

Program

Policy

Plan

» Riktlinjer

Regler

# Riktlinjer för kravhantering

Beslutad av kommunstyrelsen  
2017-03-06, § 39. Dnr KS2015.0552

## Innehåll

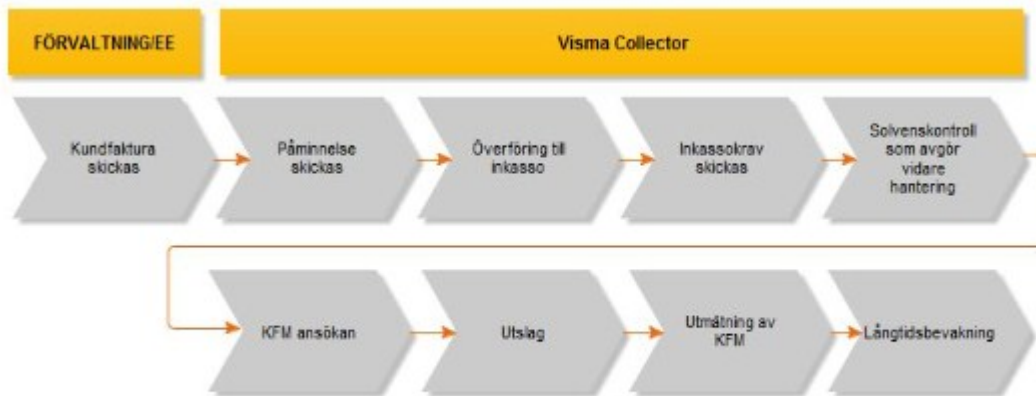
1	Inledning.....	3
1.1	Riktlinjens syfte .....	3
1.2	Ansvar och ansvarsfördelning .....	3
2	Kravhantering.....	4
2.1	Påminnelsefaktura .....	4
2.2	Inkassokrav .....	4
2.3	Dröjsmålsränta .....	5
2.4	Avbetalningsplan .....	5
2.5	Anstånd .....	5
3	Rättsliga åtgärder.....	6
3.1	Betalningsföreläggande hos kronofogden .....	6
4	Långtidsbevakning .....	6
4.1	Långtidsbevakning.....	6
4.2	Preskriptionsbevakning.....	6
5	Rutiner avseende avstängning eller avhysning .....	7
6	Nedskrivning och avskrivning av fordran.....	7
6.1	Nedskrivning.....	7
6.2	Avskrivning .....	8
7	Bestridande av fordran .....	8
8	Kvittning.....	9

# 1 Inledning

## 1.1 Riktlinjens syfte

Syftet med riktlinjen är att skapa enhetliga rutiner för kommunens arbete gällande kravhantering. Detta för att säkerställa att kommuninvånarna ska behandlas likvärdigt och att kommunen därmed följer de lagar och förordningar som gäller för verksamheten men också för att uppnå effektiva kravhanteringsrutiner. 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.

### Processkarta kravhantering



## 1.2 Ansvar och ansvarsfördelning

Riktlinjen omfattar kommunen dock inte de hel- eller delägda bolagen.

Varje *sektor* är ansvarig för att riktlinjen följs. Den som levererar varor eller tjänster ansvarar för att faktura utställs och bär ansvaret för den framställda fakturan. Samtliga utställda fakturor i kommunen bokförs i det centrala ekonomisystemet antingen direkt eller via överföring av fil från ett verksamhetssystem.

*Redovisningsenheten* ansvarar för att obetalda fakturor skickas vidare till det inkassoföretag som kommunen har avtal med. De fakturor som i kommunen klassificeras som sekretessfakturor skickas till inkassobolaget dock röjs inga sekretessuppgifter på fakturan. Sekretessfakturor avseende vårdplacerade barn skickas inte vidare till inkassobolaget för kravhantering. Kravhanteringen i dessa ärenden hanteras istället direkt av sektor socialtjänst tillsammans med redovisningsenheten på grund av ärendenas känsliga natur. Sektor socialtjänst gör i dessa fall en bedömning utifrån fastställd rutin om betalningsförmåga finns eller ej. Om bedömning görs att betalningsförmåga inte finns kan sektor socialtjänst besluta om att, i det

enskilda fallet, efterskänka avgiften utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453). Om betalningsförmåga finns fortsätter kravhanteringen. Efter en bedömning i det enskilda fallet kan även Sektor socialtjänst väcka talan hos domstol för att driva in skulden.

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

Varje sektor ansvarar för att meddela redovisningsenheten om fordringar på grund av särskilda omständigheter inte skall skickas vidare för rättsliga åtgärder.

## 2 Kravhantering

### 2.1 Påminnelsefaktura

Redovisningsenheten skickar filer med kundfakturer som har förfallit till betalning till inkassobolaget en dag i veckan. Kundfakturan ska ha förfallit till betalning med fem dagar eller fler innan den skickas till inkassobolaget. Inkassobolaget och kommunen upprättar ett personuppgiftsbiträdes avtal för att inkassobolaget ska kunna hantera personuppgifter enligt personuppgiftslagen PuL 1998:204.

När inkassobolaget erhåller filerna från kommunen skickas en påminnelsefaktura ut till gäldenären. Påminnelsefakturan inkluderar påminnelseavgift samt dröjsmålsränta enligt gällande räntelag och inkassolag. I samband med att inkassobolaget erhåller filerna får kommunen meddelande om vilka gäldenärer som har avlidit.

Påminnelseavgiften kan vid särskilda fall makuleras. I dessa fall ska dokumentation ske om varför avgiften makuleras. Särskilda fall kan till exempel vara när gäldenären påvisar innan förfalldatum att betalning inte kommer att ske. Påminnelsefaktura skickas trots meddelande om sen betalning i dessa fall ut till gäldenär för att inkassobolaget ska kunna hantera en eventuell fortsatt kravhantering mot gäldenär. Avgift för påminnelse tillfaller inkassobolaget.

### 2.2 Inkassokrav

Tolv dagar (10-15 dagar) efter utebliven betalning av påminnelsefakturan skickar inkassobolaget ett inkassokrav med en inkassoavgift och dröjsmålsränta till gäldenären. Inkassokravet skickas ut från inkassoföretaget enligt fastställda rutiner och inkluderar inkassoavgift och dröjsmålsränta enligt gällande räntelag och inkassolag. Avgift för inkassokrav tillfaller kommunen om gäldenären betalar inkassokravet. I annat fall tillfaller avgift för inkassokrav inkassobolaget.

## 2.3 Dröjsmålsränta

Dröjsmålsränta uppkommer då gäldenären inte betalt fakturan senast på förfallodagen. Inkassoföretaget har enligt räntelagen rätt att debitera en lagstadgad dröjsmålsränta, referensräntan + 8 % eller ränta enligt avtal. Dröjsmålsränta debiteras av inkassoföretaget från förfalldatumet på den obetalda fakturan fram till dess att fakturan är betald. Debiterad ränta tillfaller kommunen enligt avtal med inkassoföretaget.

## 2.4 Avbetalningsplan

Om gäldenären önskar lägga upp en avbetalningsplan efter det att fakturan har förfallit ska denne ta kontakt med inkassobolaget enligt uppgifter på påminnelsefakturan. Om gäldenären önskar lägga upp en avbetalningsplan innan fakturan har förfallit ska denne ta kontakt med redovisningsenheten som i sin tur kontaktar inkassobolaget. Inkassobolaget tar sedan kontakt med gäldenären. Endast i undantagsfall får gäldenären ha fler än en avbetalningsplan samtidigt.

Avgift för upplägg av avbetalningsplan tas ut enligt inkassolag av inkassoföretaget. Uppläggningsavgiften och avgift per avi tillfaller inkassobolaget. Ränta från fakturans förfallodag till dess att full betalning sker tillfaller kommunen. Ränta för närvarande är referensräntan + 8 %. Gäldenären kan få erbjudande om avbetalningsplan förutsatt att gäldenären har betalningsförmåga. En avbetalningsplan kan aldrig vara längre än sex månader om inte särskilda skäl föreligger. Vad som är särskilda skäl beslutas vid varje enskild förfrågan enligt ansvarig nämnds delegationsordning. Om en avbetalningsplan önskas med högst sex månader och fordran uppgår till högst fyra prisbasbelopp kan beslut fattas av ekonomichef eller befullmäktigas inkassobolaget. Om en avbetalningsplan önskas med högst tolv månader och fordran uppgår till högst tio prisbasbelopp kan beslut fattas av KSAU.

## 2.5 Anstånd

Ett anstånd med betalning är en överenskommelse mellan gäldenär och borgenär att gäldenären har rätt att uppskjuta betalningen av fakturan. För att en förfallen faktura inte ska skickas i väg för vidare kravhantering måste anstånd beviljas. Anstånd på en faktura beviljas endast om synnerliga skäl föreligger så som;

- Vid bestridande av en fakturas innehåll och/eller uppkomst.
- Om fakturan avser löneskuld till anställd eller tidigare anställd.
- Om hyresfakturan är relaterad till ansökan om bostadsbidrag och ansökan om jämkning. Anstånd på hyresfakturan beviljas med tre månader.

Om synnerliga skäl föreligger för anstånd och fordran uppgår till högst fyra prisbasbelopp och beviljas anstånd enligt ansvarig nämnds delegationsordning. Om synnerliga skäl föreligger för anstånd och fordran uppgår till högst tio prisbasbelopp beviljas anstånd av KSAU. Om fakturan avser löneskuld till anställd eller

tidigare anställd har lönechefen rätt att besluta om anstånd och längre förfallotid enligt ansvarig nämnds delegationsordning.

Beslut om ytterligare synnerliga skäl för anstånd beslutas av Kommunstyrelsen.

Även om en gäldenär beviljas anstånd med betalningen av en fordran utgår dröjsmålsränta enligt gällande räntelag och inkassolag. Dröjsmålsränta utgår inte under tiden för utredning av ett bestridande av en fakturas innehåll och/eller uppkomst.

## 3 Rättsliga åtgärder

### 3.1 Betalningsföreläggande hos kronofogden

Om gäldenären inte betalar fordran efter att erhållit ett inkassokrav kan rättsliga åtgärder vidtas i form av betalningsföreläggande hos kronofogdemyndigheten. Inkassobolaget gör en solvenskontroll cirka tolv dagar efter utebliven betalning av inkassokravet för att se om ärendet kan gå vidare till kronofogdemyndigheten eller om skuldbördan för gäldenären är för stor. Om bedömning görs att ärendet inte kan gå vidare till kronofogdemyndigheten för utmätning så förs ärendet över på långtidsbevakning. Som huvudregel är gränsen för en gäldenärs faktura 1000 kronor för att inte skuldsätta gäldenären i onödan. Inkassobolaget kontrollerar solvensen och är den positiv kan även fordringar med lägre kapital skickas till kronofogden.

## 4 Långtidsbevakning

### 4.1 Långtidsbevakning

Samtliga fordringar där inkassoåtgärder inte givit resultat på grund av att gäldenären saknar betalningsförmåga förs över på långtidsbevakning och hanteras av avtalat inkassoföretag. Inkassobolaget bevakar löpande förändringar i gäldenärens ekonomi och när den förbättras försöker de komma fram till uppgörelser.

### 4.2 Preskriptionsbevakning

Preskriptionsbevakning sker genom långtidsbevakning.

- För konsumentfordringar (till privatpersoner) gäller att fordran preskriberas tre (3) år efter tillkomsten av fordran om inte preskriptionstiden dessförinnan avbryts. För kommunens fordringar på gatukostnader gäller dock tio (10) år preskription även i förhållande till privatpersoner.
- För näringsidkare gäller att fordran preskriberas tio (10) år efter tillkomsten av fordran om inte preskriptionstiden dessförinnan avbryts.

Preskriptionsavbrott sker:

- Gälldenären lovar betalning, betalar ränta eller gör delbetalning eller erkänner skulden på annat sätt gentemot inkassoföretag eller genom kommunen.
- Gälldenären får ett skriftligt krav eller skriftlig påminnelse om sin skuld till kommunen.
- Kommunen via inkassoföretaget väcker talan mot gälldenären eller annars åberopar fordran gentemot gälldenären vid domstol, hos exekutiv myndighet eller i skiljeförfarande, konkursförfarande eller förhandling om offentligt ackord. Dock måste gälldenären om det är en konsument delges eller på annat sätt bevisligen underrättas om kommunens begäran.

## 5 Rutiner avseende avstängning eller avhysning

När det finns skäl för avstängning eller avhysning så bestäms detta i gällande lag, avtal eller beslut som styr respektive ärende. Respektive sektor där verksamheten bedrivs och dit ärende sålunda tillhör, ansvarar för beslut om avstängning och avhysning enligt delegation men också för att rutin tas fram och upprätthålls.

## 6 Nedskrivning och avskrivning av fordran

### 6.1 Nedskrivning

En nedskrivning av en fordran på en gälldenär innebär att kommunen i sin bokföring bokför en kostnad motsvarande den osäkra intäkt som bedöms finnas i fordran på gälldenären samt minskar sina tillgångar. Kommunens fordran på gälldenären kvarstår. Nedskrivning ska göras så fort osäkerhet råder om fordran kommer att betalas. Osäkerhet om betalning kommer att erhållas föreligger om gälldenären inte följer överenskommelser i kravhanteringen. Beslut om nedskrivning i dessa fall fattas av redovisningschefen 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 sektor som ärendet tillhör men försiktighetsprincipen ska gälla i dessa bedömningar och redovisningsenheten ska omgående underrättas. Försiktighetsprincipen betyder att alla värderingar i räkenskaperna ska göras med rimlig försiktighet.

Vid nedskrivning kommer respektive enhet där fordran tillhör erhålla kostnaden för nedskrivningen. Om en nedskriven fordran återvinns och inte har uppstått innan 2015-01-01 kommer respektive enhet där fordran tillhör erhålla intäkten för den återvunna nedskrivningen.

## 6.2 Avskrivning

En avskrivning av en fordran eller en ackordsuppgörelse medför att kommunen inte längre anser det möjligt att erhålla några eller fulla medel från gäldenären. För att avskrivning skall kunna ske bör fordringsunderlaget helt sakna reellt värde, till exempel att en konkurs skett och att någon utdelning inte faller ut eller i ärende där dom fallit om skuldsanering. Vid fordringar på dödsbo ska avskrivning göras när en dödsboanmälan erhållits som visar att det inte finns några medel att betala fordran med.

Om beslut fattas om avskrivning ska underliggande dokumentation bifogas beslutet.

Beslut om högst fyra prisbasbelopp fattas med stöd av ansvarig nämnds gällande delegationsordning. Beslut om högst tio prisbasbelopp fattas av KSAU.

Vid avskrivning kommer respektive enhet där fordran tillhör erhålla kostnaden för avskrivningen.

## 7 Bestridande av fordran

En invändning på en fordran kan utgöra ett bestridande. 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 istället 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 istället 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.



## 8 Kvittning

Kvittning innebär att fordringar avräknas mot varandra. Har en gäldenär en fordran mot borgenären så kan denne fullgöra sin förpliktelse att betala borgenären genom att avstå från sin fordran. Om parterna är överens så kan en frivillig kvittning ske beträffande vilka ömsesidiga fordringar som helst.

Är vissa förutsättningar uppfyllda har gäldenären också möjlighet att tvinga fram en kvittning som borgenären måste acceptera till exempel enligt Lagen om skuldebrev (1936:81) 2:18 samt Konkurslagen (1987:672) 5:15.