäldenären kvarstår. Nedskrivning ska göras så fort osäkerhet råder om fordran kommer att betalas. Osäkerhet om betalning kommer att erhållas föreligger om gäldenären inte följer överenskommelser i kravhanteringen. Beslut om nedskrivning i dessa fall fattas av delegat i enlighet med ansvarig nämnds delegationsordning.

Nedskrivning i bokföringen ska göras i kommunen minst en gång per år och detta i samband med årsbokslutet. Om nedskrivningsbehovet uppgår till väsentliga belopp för bedömning av kommunens resultat och ställning ska nedskrivning ske direkt. Fordran som förfallit till betalning och som inkassobolaget lagt på långtidsbevakning per 31:e december betraktas alltid som osäker och skrivs ned till 100 % i årsbokslutet. Beslut om nedskrivning i detta fall fattas av redovisningschefen i enlighet med ansvarig nämnds delegationsordning.

Även ytterligare omständigheter kan göra en fordran osäker vilket bedöms i varje enskilt fall av den verksamhet som ärendet tillhör men försiktighetsprincipen ska gälla i dessa bedömningar och ekonomienheten ska omgående underrättas. Försiktighetsprincipen betyder att alla värderingar i räkenskaper ska göras med rimlig försiktighet.

Värdering/nedskrivning av kundfordringar

Kundfordringar som är osäkra tas upp till högst det belopp varmed de beräknas inflyta. Varje kundfordring värderas var för sig. En värdelös fordran får inte tas upp som tillgång.

Ekonomienheten ska tillsammans med den aktuella verksamheten ta ställning till sina kundfordringar och värdera dem fortlöpande och åtminstone till varje bokslut då beslut ska tas om eventuella nedskrivningar.

Observera att det inte är fråga om avskrivningar av kundfordringarna. Vid bedömningen av nedskrivningsbehovet ska varje enskild post värderas om det gäller väsentliga poster samt avbrutna amorteringsplaner. Värderingen av kundfordringarna ska ske med iakttagande av försiktighet. Kundfordringarna får inte övervärderas.

Vid nedskrivning kommer respektive enhet där fordran tillhör erhålla kostnaden för nedskrivningen. Om en nedskriven fordran återvinns kommer respektive enhet där fordran tillhör erhålla intäkten för den återvunna nedskrivningen.

5.2.1 Juridisk nedskrivning

Juridisk avskrivning av fordringar kan göras i vissa fall, exempelvis vid konkurs, ackordsuppgörelse, vid underskott i dödsbo, vid beviljad skuldsanering, eller om det är motiverat av andra skäl. En juridisk avskrivning innebär att kommunens fordran gentemot gäldenären helt eller delvis upphör.

5.3 Preskription

Reglerna för preskription återfinns i Preskriptionslagen. Med preskription av en fordran avses att borgenären p.g.a. fordrans ålder har förlorat sin rätt att kräva att den fullgöres av gäldenären. Fordrans uppkomst utgör starten för preskriptionstidens beräkning. En fordran preskriberas innebär att fordringsägaren förlorar sin rätt att kräva in fordran, det innebär dock inte att själva skulden försvinner.

Preskriptionstiden räknas från sista betalningsdagen på fakturan. Tiderna på ovan skulder kan förlängas men också avbrytas och en ny preskriptionstid börjar att gälla när gäldenären påminns om skulden eller att gäldenären vidtar åtgärder.

Exempel på olika åtgärder som medför preskriptionsavbrott:

- Gäldenären lovar att betala
- Gör en betalning av ränta eller amortering eller på annat sätt erkänner fordringen gentemot borgenären.
- Gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig erinran från borgenären. Borgenären väcker talan vid domstol, Kronofogdemyndigheten, konkursansökan eller offentligt ackord.
- Skuld i hyresförhållande ska skickas till Kronofogdemyndigheten för att uppnå ett preskriptionsavbrott.