



# Riktlinjer för kravhantering inom Bengtsfors kommunkoncern

## Inledning

Dessa anvisningar gäller **kommunkoncernens externdebiteringar**.

Kommunkoncernens debiterings- och kravverksamhet är av stor ekonomisk betydelse och berör i någon form varje hushåll i kommunen. Debiteringarna avser flera olika tjänster och är uppdelade på många poster. Såväl periodisk debitering (konsumtionsavgifter, hyror och dylikt) som debitering av enstaka tjänster förekommer. Ur rättvisesynpunkt, ekonomisk synpunkt och för kommunkoncernens anseende är det viktigt att debiterings- och kravrutinerna utformas och tillämpas på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. Under 2008 skickade Bengtsfors kommunkoncern ut cirka xx 000 fakturor, till ett belopp av xxx miljoner kronor. Ungefär xx 000 av fakturorna (xx miljoner kronor), är hänförliga till debiteringar av barn- och äldreomsorgsavgifter. Den stora mängden ärenden gör att kostnaderna för debitering och krav kan bli höga. Cirka xxx inkassokrav, till ett belopp av xxx tkr, skickades ut. Intäkterna på inkassokraven uppgick till xxx tkr. Antal ärenden som skickades till inkasso uppgick till xxx stycken, till ett belopp av xxx tkr.

Kundförluster minus återbetalning av avskrivna fordringar uppgick till xxx tkr.

## Fakturering

Fakturering ska ske så snart en fordran uppkommit. Respektive förvaltning och bolag är ansvarig för att det finns administrativa rutiner för fakturering. Det är viktigt att fakturor är korrekta och tydligt anger vem som är betalningsskyldig. Felaktigheter kan i värsta fall innebära att fakturan är ogiltig och inte kan användas som underlag i inkassohandläggning eller i en rättslig process. All fakturering ska registreras i ekonomisystemets kundreskontra. Manuella fakturor får med hänsyn till kontroll- och redovisningsaspekten inte förekomma. Lägsta fakturabelopp är 50 kr. För belopp som understiger 50 kr bör kontant betalning avkrävas *eller läggas på nästa faktura*.

Bengtsfors kommun eftersträvar förskottsbetalning på tjänster som sträcker sig över tiden. Det gäller t ex barnomsorgs- och äldreomsorgsavgifter som styrs av särskild taxa och faktureras månadsvis.

Kommunkoncernen ska ej avtala om nya tjänster om gäldenären har tidigare skulder som ej blivit betalda. Innan kommunkoncernen träffar avtal med gäldenären bör kreditvärdigheten kontrolleras. Detta är särskilt viktigt vid större affärer.

När en ny kund läggs upp i kundreskontran ska följande uppgifter registreras:

Fullständigt namn

Personnummer/organisationsnummer

Det är viktigt att denna uppgift är korrekt eftersom den behövs i de fall fakturan blir föremål för inkassoåtgärder.

Fullständig adress

Eventuellt beställarens/kontaktpersonens namn

Om det finns en borgensman ska uppgifter läggas in under kunden i kundregistret. Borgensmannen ska kontaktas så snart en gäldenär har förfallna fakturor.

Fakturan ska innehålla uppgift om:

Borgenär (den som har en fordran, vanligen säljaren)

Gäldenär (den som har en skuld, vanligen köparen)

Fakturadatum

Fakturanummer

Kapitalbeloppet

Specifikation av vad fakturan avser

Betalningsvillkor

Lämpligt betalningssätt (postgiro eller bankgiro med OCR nummer)

Att försenad betalning medför debitering av dröjsmålsränta

Uppgift om F-skattebevis

Utställarens organisationsnummer, exempelvis (212000-1470)

Utställarens VAT-No om fakturan upptar moms, exempelvis (SE212000147001)

### **Påminnelse**

En betalningspåminnelse är en enklare påminnelse om skyldigheten att betala en fordran som förfallit till betalning. En påminnelse kan betraktas som ett förstadium till de inkassoåtgärder som omfattas av inkassolagen (1974:182). Själva betalningspåminnelsen omfattas däremot inte av inkassolagen. Generellt sett är fordringsägaren inte skyldig att skicka en påminnelse.

Betalningspåminnelser skickas ut senast 7 dagar efter fordrans förfallodag. Avgift för påminnelse uttages ej.

Påminnelsen ska innehålla uppgifter om vilken fordran som avses såsom:

Fakturanummer

Kapitalbeloppet

Det förhållande som fordringen grundar sig på

Datum när fakturan förföll till betalning

Datum när kontroll av att fakturan inte betalats vidtogs

Lämpligt betalningssätt (postgiro, bankgiro med OCR nummer)

### **Inkassoförfarandet**

Begreppet krav- och inkassoverksamhet avser alla åtgärder som syftar till att få betalt för levererade varor och tjänster.

Mål för Bengtsfors kommunkoncerns krav- och inkassoverksamhet är att få betalt för avgiftsbelagda varor och tjänster i rätt tid och att vara en effektiv fordringsägare. Målet nås genom att kommunkoncernen har en effektiv krav- och inkassoverksamhet och utnyttjar sina lagliga befogenheter att begära

betalning. För att uppnå ett professionellt och enhetligt agerande från **kommunens** sida hanteras krav- och inkassoverksamheten centralt på kommunledningskontorets ekonomienhet. *Detta gäller inte för kommunens affärsdrivande verksamheter samt olika typer av hyror vars fakturahantering handhas av bolagskoncernen.* Aktiv och tidsmässigt aktuell bevakning av utestående fordringar kan bidra till att fordringsbeloppet inte växer. För såväl borgenär som gäldenär finns ett intresse av att motverka att fordringar och skulder ackumuleras.

Inkassoförfarandet regleras i inkassolagen (1974:182) med tillhörande inkassoförordning (1981:956).

Inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed (4 § inkassolagen). Med god inkassosed menas att gäldenären inte skall vållas onödig skada (onödiga kostnader) eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd.

### **Inkassokrav**

I 5 § inkassolagen anges vilka uppgifter som ska finnas i inkassokravet. Dessa bestämmelser måste läsas tillsammans med regeln i 6 § inkassolagen som innebär att en rättslig åtgärd inte får vidtas mot gäldenären förrän denne har tillställts ett krav enligt 5 § och den angivna tiden för betalning eller anmälan om invändning mot kravet har löpt ut. Kravet ska vara skriftligt.

Inkassokravet mot gäldenären ska innehålla:

Tydlig uppgift om borgenärens namn

Det förhållande som fordringen grundar sig på

Kapitalbeloppet

Skälig tidsfrist för betalning eller invändning mot kravet

Lämpligt betalningssätt

Ränta (beloppet av upplupen ränta, räntesatsen samt den tid och det kapitalbelopp som ligger till grund för ränteberäkningen; vad avser ej upplupen ränta kan hänvisning göras till räntelagen eller avtal)

Enligt datainspektionen bör ett inkassokrav härutöver innehålla:

Gäldenärens namn

Handläggarens namn och telefonnummer

Utskriftsdatum (kravet ska sändas senast dagen efter utskriftsdatum)

Vilka åtgärder som kan komma att vidtas om inte betalning eller invändning görs inom tidsfristen.

Inkassokrav skickas ut senast 25 dagar efter fordrans förfallodag. Undantag är hyresdebiteringar, där krav skickas ut senast 11 dagar efter förfallodatum. Högsta tillåtna kravavgift enligt lag, för närvarande 160 kr, tas ut.

Återkommer ett inkassokrav i retur utan att ha nått mottagaren är borgenären skyldig att efterforska gäldenärens nya adress innan ytterligare åtgärder vidtas. Det åligger varje förvaltning att ta reda på borgenärens nya adress och sända inkassokravet dit. Den nya adressen ska skrivas in på kunden i kundreskontran. Nedan följer exempel på var du kan få reda på en kunds adress.

Företag:

PRV:s bolagsregister i Sundsvall har upplysningar om alla Aktiebolag, Handelsbolag, Kommanditbolag och enskilda firmor.

Föreningar:

Länsstyrelsen har ett särskilt föreningsregister för ideella föreningar.

Föreningar som bedriver näringsverksamhet finns registrerade hos PRV.

Fysisk person:

För att effektivt kunna forska efter fysisk person krävs personnummer. Kontakta folkbokföringen på Skatteverket.

### **Inkassoföretag**

Om gäldenären ej betalat sin skuld 10 dagar efter det att kravet gått ut, skickas ärendet till ett inkassoföretag. Detta gäller de juridiska personer inom kommunkoncernen som har ett sådant avtal.

Om betalning, alternativt amorteringsuppgörelse ej sker, gör inkassoföretaget en ärendevärdering av gäldenärens betalningsförmåga. Beroende på totalbilden, bedömer handläggaren om ärendet ska gå vidare med en ansökan om betalningsföreläggande (BF) till Kronofogdemyndigheten eller om andra åtgärder ska vidtas (telefoninkasso, påminnelsekedja).

I de fall Inkassoföretaget bedömer att möjlighet till betalning är god och uppgörelse/bestridande inte inkommit, inlämnas ärendet för ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten.

Kommunledningskontorets ekonomienhet ansöker i vissa ärenden om betalningsföreläggande direkt hos Kronofogdemyndigheten.

### **Betalningsföreläggande**

Reglerna om betalningsföreläggande finns i lagen (SFS:1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning. En borgenär kan ansöka om betalningsföreläggande om följande förutsättningar är uppfyllda:

Det är frågan om en penningfordran

Fordran är förfallen till betalning

Förlikning i saken är tillåten

### **Ansökan**

Ansökan om betalningsföreläggande görs hos Kronofogdemyndigheten i det län där svaranden har sin hemvist eller där egendom som tillhör svaranden finns. För bolag görs ansökan där styrelsen har sitt säte. En ansökan om betalningsföreläggande kan avse flera fordringar mot samma person.

### **Bestridande**

Om svaranden skriftligen bestrider ansökningen inom föreskriven tid underrättar Kronofogdemyndigheten sökanden. Förutom kravet på

skriftlighet, finns inga formella krav på ett bestridande. Det är således tillräckligt att svaranden anger att han bestrider ansökningsen.

Om sökanden efter ha tagit del av svarandens bestridande vill vidhålla sitt yrkande skall han skriftligen inom fyra veckor begära att målet överlämnas till tingsrätt för prövning. Begäran om överlämnande till tingsrätt kan avse målet i dess helhet eller endast en del av målet. Om den obetalda fordringen avser en va-avgift, skall målet istället överlämnas till va-nämnden Sökanden ska i sin begäran ange de omständigheter och bevis som han vill åberopa i tingsrätten. Om sökanden inte begär att målet ska överlämnas i rätt tid, förfaller ansökan och avskrivs av Kronofogdemyndigheten. Det finns dock möjlighet att på nytt ansöka om betalningsföreläggande alternativt stämning avseende samma krav.

### **Utslag**

Om svaranden inte bestrider ansökan om betalningsföreläggande inom den föreskrivna tiden meddelar kronofogdemyndigheten utslag i enlighet med ansökningsen. När utslag meddelas ålägger kronofogdemyndigheten svaranden att ersätta sökandens kostnader i målet.

Om svaranden betalar allt, d v s kapital, avgift för inkassokrav, kostnader i målet samt eventuell ränta återkallas ärendet omgående. Om svaranden gör en delbetalning eller bara betalar kapitalskulden skall yrkandet hos Kronofogdemyndigheten nedsättas med det inbetalade beloppet. Yrkande på resterande belopp ska kvarstå.

### **Återvinning**

Om svarande är missnöjd med ett utslag i ett mål om betalningsföreläggande kan han ansöka om återvinning. En ansökan om återvinning ska ha kommit in till Kronofogdemyndigheten inom en månad från dagen för utslaget. Om återvinning har sökts i rätt tid överlämnar Kronofogdemyndigheten målet till behörig tingsrätt.

Om återvinning inte sökts i rätt tid, vinner utslaget laga kraft.

### **Verkställighet**

Så snart utslag meddelats i mål om betalningsföreläggande eller handräckning sker verkställighet automatiskt. Det finns flera olika verkställighetsformer. Av störst betydelse är utmätning.

### **Utmätning i lön**

Utmätning av lön är det mest använda tvångsmedlet som Kronofogdemyndigheten förfogar över. Med löneutmätning avses Kronofogdemyndighetens beslut att arbetsgivaren ska innehålla och redovisa en del av arbetstagarens lön till myndigheten och inte gäldenären. Löneutmätning kan ske i de flesta periodiska utbetalningar såsom lön, pension, livränta, sjukersättningar, föräldrapenning och annan ersättning som utgår p.g.a. arbetslöshet, utbildning, värnplikt eller liknande. Skatteverket fastställer varje år ett så kallat förbehållsbelopp/normalbelopp. Det är den del av lönen som gäldenären har rätt att behålla, därtill läggs hyresutgifter.

## **Avhysning**

Med avhysning avses verkställighet av förpliktelse för nyttjanderättshavare att flytta från fast egendom, bostadsrättslägenhet eller annat utrymme i byggnad. Avhysning från bostad kan medföra sociala svårigheter, men är en sista utväg för att komma tillrätta med hyresgäster som inte betalar hyran eller uppträder störande mot andra boende. När Bengtsforshus AB har ansökt om avhysning hos Kronofogdemyndigheten ska bolaget underrätta kommunens socialförvaltning. Detta eftersom kommunen i enlighet med barnkonventionen har ett visst ansvar för att enskilda har bostad.

## **Kundförlust**

I samband med varje årsbokslut görs en genomgång av utestående fordringar. Redovisning av eventuell kundförlust görs i enlighet med god redovisningssed. Kravet mot gäldenären kvarstår och inkassoföretaget bevakar ärendet.

## **Preskription**

Preskription innebär att borgenären förlorar sin rätt att kräva in sin fordran av gäldenären. Preskriptionen omfattar även ränta. Bestämmelserna om preskription regleras i Preskriptionslagen.

Enligt preskriptionslagen är den allmänna preskriptionstiden 10 år räknar från fordrans tillkomst. För konsumentfordringar är preskriptionstiden 3 år. För kommunala fordringar mot konsumenter gäller den korta treåriga preskriptionstiden när det gäller barnomsorgsavgifter, elavgifter, renhållningsavgifter och va-avgifter. När det gäller fordringar på gatukostnader gäller tio års preskription även i förhållande till privatpersoner.

Preskriptionstiden kan avbrytas genom preskriptionsavbrott. Ett preskriptionsavbrott innebär att en ny preskriptionstid, lika lång som den tidigare, börjar löpa från dagen för avbrottet.

Preskription kan avbrytas på följande sätt:

- Gäldenären utfäster betalning, erlägger ränta eller amortering eller erkänner fordringen på annat sätt. Detta gäller oavsett om erkännandet sker muntligen eller skriftligen.
- Gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig erinran från borgenären
- Borgenären väcker talan mot gäldenären eller åberopar fordringen gentemot gäldenären vid domstol, hos exekutiv myndighet eller i skiljeförfarande, konkursförfarande eller förhandling om offentligt ackord.

## **Betalningsanmärkning**

En betalningsanmärkning är en notering i kreditupplysningsföretagens register och tyder på att en person eller ett företag i fråga inte har betalat en skuld i tid.

## **Avstängning av barnomsorg**

Rätten att stänga av barn från barnomsorgsplats på grund av bristande betalning har prövats och accepterats av regeringsrätten. Grunden för beslutet har varit att det rör sig om ett civilrättsligt förhållande som förutsätter att

parterna fullgör sina förpliktelser. Om en barnomsorgsräkning inte blir betald, erhåller gäldenären, i vanlig ordning, en påminnelse efter 7 dagar. Om räkningen inte blivit betald efter 25 dagar, skickas ett inkassokrav ut. Gäldenären har 10 dagar på sig att betala. Om gäldenären ändå inte betalar eller om avbetalningsplan ej upprättas, skickas ett brev ut från berörd rektor där gäldenären informeras om att avstängning av barnomsorgsplatsen kan komma att ske om räkningen inte betalas. Om gäldenären ändå inte betalar, hamnar han på en s.k. avstängningslista. Avstängningslistan upprättas av ekonomienheten i början av varje månad. Listan skickas till berörd förvaltningschef som *själv via delegation eller genom politiskt beslut* fattar beslut om avstängning. När beslut om avstängning är taget, skickas ärendet till Inkassoföretaget.

Om gäldenären som mottagit beslut om avstängning betalar hela sin skuld tas beslut om avstängning tillbaka.

En förutsättning för avstängning är att de inte rör sig om barn med särskilda behov enligt Skollagen.

### **Avstängning av vatten**

På va-området är avstängningsfrågan reglerad i 30 § va-lagen. För avstängning krävs att följande förutsättningar är uppfyllda:

- Fastighetsägaren ska ha gjort sig skyldig till en försummelse, t ex betalningsförsummelse som är väsentlig
- Avstängning ska kunna ske utan att olägenhet för människors hälsa uppkommer
- Fastighetsägaren ska ha uppmanats att vidta rättelse
- Avstängningshotet är ett mycket verksamt påtryckningsmedel och bör utnyttjas med försiktighet.

### **Löneskulder**

Löneskulder som beror på lönesystemet brukar benämnas preliminärlöneskulder och de skulder som uppkommer av andra orsaker brukar kallas fellöneskulder. Anledningen till att dessa skulder måste åtskiljas är att de handläggs på olika sätt.

En preliminärlöneskuld uppkommer då utgående bruttolön inte räcker till för de frånvaroaddrag som ska göras. För mycket uttagen semester är också en form av preliminärlöneskuld. För en preliminärlöneskuld är arbetstagare skyldiga att medge avdrag på lönen eller återbetala skulden. Om en preliminärlöneskuld inte har handlagts inom fyra månader ska arbetstagaren meddelas innan utgången av den femte månaden. Om den preliminära skulden inte har uppmärksamats och handlagts innan den femte månadens utgång ska skulden handläggas som en fellöneskuld. Det föreligger alltså en meddelandeskyldighet från arbetsgivarens sida och detta meddelande bör vara skriftligt. Om arbetstagaren inte frivilligt går med på att betala skulden skall en räkning skickas ut. För en preliminärlöneskuld föreligger återbetalningsskyldighet även efter avslutad anställning.

Fellöneskulder är de preliminärlöneskulder som inte handlagts inom fem månader från då avdraget skulle ha skett. Det är även övriga skulder som uppkommer p.g.a. att felaktig, för

hög lön utgått. En arbetstagare ska snarast meddelas om att felaktig lön utgått. Det måste ske inom fyra månader från det att arbetsgivaren fick kännedom om skulden. En arbetstagare är skyldig att återbetala fellöneskuld om arbetsgivaren kan anta att arbetstagaren mottagit och förbrukat pengarna i ond tro eller handlat bedrägligt. Innan man går vidare och kontaktar arbetstagaren måste en bedömning göras om ett god tro förhållande föreligger. Beror den felaktigt utbetalda lönen på orsak som arbetstagaren ej är orsak till, eller borde vara medveten om, och beloppet ej är anmärkningsvärt högt, kan god tro förhållandet föreligga och skulden får därmed avskrivas.

Vid frågor och tveksamheter angående löneskulder, vänligen kontakta kommunledningskontorets personalenhet.

### **Anstånd**

Som huvudregel är det kommunledningskontorets ekonomienhet som lägger anstånd i samråd med respektive förvaltning. Förvaltningarna har rätt att lägga in anstånd före fordrans förfallodag. Anstånd bör inte beviljas med längre period än 6 månader. Det är viktigt att beviljat anstånd noteras i kundreskontran. Notera orsaken till anståndet samt vem som beviljat det. Dröjsmålsränta (referensränta + 8%) debiteras från fordrans förfallodag.

### **Avbetalning**

Bengtsfors kommunkoncern beviljar i normala fall inte avbetalning. Det ska röra sig om speciella omständigheter då avbetalning beviljas. Vid beviljande av avbetalning är det av största vikt att bedöma gäldenärens betalningsförmåga och undersöka förekomsten av eventuellt ytterligare räkningar som förfallit till betalning. När avbetalning godkänts ska anstånd läggas in och orsak till varför avbetalning beviljats.

I de fall en skriftlig överenskommelse träffas mellan parterna ska amorteringsplanen innehålla fullständiga uppgifter om borgenär, gäldenär samt uppgift om totalskuld, belopp per delbetalning, antalet delbetalningar och kostnadsersättningar. En ny faktura ska sändas till gäldenären vid varje betalningstillfälle. Arvode för upprättande av amorteringsplan debiteras gäldenären enligt högsta lagstadgad avgift, för närvarande 150 kr.

### **Dröjsmålsränta**

Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen (1975:635) i den mån inte annat är avtalat.

För fordran vars förfallodag är bestämd i förväg utgår ränta på fordringen från förfallodagen om betalning inte sker i rätt tid (3 § räntelagen). Dröjsmålsränta beräknas enligt 6 § räntelagen enligt en räntefot som motsvarar den vid varje tid gällande referensräntan med ett tillägg av 8 procentenheter. Referensränta fastställs enligt 9 § räntelagen för varje kalenderhalvår genom särskild beslut av Riksbanken. Referensräntan baseras i sin tur på Riksbankens reporänta.

Bengtsfors kommunkoncern har satt ett minimibelopp för räntedebitering på 50 kronor. Fakturering av dröjsmålsränta sker först när kunden betalat ursprungsfakturan. Respittiden är 3 dagar efter fakturans förfallodag.

## **Jämkning av dröjsmålsränta**

Då gäldenär på grund av sjukdom, arbetslöshet, skilsmässa, närståendes dödsfall eller annan omständighet som han inte kunnat råda över varit förhindrad att betala sin räkning kan hans ränteskuld jämkas. Bestämmelsen återfinns i räntelagen och är tvingande, d v s får inte avtalas bort. För att ränta ska kunna jämkas krävs det att det handlar om oväntade händelser som på ett avgörande sätt påverkat kundens möjlighet att betala. Det är kommunledningskontorets ekonomienhet som beslutar om jämkning av dröjsmålsränta för kommunen.

## **Kvittning**

Kvittning innebär att fordringar avräknas mot varandra. I kommunal kravverksamhet är det inte många tillfällen då kommunkoncernen kan erhålla betalning genom kvittning, då det inte är så vanligt att kommunen och dess invånare har ömsesidiga fordringar mot varandra. Förbud mot kvittning finns i de fall då huvudfordran är skyddad av sociala skäl. Kommunen kan inte kvitta enskildas krav på olika former av bidrag som t ex socialbidrag och underhållsbidrag. Vad gäller lönefordringar finns en särskild reglering i lagen om arbetsgivares kvittningsrätt om när kvittning får ske. Kvittning mot lönefordran får ske med medarbetarens medgivande, men möjligheterna till tvångskvittning är mycket små.

I de fall då kommunen ska göra en utbetalning t ex i form av ett bidrag till en förening kan det finnas skäl att kontrollera om det finns några krav av betydelse mot betalningsmottagaren som kan kvittas. Kontakta centrala ekonomienheten för att ta reda på om det finns krav mot betalningsmottagaren.

## **Dödsbo**

När en gäldenär avlider är dödsboet betalningsskyldigt för fordringen. Borgenären kan således rikta sitt krav mot dödsboet. I det fall då dödsboets tillgångar inte räcker till betalning av skulderna är de enskilda dödsbodelägarna emellertid inte personligen ansvariga för den avlidnes skulder.

## **Kostnadsersättningar**

Avgift för inkassokrav 160 kr

Dröjsmålsränta Referensränta + 8%

Lägsta belopp för debitering av dröjsmålsränta 50 kr

Upprättande av skriftlig amorteringsplan 150 kr