

Dokumenttyp och beslutsinstans Riktlinjer Kommunstyrelsen	Dokumentnamn Riktlinjer för kravhantering	Fastställd/Upprättad KS 2017-10-05, § 158
Dokumentansvarig Ekonomichef	Dokumentet gäller för Kommunen och kommunala bolag	Giltig till och med Tillsvidare

# Riktlinjer för kravhantering

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Syfte</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Målsättning</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Fakturering</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Krav</b>	<b>6</b>
4.1	Betalningspåminnelse .....	6
4.2	Dröjsmålsränta .....	6
4.3	Inkassokrav och betalningsföreläggande .....	6
4.4	Sanktionsåtgärder .....	6
4.5	Långtidsbevakning .....	7
4.6	Avbetalningsplan .....	7
4.7	Anstånd .....	7
4.8	Bestridande .....	8

# 1 Syfte

Riktlinjer för kravhantering gäller externa kundfakturor för kommunens samtliga verksamheter. Riktlinjer för kravhantering gäller Tjörns kommun samt de kommunala bolagen, benämns i dokumentet som Tjörns kommun eller kommunen.

Kommunens verksamheter ansvarar för att deras fordran är avtalad, grundad på lagar/förordningar, politiskt beslutad eller är en del i kommunens myndighetsutövning baserad på beslutade taxor och avgifter. SOLTAK AB ansvarar för processen gällande kravhanteringen av kundfakturor (fn Tjörns kommun samt Tjörns Måltids AB). Ärenden som går vidare till inkasso hanteras av extern leverantör. Riktlinjen behöver uppdateras. Tidigare beslut i KS 2011-11-10. Denna skrivning ersätter tidigare beslut.

## 2 Målsättning

Målet med kravhantering är att Tjörns kommun ska få betalt för de varor och tjänster som är levererade till kunder/brukare.

En väl fungerande kravhantering är en förutsättning för att kommunen ska uppfylla likställighetsprincipen, att kommunmedlemmar ska behandlas lika.

Kommunen ska underlätta för kunder/brukare genom att kravhanteringen är snabb och effektiv. En effektiv hantering underlättar för våra kunder att betala i rätt tid och därmed inte orsaka dem onödiga kostnader.

Riktlinjen ska skapa tydliga rutiner så att alla som är inblandade i kravhanteringen känner till hur den fungerar.

För att hålla betalningsmoralen på hög nivå kan det bli aktuellt att vidta olika former av sanktioner. I yttersta fall handlar det om betalningsföreläggande och avstängning från kommunal service.

Som en del i kravhanteringen ingår att bevilja anstånd. Det kan lämnas enbart då kommunens möjligheter att få betalt härigenom bedöms öka.

### **3 Fakturering**

Betalningstiden ska, om inte annan betalningstid har överenskommit i avtal, vara 30 dagar. Förfallodag är normalt den sista dagen i månaden om det inte finns skäl för att inte ha det eller att annat har överenskommit.

För att en fordran ska faktureras krävs normalt att beloppet uppgår till 50 kronor för enstaka fakturering.

Tjörns kommun erbjuder kunder/brukare flera olika möjligheter till att betala varor/tjänster såsom vanlig faktura, autogiro, e-faktura samt kombination autogiro och e-faktura.

## 4 Krav

Kravhanteringen ska bedrivas enligt god inkassosed. Detta innebär att gäldenären (kunden) inte får utsättas för onödig skada, olägenhet, otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Vidare skall gäldenären ha information om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering före inkassoåtgärd.

### 4.1 Betalningspåminnelse

En skriftlig betalningspåminnelse skickas ut ca 10 dagar efter förfallodagen. Kommunen tar inte ut någon avgift för betalningspåminnelse.

Hyresfordringar (TBAB) kan ha som första åtgärd att ett inkassokrav skickas där hyresgästen enligt inkassolagen har åtta (8) dagar på sig att betala kapital, inkassokostnad samt dröjsmålsränta.

### 4.2 Dröjsmålsränta

Dröjsmålsränta utgår enligt bestämmelserna i Räntelagen d v s referensränta plus 8 procentenheter. Ränta utgår från förfallodagen.

### 4.3 Inkassokrav och betalningsföreläggande

Ärenden som går vidare till inkasso hanteras av externt inkassobolag.

Enligt inkassolagen sker hanteringen enligt följande: Inkassokrav utgår ca 25 dagar efter förfallodagen. Gäldenären faktureras en inkassoavgift i enlighet med Lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. En tidsfrist ges om ca 10 dagar från inkassokravets utsändningsdatum. Ansökan om betalningsföreläggande lämnas till Kronofogdemyndigheten ca 35 dagar efter förfallodagen.

### 4.4 Sanktionsåtgärder

Vid obetalda VA-fakturor kan beslutas om avstängning/minskning av vattentillförsel hos gäldenär. Avstängning regleras enligt 43 § Lag om allmänna vattentjänster.

Vid utebliven betalning av avgift till barnomsorg och skolbarnomsorg kan platsen bli uppsagd.

Vid utebliven betalning till annan kommunal service kan rättsliga åtgärder eller avstängning komma att ske.

## 4.5 Långtidsbevakning

För långtidsbevakning av fordringar anlitar kommunen externt inkassobolag. En fordran överlämnas för långtidsbevakning efter det att utslag erhållits om att utmätningsbara tillgångar saknas från kronofogdemyndigheten. I de fall beslut har fattats om att ansökan om betalningsföreläggande inte ska inlämnas överlämnas fordran för långtidsbevakning direkt.

Samtidigt som en fordran överlämnas avskrivs den bokföringsmässigt. Bokföringsmässig avskrivning innebär inte att kommunen avstår från fordran. Den bokföringsmässiga avskrivningen är att betrakta som ren verkställighet.

## 4.6 Avbetalningsplan

Avbetalningsplaner upprättas av det externa inkassobolaget. Belopp som ska avbetalas får inte överstiga ett basbelopp och avbetalningstiden uppgå till högst 12 månader. Avgift för avbetalningsplan ska tas ut enligt lag och sköts av inkassobolaget. Avsteg från dessa regler får endast ske på beslut från ekonomichef, VD/förvaltare på kommunalt bolag eller annan utsedd person.

## 4.7 Anstånd

Särskilda skäl kan finnas som innebär att en gäldenär önskar anstånd med betalningen av en faktura. Dröjsmålsränta utgår under den period som anståndet löper och faktureras efter det att betalning har erlagts.

Soltak äger rätt att bevilja anstånd för fakturor understigande 10 000 kr upp till längst en månad.

Utsedd handläggande administratör i kommunen äger rätt att bevilja anstånd med betalning upp till två månader.

Anstånd för längre tidsperioder beslutas av ekonomichefen eller VD på kommunalt bolag.

Vid konkurs kan betalning dröja till efter den rättsliga processen är avslutad.

Vid dödsfall kan betalning dröja till efter bouppteckningen är avslutad.

Anstånd upp till tre månader kan beviljas av utsedd handläggare.

## 4.8 Bestridande

Kunden kan bestrida fakturan. Det hanteras av ansvarig verksamhet tillsammans med jurist eller liknande kompetens.