



ARBOGA KOMMUN

# **Riktlinjer för kundfakturering samt krav- och inkassohantering**

Antagen av kommunstyrelsen den 29 november, § 174.

---

# 1 Riktlinjer för kundfakturering samt krav- och inkassohantering

## 1.1 Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att införa tydliga och enhetliga regler för hantering av kundfakturering och kravverksamhet i Arboga kommun, koncernen Rådhuset i Arboga AB och Västra Mälardalens myndighetsförbund. Kravåtgärderna ska stå i proportion till skuldbeloppet och dess art.

## 1.2 Organisation

Ekonomikontoret har det övergripande ansvaret för kommunens kravverksamhet och samråder vid behov med aktuell förvaltning eller kommunalt bolag (båda kallas förvaltning nedan). Ekonomikontoret äger rätt att uppdra till annan att handlägga delar av kravverksamheten i de fall det anses lämpligt. Ekonomichefen bestämmer även om en avvikelser från denna riktlinje behöver göras i det aktuella ärendet.

## 1.3 Kundfakturering

Betalningstidpunkt ska vara så nära tjänstens eller varans leverans som möjligt. Grundregel för betalningstid är 30 dagar från fakturans skapande och längre betalningstid än 30 dagar ska inte ges. Hyrorna däremot ska faktureras i förskott. Vid återkommande fakturering med förutbestämt belopp kan betalningstid vara kortare än 30 dagar. Detta eftersom kunden redan i god tid har vetskap om att fakturering kommer att ske. Förfallodagen för återkommande fakturering bör fastställas till slutet av månaden då de flesta betalar sina räkningar vid löneutbetalningstillfället. I fall autogiro är tillämplig så bör detta rekommenderas till kunden. Fakturabeloppet avrundas till närmaste heltal kronor. Lägsta belopp att fakturera är 50 kronor. Om beloppet är lägre ska det läggas på nästkommande faktura om möjligt. Delning av fakturabeloppet på flera olika fakturor ska inte tillämpas.

Ifall fakturering från kommunen, förbundet eller bolaget innehåller fel ska rättelse ske utan onödiga konsekvenser för kunden. T ex delning av fakturabeloppet är tillåtet vid rättning av felaktig fakturering.

## 1.4 Betalningspåminnelse

Vid utebliven betalning skickar kommunen ut betalningspåminnelse. Detta sker varje vecka, så tidigt som möjligt efter förfallodagen och senast 7 dagar efter förfallodagen. Betalning ska ske inom 5 dagar efter utskick av påminnelsen. Eventuell avgift på betalningspåminnelsen bestäms av respektive bolag och förbund. Utskick av kommunens betalningspåminnelser sker centralt av ekonomikontoret. Eventuell

---

förlängning av betalningstiden i enstaka fall bestäms av ekonomikontoret eller av bolag och förbund. Möjlighet till förlängning ska tillämpas mycket restriktivt.

### **1.5 Bestridande och stämningsansökan**

Respektive förvaltning sköter kontakten med kunden. Om kundfakturan bestrids på sakliga grunder så ska en kontroll genomföras av den förvaltningen som har skapat fakturan. Om fakturan vid kontroll visar sig vara riktig, ska ärendet fortsätta sin vanliga arbetsgång med påminnelse och inkasso. Inkassoföretaget initierar sedan frågan om ärendet ska hänskjutas till allmän domstol genom stämningsansökan. Är fordran felaktig ska fakturan och eventuella inkassoavgifter ersättas av den förvaltningen som har skapat fakturan. Krediteringen av fakturan görs enligt rutinen på webbplatsen "Infotorget". Detta innebär att förvaltningen gör underlaget med underskrifter och ekonomikontoret matar in uppgifterna i ekonomisystemet. Krediteringen kommuniceras sedan automatiskt genom filen från ekonomisystemet till inkassoföretaget.

Ett sakligt grundat bestridande innebär att kunden åberopar en omständighet som skulle kunna medföra att kunden är befriad från betalningsansvar. Ett exempel på en saklig invändning är att varan eller tjänsten inte är beställd, levererade varor inte stämmer med beställningen eller att betalning redan har skett. Att vägra betala utan motivering eller att uppge bristande betalningsförmåga är däremot inte ett sakligt bestridande.

Beslut om stämningsansökan för fakturor skickade av de kommunala förvaltningarna fattas av respektive förvaltningschef efter samråd med economichefen. Beslut om stämningsansökan för fakturor skickade av bolagen fattas av respektive förbundschef eller bolags VD.

### **1.6 Inkassokrav**

Ekonomikontoret och respektive förbund eller bolag ansvarar för att uppgifter om obetalda kundfakturor översänds till inkassoföretaget genast efter 7 dagar efter utskick av påminnelsen och senast 14 dagar efter utskick för påminnelse ifall det inte har inkommit något sakligt grundat bestridande från kunden. Angående fakturor för vatten och avlopp, fjärrvärme och bibliotekslån, se nedan. Lagstadgad inkassokravavgift (för närvarande 180 kr) läggs till kapitalskulden. Inkassokrav skickas och hanteras av det inkassoföretag kommunen har avtal med. Betalning ska ske senast 8 dagar efter utsänt inkassokrav. Vid frågor från kunden angående inkasso och utmätning (se nedan) så hänvisar vi till inkassoföretaget respektive Kronofogden. Frågor från inkassoföretaget besvaras av respektive förvaltning.

---

## **1.7 Ansökan om betalningsföreläggande**

Om inkassokrav inte leder till betalning, och det inte har inkommit något sakligt grundat bestridande, sker ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten via inkassoföretaget senast 14 dagar efter utskickat inkassokrav. Kostnader avseende ansökningsavgift hos Kronofogdemyndigheten (för närvarande 300 kronor) samt arvode (för närvarande 380-420 kr beroende på typ av arbete) läggs på kapitalskulden av inkassoföretaget. Delgivningskvitto skickas till kunden och om påskrift uteblir så görs det hembesök. Beslut om ytterligare åtgärder för delgivning tas av respektive förvaltning i samråd med inkassoföretaget. Om betalningsföreläggandet leder till bestridande ska ärendet fullföljas till tingsrätten.

## **1.8 Utmätning och skuldsanering**

Inkassobolaget ser över eventuella tillgångar och gör en utmätning vid positivt besked om betalningsförmågan. Finns det inga tillgångar så läggs ärendet för efterbevakning tills betalningen har skett.

Om kunden får skuldsanering så finns ärendet kvar med den summan som skuldsaneraren har begärt in. Resten skrivs av.

## **1.9 Avbetalningsplan och förlängning av betalningstiden**

Beslut om avbetalningsplan och upprättande av planen görs av det inkassoföretag kommunen har avtal med. Inkassoföretaget har mandat att godkänna avbetalning upp till sex månader. Längre avbetalningar eller förlängning av betalningstiden bestäms av ekonomichefen i dialog med förvaltningschefen i fråga. För längre avbetalningar eller förlängning av betalningstiden inom förbund eller kommunala bolag bestäms av respektive förbundschef eller VD. Beslut om förlängning av betalningstiden av en kundfaktura som har bestridits på sakliga grunder och som ska kontrolleras görs av respektive förvaltning, förbund eller bolag.

## **1.10 Uppsägning eller avstängning av leveranserna för att förhindra att ytterligare fordringar ska uppkomma i framtiden**

### **1.10.1 Vatten och avlopp**

Leder inte betalningspåminnelse avseende vatten- och avloppsavgifter till betalning har kommunen rätt att stänga av vattentillförseln. Anmälan om avstängningen skickas senast 7 dagar efter utsänt betalningspåminnelse och 10 dagar före den planerade avstängningen. Utöver avstängningen ska uppgifter om obetalda kundfakturer översändas till inkassoföretaget efter 3 dagar från avstängningen.

---

Rutiner för avstängningen av vattentillförseln fastställs av tekniska nämnden. För att täcka kostnader för avstängningen debiteras en avgift för detta i samband med att vattnet släpps på igen.

#### 1.10.2 Förskola eller fritidshem

Kommunen kan säga upp barnets plats om platsinnehavaren resterar med två månaders avgifter eller då platsen inte nyttjats, utan att förskolan eller fritidshemmet meddelats om barnets frånvaro, under en månad. Utöver uppsägning ska uppgifter om obetalda kundfakturor ha översänts till inkassoföretaget enligt riktlinjerna ovan om inkassokrav.

Beslut om uppsägning av barn från förskola eller fritidshem samt rutiner för genomförande av detta fattas av barn- och utbildningsnämnden.

#### 1.10.3 Bostäder och lokaler

Grundregeln är att obetald hyra är ett kontraktsbrott som är tillräcklig skäl att säga upp kontraktet från hyresvärdens sida. Om betalningspåminnelse, inkassokrav och Kronofogdens betalningsföreläggande avseende hyror inte leder till betalning och det inte har inkommit något sakligt grundat bestridande så har Arbogabostäder AB, Kommunfastigheter i Arboga AB och tekniska nämnden rätt att bestämma att Kronofogden ska avhysa hyresgästen. I fall avhysningen avser en person eller en familj så ska socialnämnden informeras av respektive hyresvärd.

#### 1.10.4 Lån från bibliotek

Försenade lån från bibliotek kan leda till att man blir spärrad från att låna ytterligare. Enligt "Låneinformation Arboga bibliotek", inhämtad på bibliotekets hemsida 2016-09-07: "En tid efter det att lånetiden gått ut skickar biblioteket hem en påminnelse till dig. Om du ändå inte lämnar tillbaka lånen får du en räkning. Då räkningen skickats blir du spärrad från att låna. När lånen återlämnas eller räkningen betalas tas spärren bort" samt "Obetalda avgifter som överstiger 100 kr gör att du blir spärrad från att låna. När skulden betalats tas spärren bort."

Rutiner om bibliotekslån fastställs av fritids- och kulturnämnden.

### 1.11 Avskrivning av osäker fordran i redovisningen

Beslut om avskrivning av osäker fordran i redovisningen sker enligt respektive nämnds/styrelsens delegationsordning. Fordringar som är ett år eller äldre, och där avbetalning inte pågår, ska betraktas som osäkra och avskrivas i kommunens, förbundets eller bolagets redovisning. Kostnaden belastar respektive nämnd eller bolag. Minst i samband med årsbokslut och delårsbokslut ska bedömning göras och eventuella avskrivningar ske. Se rutin på webbplatsen "Infotorget". Fordran kvarstår mot den

---

enskilde/företaget. För nämnderna är det ekonomikontoret som sköter avskrivning i redovisningen.

### **1.12 Bevakning av avskriven fordran**

Fordringar som har lämnats till inkassoföretag och som har genomgått de ovan beskrivna kravåtgärderna ska efterbevakas av respektive inkassoföretag. För att fordran ska kvarstå ska påminnelse skickas minst vart tredje år. Detta ombesörjs av det aktuella inkassoföretaget som även bevakar om kundens betalningsförmåga förbättras.

---

### Bilaga 1. Tidplan för fakturor som inte avser VA eller bibliotekslån.

Tidplanen är baserad på högst antal dagar från förfalldatum.

Dagar	Händelse	Ansvarig
0	Förfalldatum	
7	Påminnelse	Ekonomikontoret, respektive bolag och förbund
14	Till inkasso	Ekonomikontoret, respektive bolag och förbund
16	Inkassokrav	Inkassoföretaget
30	Till betalningsföreläggande	Inkassoföretaget
35 - 46	Betalningsföreläggande genom delgivning etc.	Kronofogden

### Bilaga 2. Tidplan för fakturor som avser VA.

Tidplanen är baserad på högst antal dagar från förfalldatum.

Dagar	Händelse	Ansvarig
0	Förfalldatum	
7	Påminnelse	Ekonomikontoret
14	Anmälan om avstängning (VA)	Tekniska förvaltningen
24	Avstängning (VA)	Tekniska förvaltningen
27	Till inkasso	Ekonomikontoret
29	Inkassokrav	Inkassoföretaget
43	Till betalningsföreläggande	Inkassoföretaget
48 - 59	Betalningsföreläggande genom delgivning etc.	Kronofogden