



KALIX KOMMUN

Riktlinjer för Debitering och Kravhantering

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/uppriktad	Beslutsinstans
Debitering och kravhantering	Riktlinjer	Kf160926, § 160	Kommunfullmäktige
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltigt till
Kommunfullmäktige	1	Kf161128, § 213	

Syfte

Kalix kommun ska tillämpa effektiva fakturerings- och kravrutiner och ha ett enhetligt och konsekvent agerande gentemot Kalix kommuns kunder. Denna process börjar redan vid första kontakten med kunden. Det är väsentligt att det finns en tydlighet i de villkor som skall gälla i relationen med kunden – inte bara i fråga om den tjänst eller produkt som avtalet avser utan även de ekonomiska villkoren. Nedanstående riktlinjer skall utgöra kommungemensamma riktlinjer i kommunens roll och agerande vid fakturering och hantering av fordringar.

Målet för kommunens fakturering och fordringsbevakning är att få betalt i rätt tid. För att nå målet ska kommunen utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering skall ske med tillbörlig respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet. Det är således viktigt att kravrutiner utformas och tillämpas så att erforderliga individuella hänsynstaganden kan göras. Effektiva debiterings- och kravrutiner möjliggör att bundet kapital kan minimeras och att kreditförluster kan undvikas.

Lagar och regler samt organisation och ansvarsfördelning

Redovisning av fordringar regleras i den kommunala redovisningslagen. Kommunens debitering och kravhantering ska ske i enlighet med gällande lagar, god inkassosed och följa detta dokumentets riktlinjer.

Kommunstyrelsen samordnar och ansvarar för kundreskontrahanteringen i kommunen.

Respektive nämnd/styrelse **har alltid det yttersta ansvaret gentemot sina kunder.**

Nämnden/styrelsen svarar för kostnader som kan uppstå och förblir obetalda av kunden i samband med indrivning av fordran eller i samband med att indrivning avbryts, samt vid nedskrivning och kreditering av fordran.

Respektive nämnd/styrelse skall;

- Ta fram ett korrekt och komplett faktureringsunderlag så snabbt som möjligt efter leverans eller prestation.
- Se till att fakturering sker så snart som möjligt
- I delegation fastställa vem som är behörig att, **utifrån** detta dokument;
- 1. Besluta om upprättande av avbetalningsplan samt anstånd med betalning inom respektive nämnds/styrelsens verksamhetsområde och lagstiftning
- 2. Besluta om nedskrivning av en fordran
- 3. Besluta om avbrytande av indrivning
- 4. Besluta om avstängning inom respektive nämnds/styrelsens verksamhetsområde och lagstiftning

Inkassoföretaget:

Det inkassoföretag, som kommunen tecknat avtal med, ska på kommunens uppdrag genomföra indrivning av kommunens obetalda kundfakturor i enlighet med god inkassosed enligt inkassolagen (1974:182) och kommunens debiterings- och kravriktlinjer.

Avtal eller underlag för fakturering

För att kunna styrka en fordran skall det finnas ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan eller beslut om bistånd. I förekommande fall kan avtal hänvisa till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.

Identifiering och kreditbedömning:

Före avtal skrivs och före det att tjänsten eller varan levereras skall kunden identifieras, med organisationsnummer respektive personnummer, och kundens förmåga att betala bedömas. Kreditbedömningens omfattning anpassas till kreditrisken, dvs. beloppets storlek, kreditens längd samt slag av tjänst som skall levereras.

Undantag:

Kreditkontroll av privatpersoner (hushåll) undantas i de fall där lagstiftning och allmänna regler styr förvaltningens verksamhet på ett sådant sätt att tillhandahållande av tjänster skall ske trots bristande kreditvärdighet.

Betalningsvillkor:

Betalningsvillkor, såsom betalningstidpunkt, dröjsmålsränta och avgifter, skall avtalas och tydligt framgå i dokumentationen, dvs. civilrättsliga överenskommelser och – i de fall åtagandet styrs av förordningar och allmänna bestämmelser – i de dokument som beskriver parternas åtaganden, mellan kommunen och dess kunder. Lagstadgade påminnelseavgifter och ersättningar för inkassokostnader skall tas ut.

Betalningstiden är generellt 30 dagar efter fakturadatum och sammanfaller som huvudregel med månadsskifte. Vid försenad betalning skall alltid dröjsmålsränta utgå i enlighet med räntelagen.

Beslut om makulering/kreditering av fakturor

Makulering/kreditering av utställd faktura görs om fakturan är felaktig. Respektive nämnd/styrelse skall fastställa vem som är behörig att besluta om makulering/kreditering av fakturor. Rättelse till kund bör ske skyndsamt. Rutiner för hantering av underlag vid makulering/kreditering tillhandahålls av ekonomienheten.

Anstånd och avbetalningsplan

Uppskov med betalning och upprättande av avbetalningsplan kan ske endast i undantagsfall och endast då kommunens möjlighet att erhålla betalning bedöms öka. Varje nämnd/styrelse har genom delegation utsett vem som får besluta om anstånd.

Generellt bör ej anstånd lämnas för så långt tid att skulden ökar ytterligare.

Dröjsmålsränta enligt räntelagen skall debiteras under anståndsperioden respektive avbetalningstiden. Om fordran inte reglerats inom överenskommen anståndsperiod eller betalning ej följer avtalad avbetalningsplan skall lagenliga åtgärder snarast påbörjas.

Om fordran redan är skickad till inkassoföretaget ska eventuell avbetalningsplan göras upp med inkassobolaget direkt och inte med kommunen.

Kravhantering

Kommunens fordringar skall betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker skall kommunen utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering skall ske med tillbörlig respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet. Om betalning ej sker vidtas följande steg:

1. Påminnelser:

Tillämpas av Kalix kommun och skickas ut 10 arbetsdagar efter månadsskifte. Detta innebär 10 dagar efter förfallodatum enligt normal rutin. Påminnelseavgift tas ut i enlighet med beslut i kommunfullmäktige.

2. Inkasso:

Efter ytterligare 10 arbetsdagar (se ovan) vidtas inkassoåtgärder om fakturan fortfarande inte är betald vid denna tidpunkt. Inkasso skall ske enligt god inkassosed. Detta steg utförs av det inkassoföretag kommunen har tecknat avtal med. Lagstadgade avgifter tas ut.

Om kunden inte betalar skulden trots inkassokrav gör inkassoföretaget en bedömning av lämpliga fortsatta rättsliga åtgärder samt driver denna process. Synpunkter inhämtas från kommunen när frågor uppstår.

Uppsägning eller avstängning

Om en kund inte betalar för tjänster/varor efter inkassokrav bör i de fall det är möjligt kunden avstängas från aktuell tjänst alternativt skall leveransen av varor avbrytas. Ett exempel kan vara avstängning av vatten. Detta är reglerat i Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster § 43.

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

Efterbevakning

Fordran skall bevakas av anlitat inkassoföretag när de kravåtgärder som bedömts aktuella genomförts utan resultat eller om kunden saknar betalningsförmåga efter gjord kreditbedömning. Efterbevakningen sker dels för att bevaka kundens ekonomiska situation och kunna ställa nytt krav om betalningsförmågan förbättrats, dels för att fordran inte skall preskriberas. Inkassoföretaget ansvarar för långtidsbevakningen av fordringarna. Kalix kommuns huvudregel är att samtliga krav skall långtidbevakas.

Avbrytande av indrivning

Om det finns kännedom om att kunden inte har någon möjlighet att betala sin skuld kan indrivningsåtgärderna stoppas tills vidare. Vidare kan indrivningsåtgärderna avbrytas om de avser en fordran med lågt belopp där kostnaderna för indrivningsåtgärder överstiger den inkommande intäkten. Indrivningsåtgärder för låga belopp skall dock vidtas om det kan vara viktigt ur allmän synpunkt och/eller fall av prejudicerande eller principiell art.

Osäker fordran och kundförlust

Utestående fordringar ska löpande värderas. Osäkra kundfordringar får endast tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta. Detta görs en gång per år i samband med bokslut av ekonomienheten. Nedskrivning sker när osäkerhet råder om fordran kommer att regleras, exempelvis beroende på fordrans ålder eller andra omständigheter. Respektive nämnd/styrelse står för kostnaderna för sina kundförluster.

En kundförlust ska betraktas som konstaterad vid avslutad konkurs, vid accepterat ackord eller om kunden vid utmätningstillfället visat sig sakna utmättningsbara tillgångar eller på annat sätt befinns vara på obestånd.

Bokföringsmässig nedskrivning innebär inte att kommunen avstår från att bevaka fordran. Kunden skall inte meddelas om nedskrivningen.

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. I dessa fall kan en vidare utredning visa om kvittning eventuellt är möjlig. Företrädesvis tas kontakt med kunden för överenskommelse i dessa fall.