



RIKTLINJE 

# Riktlinje för fakturering- och kravverksamhet

Typ av styrdokument	Riktlinje
Beslutsinstans	Kommunstyrelsen
Fastställd	2020-02-12, § 50
Diarienummer	KS 2019/531
Giltighetstid	Tillsvidare
Dokumentet gäller för	Samtliga nämnder och förvaltningar
Dokumentansvarig	Ekonomichef
Tidpunkt för aktualitetsprövning	Nästa mandatperiod

# Innehåll

Innehåll .....	2
Riktlinje för fakturerings- och kravverksamhet .....	3
Syfte.....	3
Organisation .....	3
Avtalet .....	3
Fakturering .....	4
Förfallodatum .....	4
Rättelse av felaktig faktura.....	4
Tvistig faktura .....	5
Kravprocess .....	5
Dröjsmålsränta.....	5
Betalningspåminnelse.....	5
Inkassobolag.....	5
Anstånd.....	6
Amorteringsplan.....	6
Sanktioner.....	6
Avskrivning av kundfordringar i kundreskontran .....	7
Avskrivning av inkassoavgifter .....	7

# Riktlinje för fakturering- och kravverksamhet

## Syfte

Riktlinje för fakturering- och kravverksamhet fastslår övergripande principer för kommunens fakturerings- och kravverksamhet. Syftet med riktlinjerna är att:

- ge medarbetare som är involverade i kommunens fakturerings- och kravverksamhet klara riktlinjer som stöd i det dagliga arbetet;
- begränsa kredittiden och därmed kreditkostnaden för kommunen;
- minska risken för kreditförluster, dvs minska risken för att kommunen inte får betalt;
- likforma behandlingen av kommunens kunder.

En kundreskontra är ett sidoordnat register till kommunens bokföring, i vilket man återfinner kommunens kunder och fakturor. Riktlinjen gäller för kommunens samtliga kundreskontrar.

## Organisation

Kundfaktureringen sker decentraliserat, dvs. varje förvaltning ansvarar för att verksamheternas kunder blir fakturerade vid rätt tidpunkt, med rätt belopp och till korrekta betalningsvillkor.

Ekonomiavdelningen ansvarar för att påminnelser skickas ut till kund. Ekonomiavdelningen ansvarar för att ärenden där fakturor ej blivit betalda, trots påminnelse, skickas till inkassobolag för vidare hantering.

Ekonomiavdelningen äger den centrala kundreskontran där huvuddelen av alla fakturor i kommunen hanteras. I de fall kundfakturor hanteras utanför den centrala kundreskontran övergår ekonomiavdelningens ansvar i kravprocessen till innehavaren av den specifika kundreskontran, det vill säga den nämnd som hanterar den. Inga nya kundreskontrar utanför den centrala kundreskontran får startas upp.

Förvaltningen ansvarar för att meddela ekonomiavdelningen om fordringar på grund av särskilda omständigheter inte ska skickas vidare för inkassoåtgärder.

## Avtalet

Vid nya kundförhållanden ska följande noteras:

- Fullständigt namn
- Personnummer/organisationsnummer
- Fullständig adress

Avtal kan som huvudregel endast ingås med myndiga personer. Fakturor kan därmed enbart ställas ut till dessa.

## Fakturering

Fakturaunderlag skapas i försystem alternativt direkt i ekonomisystemet/annat system.

Fakturan ska innehålla följande information:

- Fullständiga uppgifter om kundens namn och adress.
- Avsändare.
- Momsregistreringsnummer om fakturan upptar moms.
- Uppgift om F-skatt.
- Kommunens organisationsnummer.
- Fakturanummer.
- Fakturadatum då fakturan framställdes.
- Namn och telefonnummer på kontaktperson som kan besvara frågor rörande fakturan.
- Fakturans bruttobelopp och eventuellt nettobelopp.
- Eventuell debiterad moms och momssats.
- Specifikation av vara och tjänst.
- Tidpunkt då vara eller tjänst levererats/erhållits.
- Förfallodag då fakturan senast ska vara betald.
- Uppgifter om dröjsmålsränta och avgifter vid försenad betalning.
- Betalningsvillkor.

Fakturaunderlag samlas i kundreskontran och skickas iväg av ekonomiavdelningen för externprintning/elektronisk distribution till mottagaren.

### Förfallodatum

Kommunens kredittid ska vara maximalt 30 dagar för privatpersoner.

Kommunens kredittid ska vara 30 dagar för juridiska personer.

Hyra faktureras i förskott vilket innebär att förfallodatum sätts till den sista i månaden innan den månad som fakturan avser.

### Rättelse av felaktig faktura

Vid fel på faktura rättas detta i första hand via kreditfaktura. Makulering av faktura sker endast i undantagsfall. Orsaken till makulering ska anges i ekonomisystemet.

## **Tvistig faktura**

Kunder som har synpunkter på fakturans innehåll och därmed bestrider fakturan kontaktar den förvaltning som har ställt ut fakturan. Förvaltningen ansvarar för att reda upp eventuell tvist avseende fakturainnehåll med kunden och att vid domstol gällande sådana ärenden föra kommunens talan. Detta gäller i hela kravprocessen. Förvaltningen kan i samråd med kommunjurist anlita inkassobolaget i detta hänseende. Förvaltningen står då för den kostnad detta medför.

För att en kund ska kunna bestrida en faktura måste hen ange den rättsliga grunden för bestridandet. Exempelvis att det varit fel i levererad vara eller tjänst. Bristande betal förmåga kan inte utgöra grund för bestridande av faktura.

Om kunden angett rättslig grund för bestridandet sätts anstånd på fakturan. Fakturan går därmed inte vidare i inkassoprocessen förrän dess att tvisten är löst. Ett bestridande som saknar rättslig grund utgör inget skäl till att inte skicka fakturan vidare i inkassoprocessen. Förvaltningen informerar kunden om detta.

## **Kravprocess**

### **Dröjsmålsränta**

Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen.

### **Betalningspåminnelse**

Ekonomiavdelningen skickar påminnelser vid två tillfällen varje månad till de kunder vars fakturor har förfallit till betalning med mer än fem dagar.

På påminnelsen ska det framgå att fordran, om den inte betalas, kommer att lämnas över till inkassobolag för vidare inkassoåtgärder.

Avgift i enlighet med Lag om ersättning för inkassokostnader tas ut. Nytt förfalldatum sätts till åtta dagar efter det att påminnelsen har skickats ut.

Endast en påminnelse skickas per faktura.

### **Inkassobolag**

Om kunden inte betalar trots påminnelse sänds ärendet till inkassobolag som vidtar vidare åtgärder. Inkassobolaget ska följa god inkassosed.

Ärenden översänds två gånger per månad och påminnelsen ska ha förfallit till betalning med mer än fem dagar.

### *Inkassokrav*

Inkassobolaget skickar inkassokrav till kunden i enlighet med gällande lagstiftning och med tillkommande avgift för inkassokrav och dröjsmålsränta. Nytt förfalldatum sätts till åtta dagar efter det att inkassokravet har skickats ut.

Om inkassokravet har förfallit med minst fem dagar och kunden ändå inte har betalat informeras förvaltningarna om att fakturan kommer gå vidare i kravprocessen. Syftet med denna information är att förvaltningarna ska kunna vidta åtgärder för att fordringarna inte ska öka ytterligare samt att förvaltningarna ska få möjlighet att pröva sanktioner, se nedan.

#### *Solvenskontroll*

Inkassobolaget kontrollerar kundens betalningsförmåga. Denna kontroll avgör hur fordran fortsättningsvis ska hanteras.

#### *Betalningsföreläggande*

Inkassobolaget ansöker om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten vilket innebär att bolaget ber Kronofogdemyndigheten om hjälp med att driva in fordran.

#### *Långtidsbevakning*

Ärendet överförs till inkassobolagets långtidsbevakning om vidtagna åtgärder inte givit resultat på grund av kundens bristande betalningsförmåga. Inkassobolaget fortsätter dock att bevaka kundens betalningsförmåga löpande och driver in fordringar när så är möjligt.

#### **Anstånd**

Anstånd beviljas av ekonomiavdelningen och kan längst beviljas till ett datum motsvarande tre månader efter förfalldatum. Anstånd beviljas om kunden inte har tidigare obetalda fakturor. Vid tidigare obetalda fakturor eller ärende hos inkassobolaget beviljas inte anstånd.

Ränta debiteras från förfalldagen.

Efter att fordran har överlämnats till inkassobolag beviljas inte anstånd.

#### **Amorteringsplan**

För att det ska bli aktuellt att bevilja en amorteringsplan ska fakturabeloppet överstiga 1 000 kr.

Amorteringsplaner hanteras av inkassobolaget oavsett när i processen kundens önskemål om detta uppstår.

Det bakomliggande avtalets villkor ska inte förändras i andra hänseenden än vad som gäller betalningstakten.

Dröjsmålsränta samt lagstadgad ersättning för uppläggning av amorteringsplan ska debiteras.

Amorteringsplanen ska vara skriftlig och godkännas av kunden. Om betalning inte görs enligt upplagd plan ska hela beloppet förfalla till omedelbar betalning.

#### **Sanktioner**

Om kunden inte betalar trots påminnelse och inkassokrav kan kommunen pröva sanktioner. Förvaltning som har skickat fakturan beslutar i enlighet med delegationsordningen om utförande av sanktioner såsom avstängning av vatten, uppsägning av avtal osv. Sanktioner som kan bli aktuella ska anges i aktuell taxa och/eller avtal.

## **Avskrivning av kundfordringar i kundreskontran**

Ekonomiavdelningen ansvarar för att osäkra kundfordringar, det vill säga fordringar där kommunen riskerar att inte få betalt, blir reglerade i resultaträkningen och i kundreskontran.

En faktura som inte har betalats 60 dagar efter det att ärendet skickats till inkassobolaget anses utgöra en befarad kundförlust. Den befarade kundförlusten minskar förvaltningens intäkt.

När inkassobolaget har skickat ärendet till långtidsbevakning eller när det finns andra rimliga skäl att anta att kommunen inte kommer att få betalt för sin fordran, anses ärendet som avslutat. En konstaterad kundförlust bokförs och i och med denna avskrivs fordran i kundreskontran.

Avskrivningar av kundfordringar innebär inte att bevakningen av kommunens fordran upphör, utan detta bevakas även fortsättningsvis av inkassobolaget.

Vid eventuella inbetalningar bokförs dessa centralt.

### **Avskrivning av inkassoavgifter**

Om kunden betalar ursprunglig faktura men inte ränta och/eller påminnelseavgift påförs dessa avgifter på nästkommande faktura.