

DET HÄR ÄR ETT
STYRDOKUMENT

RIKTLINJE

Riktlinje för fakturerering och kravhantering



Dokumentkategori: Normerande
Beslutat av: Kommunfullmäktige
Antagen: 2024-09-26
Diarienummer: KS/2023:00462
Dokumentet gäller för: Alla nämnder
Dokumentansvarig: Kommunstyrelsen
Ansvar för revidering: Kommunstyrelsen

**BOTKYRKA
KOMMUN**



RIKTLINJE



/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

Innehåll

Syftet med riktlinjen	3
Mål för fakturering och kravhantering	3
Organisation och ansvar	3
Organisation och ansvar för fakturering.....	4
Organisation och ansvar för kravhantering	4
Fakturering.....	5
Fakturans utformning	5
Betalningssätt.....	5
Betalningsvillkor	5
Dröjsmålsränta	6
Betalningspåminnelse	6
Anstånd	6
Avbetalningsplan	7
Förutsättningar	7
Belopp och tidsperiod	7
Kravhantering och inkasso	7
Kravhantering	7
Särskild kravhantering	8
Inkasso	8
Avstängning	8
Betalningsföreläggande	8
Twistig faktura/hänskjutning/stämning	9
Efterbevakning	9
Osäker fordran och kundförlust	9
Befarad kundförlust	10
Konstaterad kundförlust	10

Syftet med riktlinjen

Dessa riktlinjer gäller för kommunstyrelse och nämnder.

Syftet med riktlinjen är att skapa effektiva, säkra och tydliga rutiner så att alla som är inblandade i fakturering och kravhantering känner till hur den fungerar.

Mål för fakturering och kravhantering

Målet för kommunens fakturering och kravhantering är att den ska vara utformad på ett sätt som innebär en effektiv och säker hantering av aktuella ärende. Det innebär att:

- Säkerställa så snabb betalning som möjligt för de varor och tjänster som är levererade.
- Genom snabb och effektiv kravhantering underlätta för kommunens kunder att betala i rätt tid och därmed inte orsaka dem onödiga kostnader.
- Säkerställa ett enhetligt och konsekvent agerande gentemot kommunens kunder, likabehandling.

Organisation och ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens kravhantering. I det ansvaret ingår övergripande kontroll, uppföljning och utvärdering av dessa riktlinjer samt för att vid behov ta initiativ till förändringar. Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar genom ekonomidirektören för att vid behov upprätta kommunövergripande anvisningar och rutiner.

Respektive nämnd ansvarar för att av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen antagna riktlinjer och anvisningar görs kända och följs. Respektive förvaltning ansvarar för att förvaltningen vid behov upprättar egna anvisningar och rutiner inom sitt verksamhetsområde. I det ingår att ta fram rutin för de aktiviteter som krävs för att ta fram fullständiga faktureringsunderlag samt tidpunkter för detta.

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

Organisation och ansvar för fakturering

Respektive förvaltning ansvarar för att ta fram underlag för fakturering för de varor och tjänster förvaltningen levererar.

Förvaltningen ansvarar för att upprätthålla de kundregister som är en del av förvaltningens försystem.

Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att upprätthålla kundregister för försäljningsorder och ströfakturor.

Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att fakturor levereras till kund.

Organisation och ansvar för kravhantering

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens kravhantering. Det innebär att kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att bevaka att kommunens inkomster kommer in och att betalningar görs i tid samt att vidta de åtgärder som behövs för indrivning av förfallna fordringar.

För åtgärder såsom påminnelser, debitering av dröjsmålsräntor, inkasso, betalningsföreläggande och efterbevakning anlitar kommunen extern upphandlad leverantör av betalningstjänster, nedan kallad samarbetspartner för kravhantering. Samma leverantör anlitas också för hantering av anstånd och avbetalningsplaner.

Uppdrag och befogenheter för kommunens samarbetspartner för kravhantering är reglerat i särskilt avtal.

De principer och rutiner som gäller i kommunen gäller oberoende av om kravhanteringen sker i egen regi eller utförs av kommunens samarbetspartner för kravhantering.

De av kommunfullmäktige, i denna riktlinje, fastställda avgifterna och beloppsgränserna får uppdateras av kommunens ekonomidirektör utifrån beloppsförändring i lag.

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

Fakturerering

Fakturerering ska ske snarast efter att en tjänst utförts eller en vara sålts. Annan faktureringsstidpunkt kan dock följa av taxebestämmelser eller av träffade avtal. För att en fordran ska faktureras krävs normalt att beloppet uppgår till 50 kronor för enstaka fakturerering.

Fakturans utformning

Fakturan ska utformas tydligt och vara baserad på ett fakturaunderlag. Av fakturan ska framgå:

- Vem som är avsändare.
- Vad fakturan avser och för vilken period.
- Vem kunden kan vända sig till med förfrågningar om fakturan.
- Referensnummer, vilket är detsamma som OCR-numret.
- När fakturan förfaller till betalning, vilket ska anges med datum (år-månad-dag).
- Att underlåtenhet att betala inom angiven tid medför att dröjsmålsränta påförs.

Kommunen tar inte ut någon faktureringsavgift.

Betalningssätt

Kunden kan betala sin faktura via elektronisk faktura (e-faktura), autogiro eller inbetalning till kommunens bankgiro. Fakturan kan erhållas som e-faktura, via e-post eller som fysisk pappersfaktura.

Betalningsvillkor

Periodiska fakturor såsom avgift för barnomsorg och hemtjänst med flera har en kortare betalningsperiod och förfaller vanligen i slutet av respektive månad.

Hyror, VA-fakturor och tomrättsavgifter betalas i förskott. Vanligtvis debiteras dessa kvartalsvis, men kan även debiteras månadsvis i förskott.

Förfallodagen är normalt den sista dagen i månaden om det inte finns särskilda skäl eller annat har överenskommits.

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

För sådant som faktureras utan periodicitet, till exempel ströfakturerings är betalningstiden, om inte annat har överenskommits i avtal, 30 dagar.

Dröjsmålsränta

Har inte betalning av hela fakturan skett senast på förfallodagen ska dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen tas ut. Om kapitalbeloppet är betalt skrivs ränteskulder som understiger 100 kronor av.

Betalningspåminnelse

En skriftlig betalningspåminnelse skickas till kunden tidigast 7 dagar efter fakturans förfallodag. Kunden faktureras en avgift med 60 kronor för betalningspåminnelse. Betalningsfristen ska vara 10 dagar efter påminnelse datering.

Anstånd

Särskilda skäl kan finnas som innebär att en kund önskar anstånd med betalningen av en faktura. Som huvudprincip medges anstånd först när påminnelse har skickats. Anstånd med betalning bör inte lämnas annat än i de fall, då kundens möjlighet att betala ökar och att kommunens möjlighet att erhålla betalning därmed ökar.

Dröjsmålsränta debiteras under den period som anståndet löper och till dess fordran är betald.

Kommunens samarbetspartner för kravhantering har rätt att bevilja anstånd med betalning för påminnelser med längst 30 dagar. Anstånd för längre tider regleras i respektive nämnds delegationsordning. Ett undantag från huvudprincipen är om det är fråga om en tvistig faktura. I dessa fall meddelas kommunstyrelseförvaltningens kundgrupp som kan ge anstånd innan faktura förfallit till betalning.

Avbetalningsplan

Förutsättningar

En avbetalningsplan kan beviljas där möjligheten till betalning bedöms öka. Om ärendet gått vidare till Kronofogden eller ligger på efterbevakning görs en individuell bedömning i varje enskilt fall. Hänsyn tas till fordrans ursprung, storlek och ålder samt kunden betalningsförmåga.

Kunden meddelas hur många månader avbetalningsplanen avser och skuldbeloppet. Nya löpande fakturor, som inte ingår i avbetalningsplanen ska betalas senast på förfallodagen under pågående avbetalningsplan. Dröjsmålsränta debiteras under hela perioden till dess fordringen är slutbetald.

Om kunden inte fullföljer avbetalningsplanen blir återstående fordran föremål för ansökan om betalningsföreläggande eller överförs till efterbevakning om förutsättningar för det föreligger.

Belopp och tidsperiod

Kommunens samarbetspartner för kravhantering kan bevilja avbetalningsplan i tre till sex månader.

Avbetalningsplan för längre tider regleras i respektive nämnds delegationsordning.

Kunden faktureras en avgift för avbetalningsplan med 170 kronor (år 2024) och för avbetalningsavier med 60 kronor (år 2024) per avi i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Kravhantering och inkasso

Kravhantering

Kommunens fordringar ska betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker trots skriftlig påminnelse ska kommunen utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering ska ske med tillbörlig respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

eller olägenhet. Vidare ska kunden ha information om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering före inkassoåtgärd.

Särskild kravhantering

Inom vissa områden kan finnas skäl till avsteg från ordinarie gång av kravhanteringen. Det handlar om särskilda regler i annan lagstiftning, till exempel snabbare verkställighet av myndighetsbeslut i utskökningsbalken eller egenavgifter enligt socialtjänstlagen. Nämnd som ansvarar för verksamhet där särskild lagreglering föreligger, ansvarar för och upprättar särskild rutin.

Inkasso

Inkassokrav skickas till kunden 10 veckodagar efter förfallodagen för påminnelsen. Kunden faktureras en inkassoavgift på 180 kronor (år 2024) i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Avstängning

Särskilda avstängningsregler kan finnas i annan lagstiftning, till exempel vattenlagen eller i kommunens interna regelverk och hanteras inom berörd nämnd. Avstängningsrätten ska gentemot privatperson (hushåll) tillämpas med varsamhet och hänsyn ska tas till det enskilda fallet utifrån befintliga förordningar och allmänna bestämmelser. Nämnd som ansvarar för verksamhet där avstängning föreligger, ansvarar för och upprättar särskild rutin.

Betalningsföreläggande

Beslut om betalningsföreläggande fattas när tiden för inkassokravet gått ut. En tidsfrist ges om cirka 10 veckodagar från inkassokravets datering.

Kommunens samarbetspartner för kravhantering bedömer om förutsättning för betalningsföreläggande/utmätning finns. Ärenden som är föremål för särskild kravhantering eller där fordringen är lägre än 500 kronor eller där möjlighet att få betalt bedöms som låg går inte vidare till Kronofogden. Möjlighet att få betalt bedöms som låg där ärendevärdering och registerutdrag från Kronofogden visar att möjligheten att få betalt är låg

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

både till kostnadsrisk för kommunen och överskuldsättning hos kunden. I dessa fall kan ärendet överföras till efterbevakning.

Finns förutsättningar lämnas förfrågan om betalningsföreläggande till respektive förvaltning och beslutas enligt nämndens delegationsordning. Avsteg kan ske i undantagsfall och ska beslutas av respektive nämnd och regleras i nämndens delegationsordning.

Ansökan om betalningsföreläggande lämnas till Kronofogden 12 till 15 dagar efter inkasso, vilket motsvarar cirka 35 dagar efter grundfakturans förfallodag.

Twistig faktura/hänskjutning/stämning

Twistiga fakturor hanteras av respektive fakturerande förvaltning i ett så tidigt skede som möjligt efter fakturering. I de fall det, efter att kravprocessen startats, framkommer att fordran är twistig ska fordran stoppas. Detta innebär att den inte går vidare i kravprocessen förrän utredning skett. Har ärendet gått vidare till Kronofogden ska kunden hänvisas dit med sin bestridan av fakturan. Detta under förutsättning att kommunen inte bedömer att ärendet ska återkallas.

Beslut fattas enligt nämndens delegation och vid behov i samråd med förvaltningsjurist/ kommunjurist.

Efterbevakning

I de fall kunden inte har betalningsförmåga ska fordran efter prövning lämnas till efterbevakning och fordran ska bokföras som konstaterad kundförlust. Efterbevakning sker dels för att bevaka kundens ekonomiska situation och för att kunna ställa nytt krav om betalningsförmågan förbättras, dels för att fordran inte ska preskriberas.

Efterbevakning hanteras av kommunens samarbetspartner för kravhantering.

Osäker fordran och kundförlust

Utestående kundfordringar ska löpande värderas. En värdelös fordran får inte ingå bland kommunens tillgångar. Nedskrivning (befarad kundförlust)

/Kommunstyrelsen/

Dnr: / KS/2023:00462 /

/Datum/

Kod: / 1.1.3.1 /

och bokföringsmässig avskrivning (konstaterad kundförlust) av kundfordran innebär inte att kommunen avstår från att bevaka fordran.

Sammanställning och bokföring av nedskrivning och den bokföringsmässiga avskrivningen utförs av kommunstyrelseförvaltningen efter samråd med respektive förvaltning. Respektive förvaltning rapporterar till sin nämnd den sammantagna nedskrivningen och avskrivningen för perioden.

Befarad kundförlust

En kundfordran som inte betalats 90 kalenderdagar efter förfallodagen betraktas som befarad kundförlust och ska löpande skrivas ner. Vid befarad kundförlust ska värdet av den enskilda kundfordran bokföras som "Befarad kundförlust". Detta under förutsättning att det inte finns ett pågående anstånd eller en pågående avbetalningsplan.

Konstaterad kundförlust

När ärendet övergått till efterbevakning eller om fordringen är äldre än ett år, ska ärendet ses som avslutat. Därmed betraktas denna kundfordring som en konstaterad kundförlust och ska bokföras som en sådan. Detta ska göras löpande.

En kundförlust ska även betraktas som konstaterad om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Fordringsbeloppet bedöms vara lågt för att vidta åtgärder.
- Kunden är avliden och dödsboanmälan visar att medel saknas.
- Kommunen har accepterat ackord eller annan uppgörelse med kunden.
- Kundförlusten är konstaterad genom exempelvis myndighetsbeslut, utslag av dom eller liknande.
- Kundförlusten är konstaterad som ett resultat av kundens skuldsanering.
- Fordran är preskriberad.

Ovanstående punkter innebär att kommunens fordran gentemot kunden upphör. Det innebär att all kravhantering inklusive efterbevakning upphör.