



Riktlinje för krav- och inkassoverksamhet

SYFTE OCH BAKGRUND	2
Krav- och inkassoverksamhet.....	2
God inkassosed	2
VERKSAMHETENS ORGANISATION	3
FAKTURAPROCESSEN	4
Fordringar	4
Tidpunkt för fakturering.....	4
Fakturans innehåll	4
KRAVPROCESSEN	4
Betalningspåminnelse.....	4
Inkassokrav.....	4
Avstängning	5
Ansökan om betalningsföreläggande	5
Långtidsbevakning.....	5
YTTERLIGARE FÖRETEELSER I KRAVPROCESSEN	5
Jämkning	5
Anstånd.....	5
Amorteringsplan.....	6
Kvittning	6
Skuldsanering	6
Kravstopp.....	6
Tingsrätten.....	6
Dödsbo	7
Preskription	7
AVSKRIVNINGAR AV FORDRINGAR	7
ACKORDSUPPGÖRELSE.....	7

Dokumenttyp Riktlinje	Dokumentnamn Riktlinje för krav- och inkassoverksamhet	Antagen 2021-10-06	Antagen av Kommunstyrelsen	
Dokumentägare Ekonomikontoret	Dokumentansvarig Redovisningschef	Reviderad Skriv ÅÅÅÅ-MM-DD och ev. § X.	Giltighet Tillsvidare	
Dokumentinformation Kommunens kravhantering		Diarienummer 2021/296		
Ämnesområde Krav och inkasso		Intranät <input checked="" type="checkbox"/>	Hemsida <input type="checkbox"/>	
Andra styrande dokument som omnämns Skriv vilka andra styrande dokument som omnämns t.ex. ”Kommunallagen (KL, 2017:725), Regler för mål- och resultatstyrning (KF, 2013-12-11, § 161)				

Syfte och bakgrund

Denna riktlinje fastställer hur kravverksamheten i Vänersborgs kommun ska bedrivas. Riktlinjen syftar till att stödja effektiva och rättssäkra rutiner i den löpande kravverksamheten, med det övergripande målet att kommunen med rimlig insats får betalt för sina fordringar. Kravet på en rationell hantering ska balanseras mot krav på att indrivning sker med respekt för gäldenären, som inte får utsättas för onödiga kostnader.

Krav- och inkassoverksamhet

Kommunallagens regler om likställighet innebär att alla ska behandlas lika när det avser kommunala avgifter, hantering av fordran och kravverksamhet. Detta innebär att alla som får en viss tjänst eller vara ska debiteras för denna i enlighet med de regler som fastställts av kommunfullmäktige. En fordran får inte heller makuleras om den inte är felaktigt utställd. Om en fordran inte regleras ska kravåtgärder vidtas i enlighet med denna riktlinje.

Inkassoverksamhet är enligt inkassolagen indrivning av egen eller annans fordran genom krav eller annan inkassoåtgärd. Integritetsskyddsmyndigheten utövar tillsyn över inkassolagens efterlevnad. Inkassoförfarandet regleras i inkassolagen (1974:182) och inkassoförordningen (1981:956). Med inkassoåtgärd menas en åtgärd som innebär en påtryckning på gäldenären – exempelvis hot om rättsliga åtgärder, exekutiva åtgärder eller att innehålla viss prestation. Av 11§ i inkassolagen framgår att offentlighets- och sekretesslagens (2009:100) bestämmelser kan behöva tillämpas vid krav- och inkassoverksamhet. Vilken sekretessbestämmelse som tillämpas beror på vilken lag som reglerar den kommunala service som inkassoåtgärden avser. Dataskyddsförordningen är tillämplig när personuppgifter behandlas vid krav- och inkassoverksamheten.

God inkassosed

Krav- och inkassoverksamhet i Vänersborgs kommun ska bedrivas med god inkassosed som sammanfattas på följande sätt.

Skriftlig information

En gäldenär ska få skriftlig information om kommunens betalningsanspråk genom faktura eller på annat sätt.

Korrekt bemötande

Gäldenären får inte vållas onödig skada eller olägenhet eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller otillbörlig inkassoåtgärd.

Likställighet

Vänersborgs kommun ska behandla sina gäldenärer lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat (2 kap. 3§ kommunallagen).

Samlad fordran

Om Vänersborgs kommun har flera obetalda fordringar mot samma gäldenär ska dessa samlas i en och samma ansökan om betalningsföreläggande. Maximalt fyra stycken inkassoavgifter ska tas med per ansökan.

Verksamhetens organisation

Följande rutiner tillämpas i Vänersborgs kommun.

Respektive förvaltning är ansvarig för sin egen kundfordringsbevakning, vilket innebär ansvar för löpande uppföljning av kundkrediter, samt kontroll av förfallna fordringar innan ny service tillhandahålls.

Förvaltningarna upprättar och skickar ut fakturor inom sina verksamhetsområden. När en faktura är förfallen till betalning tar kommunens kravhandläggare över ansvaret för utskick av påminnelser och inkassokrav. Det finns följande undantag från ovanstående princip. Socialförvaltningen ansvarar för utskick av påminnelser för omsorgsfakturor och kommunens kravhandläggare övertar ansvaret för kravprocessen när inkassokrav ska skickas ut om inte annat har överenskommit. Vatten- och avloppsverkets/renhållningsverkets administrativa enhet sköter hela fakturerings- och kravprocessen inom sitt verksamhetsområde.

En översiktsskild över Vänersborgs kommuns faktura- och kravrutiner.

	Avtalad kredittid	Inte avtalad kredittid	Krav- och inkassoverksamhet			
			Dröjsmålsränta debiteras			
	Fakturan uppstår	Förfallodag	Påminnelse	Inkassokrav	Ansökan om bf	Långtidsbevakning
	▼	▼	▼	▼	▼	▼
	30 dagar	5-10 dagar	10-14 dagar	30-45 dagar*	Minst 1 år	
VA/renhållning fakturor	Samhällsbyggnadsförvaltningens ansvar					
Omsorg fakturor	Socialförvaltningens ansvar			Kommunstyrelseförvaltningens ansvar		
Musik skolan fakturor	Kultur- och fritids förvaltningens ansvar	Kommunstyrelseförvaltningens ansvar				
Barn omsorg fakturor	Barn- och utbildnings förvaltningens ansvar	Kommunstyrelseförvaltningens ansvar				
Miljö hälsa fakturor	Miljö- och byggnads förvaltningens ansvar	Kommunstyrelseförvaltningens ansvar				
Övriga fakturor	Respektive förvaltnings ansvar	Kommunstyrelseförvaltningens ansvar				

*Tiden mellan inkassokrav och ansökan om betalningsföreläggande kan vara längre om flera fakturor ska samlas för att omfattas av samma ansökan om betalningsföreläggande.

Fakturaprocessen

Fordringar

Fordringar grundas på ett avtal om köp av varor eller tjänster. Kommunens rättsförhållande kan också grundas på offentligrättsliga regler med varierande utrymme för frivillighet. Kommunfullmäktiges taxor utgör också grund för det civilrättsliga avtalsförhållandet.

Tidpunkt för fakturering

Fakturerings tidpunkt ska ligga så nära tjänsten eller varans leverans som möjligt. Huvudregel är att fakturering ska ske så snart som möjligt efter leverans.

Fakturans innehåll

Fakturan ska innehålla tydliga instruktioner om betalningsdag (förfallodag) betalnings sätt, dröjsmålsränta och fakturadatum. Övrig information enligt Skatteverkets krav och Kommunal bokförings- och redovisningslag ska också framgå.

Kravprocessen

Grundprincipen är att den som erhållit en kommunal avgiftsbelagd tjänst också ska betala för den. Verksamhetsansvarig nämnd upprättar förslag till taxa, vilken fastställs av kommunfullmäktige. Om en faktura inte betalas i tid ska kommunen vidta kravåtgärder. De åtgärder som vidtas är de som framgår nedan. Kommunen debiterar dröjsmålsränta samt kravavgifter enligt gällande lagar. Om gäldenären bestrider fordran lämnas ärendet över till tingsrätten.

Betalningspåminnelse

En betalningspåminnelse skickas ut till gäldenären 5–10 dagar efter fakturans förfallodag. Betalningspåminnelsen ska informera gäldenären om sista dag att betala den förfallna fakturan och vad som sker om inte fakturan betalas. Vänersborgs kommun tar inte ut lagstadgad avgift för betalningspåminnelse.

Inkassokrav

Om Vänersborgs kommun inte får full betalning för en fordran 10-14 dagar efter att betalningspåminnelse skickats ut till gäldenären, ska ett inkassokrav skickas till gäldenären (5 § inkassolagen). Gäldenären ska i inkassokravet informeras om de rättsliga åtgärder som följer på utebliven betalning eller vid betalningsinvändningar. Vid solidariskt betalningsansvar föreligger att varje gäldenär krävs på hela beloppet. Om Vänersborgs kommun inte får full betalning för en fordran senast på förfallodagen ska gäldenären krävas på dröjsmålsränta (3 § räntelagen). Det måste anges i fakturan att gäldenären är skyldig att betala dröjsmålsränta om betalning inte sker i tid. Dröjsmålsränta beräknas enligt 6 § räntelagen (1975:635) och motsvarar referensränta med ett tillägg på åtta procentenheter. Vänersborgs kommun tar ut en avgift av gäldenären för sina inkassoåtgärder enligt inkassolagens bestämmelser.

Avstängning

Om fordran inte betalats 10 dagar efter inkassokrav ska beslut tas om annan påtryckning(inkassoåtgärd). Med annan påtryckning menas upphörande av tillhandahållandet av vidare tjänster. Detta sker såvida gällande lagar och andra väsentliga skäl inte hindrar en sådan åtgärd. Verksamhetsansvarig nämnd/förvaltning ansvarar för beslut och rutiner avseende avstängning.

Ansökan om betalningsföreläggande

Om gäldenären inte betalar en fordran, ska Vänersborgs kommun senast 45 dagar efter fordrans förfallodag göra en bedömning av gäldenärens ekonomiska situation. Utifrån gäldenärens ekonomiska situation görs en bedömning av om det är värt kostnaderna att ansöka om betalningsföreläggande med verkställighet hos kronofogdemyndigheten. Om gäldenären är ekonomiskt belastad bör kravet skickas till kronofogdemyndigheten utan begäran om verkställighet. Huvudregeln är att ansöka om betalningsföreläggande med verkställighet. Kostnader och arvode ska debiteras enligt förordningen (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande. Vänersborgs kommun tar ut ersättning för högst fyra inkassokrav av gäldenären. Ett utslag hos kronofogdemyndigheten eller en tredskodom meddelad av tingsrätten innebär att gäldenären får en betalningsanmärkning som varar i tre år från utslagsdatum för privatpersoner och från ansökan om betalningsföreläggande för juridiska personer. Om gäldenären är bosatt utomlands i ett land som tillhör EU kan Vänersborgs kommun använda sig av svenska kronofogdemyndigheten. I de fall som gäldenären bor utanför EU-området sker långtidsbevakning (se nedan). Vänersborgs kommun ska låta en fordran ligga kvar hos kronofogdemyndigheten så länge utmätningen ger resultat. Vid resultatlösa utmätningförsök ska fordran återkallas och långtidsbevakas.

Långtidsbevakning

Vänersborgs kommun ska efterbevaka samtliga fordringar till dess att full betalning, jämte upplupen ränta och kravkostnader betalats. Fordringar som är osäkra ska skrivas ned bokföringsmässigt men ändå fortsätta att bevakas (s.k. långtidsbevakning). Långtidsbevakningen sker med hjälp av upphandlat externt inkassoföretag. Beslut om nedskrivningar ska följa gällande delegationsbestämmelser.

Ytterligare företeelser i kravprocessen

Jämkning

Enligt 8 § räntelagen finns möjlighet att jämka räntan om gäldenären på grund av sjukdom, skilsmässa, närstående dödsfall, arbetslöshet eller annan liknande omständighet som gäldenären inte har kunnat råda över, varit förhindrad att betala i rätt tid. Det ankommer på gäldenären att begära jämkning och ange grund för detta.

Anstånd

Om gäldenären tar kontakt med Vänersborgs kommun och ber att få anstånd kan kravhandläggaren acceptera detta om det är fråga om en enstaka händelse. Prövning sker från fall till fall och hänsyn bör tas till vilken typ av fordran det gäller och skälen till

varför anstånd önskas. Vid anstånd flyttas kravdatum fram och om fordringen trots detta inte betalas debiteras dröjsmålsränta från fordringens ursprungliga förfallodag. Anstånd bör inte beviljas för längre tid än en månad.

Amorteringsplan

Kravhandläggaren kan, efter restriktiv prövning, komma överens med gäldenären om en amorteringsplan. Amorteringsplanen ska upprättas på affärsmässiga grunder när det finns rimliga utsikter att gäldenären kan infria sina åtaganden mot Vänersborgs kommun. Dröjsmålsränta ska betalas under avbetalningstiden. Dröjsmålsränta beräknas enligt 6 § räntelagen (1975:635) och motsvarar referensränta med ett tillägg på åtta procentenheter. Gäldenären ska informeras att dröjsmålsränta kommer att tas ut. Amorteringsplanen ska upprättas skriftligt och vara underskriven av gäldenären. Amorteringsplanen ska omfatta hela skulden. Vid upprättande av en amorteringsplan ska villkoren i det bakomliggande avtalet inte förändras på annat sätt än vad som gäller för avbetalningstakten. Om betalning inte sker enligt upplagd amorteringsplan, ska en påminnelse på en obetald avisering gå ut till gäldenären. Om betalning, efter påminnelse, ändå inte sker inom angiven tidsram, ska hela den kvarstående skulden förfalla till omedelbar betalning. Vänersborgs kommun tar inte ut lagstadgad avgift för upprättande av amorteringsplan.

Kvittning

Kvittning innebär att fordringar avräknas mot varandra helt eller delvis. Kvittning får ske om motfordran är gällande, mätbar, förfallen till betalning och fordringarna ska vara ömsesidiga. Det är dock inte så vanligt att Vänersborgs kommun och dess fordringsägare har ömsesidiga fordringar mot varandra. Enskilda krav kan inte kvittas bort mot olika former av bidrag som utgår från Vänersborgs kommun enligt lagar och förordningar.

Skuldsanering

På Bolagsverkets hemsida Post- och inrikestidningar annonseras vilka personer som är aktuella för skuldsanering. Kommunens kravhandläggare ska bevaka denna annonsering. Bevakningen görs för att få med kommunens fordringar i skuldsaneringen. Kommunen kan annars inte i efterhand kräva betalning för fordringar som förföll innan skuldsaneringen beviljades.

Kravstopp

Om gäldenären bestrider ett krav eller en ansökan om betalningsföreläggande ska varje förvaltning utreda om kravet är berättigat. Inga inkassoåtgärder ska vidtas under tiden ärendet utreds. Det är den fakturerade förvaltningen som har att tillse att utredning sker skyndsamt. Om kravet bedöms riktigt ska kravhandläggaren fortsätta kravprocessen.

Tingsrätten

Kommunjuristen med rättegångsfullmakt, ansvarar under kommunstyrelsen för att talan väcks i tingsrätten så snart som det konstaterats att en fordran är tvistig och att fordran inte beror på någon felaktighet från Vänersborgs kommun. Domen från tingsrätten ska så snart som möjligt skickas till kronofogdemyndigheten för utmätning om inte betalning inkommer. Endast om en fordran gäller ett större belopp eller om omständigheter i övrigt talar för att gäldenären inte kommer att reglera fordran efter ett

betalningsföreläggande, bör fordran lämnas direkt till tingsrätten. Vänersborgs kommun kan ansöka om att utmätningsbar egendom beläggs med kvarstad. Detta för att förhindra att gäldenären gör sig av med egendomen innan ett avgörande till hans nackdel har hunnit meddelas. Kvarstaden får avse så mycket av gäldenärens egendom att fordran kan antas bli täckt vid utmätning. Ansökan om kvarstad görs av kommunjuristen hos tingsrätten.

Dödsbo

Om gäldenären avlider övergår betalningsansvaret för den avlidnes skulder på dödsboet och Vänersborgs kommun ska rikta sitt krav mot dödsboet. I de fall där dödsboets tillgångar inte räcker till betalning av samtliga skulder är de enskilda dödsbodelägarna inte personligt ansvariga för den avlidnes skulder.

Preskription

Allmänna regler om preskription finns i preskriptionslagen (1981:130). Preskription innebär att borgenären förlorar rätten att kräva ut sin fordran. En fordran preskriberas enligt huvudregeln tio år räknat från tillkomsten av fordringen, om inte preskriptionstiden avbryts dessförinnan. Om en fordran grundar sig på ett avtal, räknas preskriptionstiden normalt från tidpunkten för avtalets ingående. För konsumentfordringar, fordringar som avser en vara eller tjänst till enskild person, gäller tre år från fordringens tillkomst. Preskriptionen avbryts genom att gäldenären på något sätt erkänner fordran exempelvis genom betalning, erlagd ränta eller att en skriftlig erinran skickas ut till gäldenären. Ett preskriptionsavbrott innebär att ny preskription börjar löpa från dagen för avbrottet. Dröjsmålsränta debiteras under tiden.

Avskrivningar av fordringar

Utestående kundfordringar ska löpande värderas. En fordran utan värde får inte ingå bland tillgångarna. Kundfordringar som är äldre än ett år ska som grundprincip skrivas ned bokföringsmässigt, även yngre fordringar kan skrivas ned om det är osäkert om fordran kommer att betalas. Bokföringsmässig avskrivning av kundfordran innebär inte att kommunen avstår från att bevaka fordran. Kunden ska inte meddelas om avskrivningen. Bokföringsmässigt avskrivna fordringar ska överlämnas för extern långtidsbevakning hos upphandlat inkassoföretag.

När beslut fattats att ärendet övergått till långtidsbevakning ska ärendet ses som avslutat. Därmed betraktas kundfordran som konstaterad kundförlust. En kundförlust kan betraktas som konstaterad vid avslutad konkurs eller på annat sätt bedöms vara på obestånd. Beslut om avskrivningar ska följa gällande delegationsbestämmelser. Kostnader för avskrivningar och konstaterade kundförluster ska belasta respektive berörd verksamhet. Avgifter till kronofogdemyndigheten finansieras av kommunstyrelseförvaltningen.

Ackordsuppgörelse

Kommunen kan efter prövning avstå från del av fordran mot enskild. Åtgärden används restriktivt och i syfte att avsluta ett ärende sedan andra möjligheter prövats för att få full betalning. Detta förfarande ska användas mycket restriktivt och i princip endast när inga andra åtgärder är möjliga. Beslut fattas enligt gällande delegationsordning.