



KALIX KOMMUN

Riktlinjer för fakturering och kravhantering

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Fakturering och kravhantering	Riktlinjer	Kf 231127, § 191	Kommunfullmäktige
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltigt till
Kommunstyrelsen	1		

Innehållsförteckning

Riktlinjer för fakturering och kravhantering.....	1
Inledning.....	2
Syfte.....	2
Organisation.....	2
Ansvarsfördelning.....	2
Avtal.....	3
Fakturering.....	3
Fakturaunderlag.....	3
Förfalldatum.....	3
Rättelse av felaktig faktura.....	4
Faktura till företag/organisationer.....	4
Faktura till privatpersoner.....	4
Anstånd.....	4
Tvist om faktura.....	4
Avbetalningsplan.....	5
Kravhantering.....	5
Dröjsmålsränta.....	5
Betalningspåminnelse.....	5
Inkassokrav.....	5
Betalningsföreläggande.....	6
Efterbevakning.....	6
Utlandsinkasso.....	6
Uppsägning eller avstängning.....	6
Klassificering och hantering av obetald kundfordring.....	6
Osäker.....	6
Befarad.....	7
Konstaterad.....	7
Kvittning av fordringar och skulder.....	7

Inledning

En kundreskontra är ett sidoordnat register till kommunens bokföring. I en kundreskontra finns kommunens kunder och fakturor. Kommunens centrala kundreskontra innefattar alla förvaltningars kundreskontra, förutom Vatten och avlopp (hädanefter VA) och Renhållning samt vissa bostadshyror. Denna riktlinje gäller för kommunens samtliga kunder och fakturor.

Syfte

Riktlinjen är övergripande och utgör kammungemensamma principer för fakturering och kravhantering. Syftet med riktlinjen är:

- att ha enhetliga regler och rutiner för fakturering och kravhantering.
- att ge medarbetare som arbetar med fakturering och kravhantering klara riktlinjer som stöd i det dagliga arbetet.
- att begränsa kredittiden och därmed kreditkostnaden för kommunen.
- att minska risken för kreditförluster, det vill säga minska risken för att kommunen inte får betalt.

Organisation

Varje förvaltning ansvarar för att deras kunder blir fakturerade vid rätt tidpunkt, med rätt belopp och med korrekta betalningsvillkor. Kundfaktureringen sker decentraliserat.

Kommunledningsförvaltningen, ekonomienheten, ansvarar för att betalningspåminnelser skickas ut till kund från den centrala kundreskontran. Ekonomienheten ansvarar även för att obetalda fakturor, trots påminnelse, skickas till inkassobolag för vidare hantering i enlighet med god inkassosed, enligt inkassolagen (1974:182).

Samhällsbyggnadsförvaltningen, VA och Renhållning ansvarar för att skicka ut betalningspåminnelser till sina kunder samt skicka obetalda fakturor, trots påminnelse, skickas till inkassobolag för vidare hantering i enlighet med god inkassosed, enligt inkassolagen (1974:182).

Ansvarsfördelning

Varje förvaltning har alltid det yttersta ansvaret gentemot sina kunder.

Det är respektive förvaltning som ska ta fram korrekt och komplett fakturaunderlag så snabbt som möjligt efter att leverans av vara/tjänst utförts, läs vidare under Avtal.

Respektive förvaltning tar kostnader som kan uppstå i faktureringsprocessen, till exempel om fakturan blir obetald av kund i samband med indrivning av fordran eller i samband med att indrivning avbryts, samt vid avskrivning och kreditering av fordran.

I nämndens/styrelsens delegationsordning framgår vem inom förvaltningen som är behörig att ta beslut enligt nedanstående punkter.

Respektive nämnd/styrelse ska i delegation fastställa vem som är behörig att:

- besluta om upprättande av avbetalningsplan samt bevilja anstånd med betalning inom respektive förvaltnings verksamhetsområde och lagstiftning.
- besluta om avskrivning och kreditering eller makulering av en fordran. Vid fel på faktura rättas detta i första hand via kreditfaktura. Makulering av faktura sker endast i undantagsfall och till privatpersoner. Se rättelse av felaktig faktura.
- besluta om avbrytande av indrivning.

- besluta om avstängning inom respektive förvaltnings verksamhetsområde och lagstiftning.

Varje förvaltning ansvarar för hanteringen för sina kunder och fakturor. Ekonomienheten bistår med att lära handläggare hur kundreskontran ska hanteras.

Ekonomienheten vidarebefordrar frågor från inkassobolaget till handläggare och beslutsfattare samt förser handläggare och beslutsfattare med information gällande konstaterade kundförluster.

Avtal

Huvudregeln är att avtal endast ingås med myndiga personer. Fakturor kan därmed enbart ställas ut till myndiga personer.

För att kunna styrka en fordran ska det finnas ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan eller beslut om bistånd. Kommunfullmäktige eller ansvarig nämnd beslutar om taxor och avgifter, till exempel för barnomsorg.

Andra fordringar som inte grundas på något avtal, utan uppkommer under vissa i lag angivna förutsättningar, är till exempel vatten och avlopp.

Om avgifter för fakturering, expediering eller motsvarande ska faktureras måste avgifterna framgå i avtal. Beaktansvärda skäl ska föreligga för att sådana avgifter ska tas ut.

Betalningsvillkor, så som förfallodatum, dröjsmålsränta och avgifter, ska avtalas och tydligt framgå i dokumentationen, det vill säga antingen i en civilrättslig överenskommelse eller, i de fall åtagandet styrs av förordningar och allmänna bestämmelser. Lagstadgade påminnelseavgifter och ersättningar för inkassokostnader ska tas ut.

Fakturering

Fakturering ska ske så snart som möjligt. Fakturaunderlag skapas i verksamhetssystem eller på underlag anvisat av ekonomienheten.

Fakturaunderlag

När kund faktureras ska följande uppgifter tillhandahållas av kunden:

- Fullständigt namn på fakturamottagaren
- Personnummer på myndig privatperson eller företagets organisationsnummer
- Fullständig faktureringsadress
- Eventuell fakturareferens

Förfallodatum

Betalningstiden är generellt 30 dagar från fakturadatum och sammanfaller som huvudregel med månadsskifte. Vid försenad betalning ska alltid dröjsmålsränta utgå i enlighet med Räntelag (1975:635).

Rättelse av felaktig faktura

Hantering ska ske skyndsamt enligt nedan.

Faktura till företag/organisationer

- När fel upptäcks på faktura som skickats till kund, ska fakturan krediteras enligt respektive förvaltnings delegationsordning. Orsak till kreditering ska framgå av ett delegationsbeslut och diarienummer ska anges i kundreskontran.
- Uppenbara fel rättas omgående av handläggare.

Faktura till privatpersoner

- När fel upptäcks på faktura som skickats till kund, ska fakturan makuleras enligt respektive förvaltnings delegationsordning. Orsak till makulering ska framgå av ett delegationsbeslut och diarienummer ska anges i kundreskontran.
- Uppenbara fel rättas omgående av handläggare.

Anstånd

Anstånd med betalning sker endast i undantagsfall och endast då kommunens möjlighet att erhålla betalning bedöms öka. Varje nämnd har genom delegation utsett vem som får besluta om anstånd. Diarienumret för delegationsbeslutet ska anges i kundreskontran.

Detta ska följas för samtliga anstånd:

- Anstånd beviljas max 1 månad utan delegationsbeslut för att möjliggöra handläggning.
- Om ett anstånd ska förlängas efter 1 månad, måste delegationsbeslut fattas. Diarienumret för delegationsbeslutet ska anges i kundreskontran.
- Anstånd beviljas efter kontroll och bedömning av andra obetalda fakturor och öppna ärenden hos inkassobolaget.
- Dröjsmålsränta enligt räntelagen debiteras under anståndsperioden.
- Efter att fordran har överlämnats till inkassobolag beviljas inte anstånd av kommunens handläggare. Däremot kan inkassobolaget bevilja anstånd efter dialog med Kalix kommun.
- Generellt bör ej anstånd lämnas för så lång tid att skulden ökar ytterligare.

Vid undantagsfall, exempelvis vid dödsfall eller där ytterligare utredning krävs kan förvaltningens och ekonomienhetens handläggare bevilja upp till 3 månaders anstånd utan delegationsbeslut. Det ska framgå vem som godkänt anståndet. Anståndet ska vara kortast möjligt.

Om fordran inte reglerats inom överenskommen anståndsperiod skickas fordran vidare till inkassobolaget för rättsliga åtgärder.

Tvist om faktura

Kunder som har synpunkter på fakturans innehåll och därmed bestrider fakturan kontakter den förvaltning som har ställt ut fakturan. Behörig enligt delegationsordningen inom förvaltningen, ansvarar för att reda upp eventuell tvist avseende fakturainnehåll med kunden och att vid en rättslig tvist föra kommunens talan. Detta gäller i hela kravprocessen. Förvaltningen kan anlita inkassobolaget i detta hänseende. Förvaltningen står då för den kostnad detta medför. Ett bestridande som saknar rättslig grund utgör

inget skäl till att inte skicka fakturan vidare i inkassoprocessen. Förvaltningen informerar kunden om detta.

När en kund bestrider en faktura ska den rättsliga grunden anges. 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 fakturan som vilande av behörig handläggare enligt delegationsbeslut. Diarienummer på delegationsbeslutet ska skrivas in på fakturan i kundreskontran. Fakturan går därmed inte vidare i inkassoprocessen. I de fall en tvist inte löses inom delegationsbeslutets tidsgräns, behöver nytt delegationsbeslut tas. Det nya diarienumret tillförs på den tvistiga fakturan i kundreskontran. När tvisten är löst meddelas detta till behörig handläggare för åtgärd.

I de fall uppgörelse ej sker har Kalix Kommun möjlighet att anlita inkassobolagets jurister för vidare rättsliga åtgärder. Beslutsfattare i delegationsordningen ska föra kommunens talan vid en eventuell rättslig tvist.

Avbetalningsplan

Upprättande av avbetalningsplan kan ske endast i undantagsfall och endast då kommunens möjlighet att erhålla betalning bedöms öka. Varje förvaltning har genom delegation utsett vem som får besluta om avbetalningsplan. Diarienumret för delegationsbeslutet ska anges i kundreskontran.

Avbetalningsplaner 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 avbetalningsplan ska debiteras. Avbetalningsplanen ska vara skriftlig och godkännas av kunden. Om betalning inte görs enligt upplagd plan ska hela beloppet förfalla till omedelbar betalning. Minsta fakturabelopp för att lägga upp en avbetalningsplan är 1000 kronor och avbetalningstiden minimum 3 månader.

Kravhantering

Kalix kommun skickar ut en betalningspåminnelse, därefter hanterar ett externt inkassobolag de obetalda fordringarna enligt god inkassosed.

Dröjsmålsränta

Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635), det vill säga referensränta +8 procentenheter.

Betalningspåminnelse

Betalningspåminnelser skickas en gång per månad, 8–10 kalenderdagar efter månadsskiftet, till de kunder vars fakturor har förfallit till betalning. På betalningspåminnelsen framgår det att fordran, om den inte betalas, lämnas över till inkasso för vidare inkassoåtgärder. Påminnelseavgift tas ut i enlighet med Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Inkassokrav

Om kunden inte betalar sänds ärendet till inkassobolaget 8-10 kalenderdagar efter att betalningspåminnelsen skickats ut till kund. Inkassobolaget vidtar vidare åtgärder och

följer god inkassosed när de skickar inkassokrav till kunden. I enlighet med gällande lagstiftning debiteras en tillkommande avgift för inkassokrav och dröjsmålsränta. Nytt förfallodatum sätts av inkassobolaget.

Inkassobolaget kontrollerar kundens betalningsförmåga (solvenskontroll) om kunden inte betalat inkassokravet. Denna kontroll avgör hur fordran fortsättningsvis ska hanteras.

Betalningsföreläggande

Om kunden bedöms ha betalningsförmåga ansöker inkassobolaget om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten, vilket innebär att inkassobolaget ber Kronofogdemyndigheten om hjälp med att driva in fordran. Här tillkommer lagstadgade avgifter för kunden.

Efterbevakning

Ärendet överförs till inkassobolagets efterbevakning 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, detta förhindrar att fordran preskriberas. Kalix kommuns huvudregel är att samtliga krav ska efterbevakas.

Utlandsinkasso

När kunden är bosatt i ett annat land har kommunen möjlighet att anlita inkassobolaget som vidareförmedlar utlandsinkasso.

Uppsägning eller avstängning

Om kunden inte betalar trots påminnelse och inkassokrav kan kommunen pröva sanktioner. Förvaltningen som skickat fakturan beslutar i enlighet med delegationsordningen om utförande av sanktioner så som avstängning av vatten, uppsägning av avtal och så vidare. Sanktioner, det vill säga uppsägning eller avstängning som kan bli aktuella ska anges i aktuell taxa och/eller avtal.

Avstängningsbeslut fattas av den nämnd/styrelse som ansvarar för verksamheten. Det faller inom respektive nämnds/styrelsens ansvarsområde att besluta om rutiner för avstängning.

Klassificering och hantering av obetald kundfordring

Obetalda kundfordringar ska löpande värderas och klassificeras som osäker, befarad eller konstaterad. Klassificeringen görs minst en gång per år genom att samtliga kundfakturor värderas av ekonomienheten i samband med bokslut.

Avskrivning hör samman med värderingen av kommunens tillgångar där fordringar ingår som en del av tillgången. Vid en avskrivning kommer den förvaltning som fordran tillhör att erhålla kostnaden för avskrivningen. Om en avskriven fordran återvinns kommer den förvaltning som fordran tillhör erhålla intäkten för den återvunna avskrivningen.

Osäker

Osäker kundfordring får endast tas upp till det belopp som Kalix kommun kan förväntas få in, till exempel vid en tvist. Hanteringen av osäkra kundfordringar innebär inte att kommunen ska avstå från att bevaka fordran.

Befarad

Obetalda kundfordringar klassificeras som befarad kundförlust när en viss tid förflutit efter förfallodatumet, eller av andra orsaker. Ekonomienheten värderar obetalda kundfordringar som är äldre än ett år vid bokslut.

Konstaterad

Avskrivning i kundreskontra görs när en kundförlust betraktas som konstaterad vid avslutad konkurs, vid accepterat ackord eller om kunden vid utmätningstillfället visat sig sakna utmätningsbara tillgångar, det vill säga vid efterbevakning.

Ekonomienheten bistår förvaltningen med uppgifter om de fordringar vilka har hamnat på efterbevakning. När det gått maximalt 3 år görs en avskrivning i kommunens kundreskontra medan inkassobolaget fortsätter bevakningen av fordran. Moms ska hanteras vid en konstaterad kundförlust, både då den konstateras och när den eventuellt återvinns. Kund meddelas inte när en konstaterad kundförlust avskrivs.

Förvaltningen ska värdera varje faktura för sig, enligt Skatteverket, för att se om det föreligger en konstaterad kundförlust för varje specifik kundfordran. Om kundfordran bedöms vara konstaterad ska avskrivning ske. Beslut tas enligt nämndens/styrelsens delegationsordning och utförs av förvaltningens handläggare.

Kvittning av fordringar och skulder

Vid risk för utebliven betalning (fordran har förfallit till betalning) kan det kontrolleras hos samtliga förvaltningar om det till samma kund är inregistrerat någon skuld eller utbetalning. Kvittning innebär att fordringar avräknas mot varandra. I dessa fall tas kontakt med kunden för överenskommelse om kvittning.

När kommunen ska göra en utbetalning, som enligt lag inte är undantagen från kvittning, ska det kontrolleras om det finns några krav av betydelse mot betalningsmottagaren som kan kvittas. Exempel på utbetalningar är skadestånd, föreningsbidrag, återbetalning på grund av för mycket inbetalt. Kunden ska informeras om vilka fordringar som ska kvittas.