

**EXPLOATERINGSNÄMNDENS INSTRUKTION TILL
REGLER FÖR EKONOMISK FÖRVALTNING
AVSEENDE FAKTURERING, KRAV OCH INKASSO
(FAKTURERINGS- OCH KRAVINSTRUKTION)**

1	Mål för fakturering och kravhantering	3
1.1	Avgränsningar.....	3
	Exploateringsnämndens förtydligande.....	3
1.2	Lagar och regler samt organisation och ansvarsfördelning	3
1.3	Överlåtande av krav- och inkassoverksamhet	3
2	Faktura till kund.....	4
2.1	Avtal, fakturering och betalningsvillkor	4
2.2	Fakturabelopp	4
2.3	Fakturans utseende och innehåll	5
2.4	Kreditfaktura.....	5
2.5	Makulering av fakturor.....	6
	Exploateringsnämndens förtydligande.....	6
2.6	Återbetalning till kund.....	6
3	Om kunden inte betalar sin skuld	6
3.1	Betalningspåminnelse.....	6
3.2	Inkassokrav.....	6
	Exploateringsnämndens förtydligande.....	6
3.2.1	Dröjsmålsränta	7
3.2.2	Inkassokostnad	7
3.2.3	Kunds förfrågan om anstånd	7
	Exploateringsnämndens förtydligande.....	7
3.3	Avräkningsordning vid betalning	7
3.4	Amortering/Avbetalningsplan.....	8
3.5	Avstängning från tjänster/varuleveranser	8
3.6	Fordran avseende omyndig.....	8
3.7	Fordran avseende gäldenär som står under god man/förvaltare	9
3.8	Fordran avseende gäldenär med skyddad identitet.....	9
3.9	Fordran avseende föreningar och stiftelser.....	9
3.10	Fordran avseende avlidna	9
3.11	Fordran avseende hyror	9
3.12	Fordran grundad på utbetalningar enligt Socialtjänstlagen (SoL)	9
3.13	Kreditbedömning.....	9
3.14	Avbrytande av indrivning	10
3.15	Efterbevakning	10
3.16	Preskribering av fordringar.....	10
4	Redovisning av fordringar	10
4.1	Osäkra fordringar.....	10
4.2	Bokföringsmässig nedskrivning	11
	Exploateringsnämndens förtydligande.....	11
5	Övrigt	11

1 MÅL FÖR FAKTURERING OCH KRAVHANTERING

Målet för stadens fakturering och kravhantering är att i rätt tid få betalt för avgiftsbelagda tjänster och varor. För att nå målet utnyttjar staden sina lagliga befogenheter att begära betalning. Instruktionen syftar till att skapa enhetliga rutiner för fakturering och kravhantering i stadens nämnder.

1.1 Avgränsningar

Instruktioner för interna fordringar mellan stadens nämnder ingår inte i dessa instruktioner. Regelverket för ärenden till kronofogdemyndigheten om bl.a. betalningsföreläggande och handräckning tas inte upp. Hantering av ärenden inom socialtjänstens områden beskrivs inte i dessa instruktioner.

Exploateringsnämndens förtydligande

Interna kundfakturer, dvs. fakturer till stadens övriga förvaltningar, ska kontrolleras på samma sätt som externa kundfakturer.

1.2 Lagar och regler samt organisation och ansvarsfördelning

Fakturering, krav- och inkassohantering regleras av lagar och regler. Redovisning av fordringar regleras i den kommunala redovisningslagen. Kommunfullmäktige fastställer i stadens regler för ekonomisk förvaltning övergripande regler för fakturerings- och kravverksamheten. Regler för ekonomisk förvaltning ingår i kommunfullmäktiges budget för respektive år.

Enligt regler för ekonomisk förvaltning ansvarar varje nämnd för sin fakturering och kravhantering. Nämndens fakturering och kravhantering ska ske i enlighet med gällande lagar och god inkassosed och följa regler för ekonomisk förvaltning samt denna instruktion. Nämnden ansvarar för att det finns dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning för fakturering och kravhantering.

Stadsledningskontoret, juridiska avdelningen, kan bistå med juridisk kompetens.

1.3 Överlåtande av krav- och inkassoverksamhet

Staden centralupphandlar ett inkassoföretag för kravverksamhet. Samtliga nämnder ska anlita detta inkassoföretag och teckna ett avropsavtal från huvudavtalet. Nämnden ansvarar för att det finns en löpande uppföljning av de ärenden som överlämnats till inkassoföretaget.

Det centralupphandlade avtalet omfattar hantering av ärenden:

- Från och med utsändning av inkassokrav till och med erforderliga rättsliga och exekutiva åtgärder
- Efterbevakning/långtidsbevakning

2 FAKTURA TILL KUND

2.1 Avtal, fakturering och betalningsvillkor

För att kunna styrka en fordran är det viktigt att det finns ett skriftligt avtal eller beställning från den som erhåller tjänsten/varan. Av avtalet/beställningen ska det klart framgå vad tjänsten/varan avser. I förekommande fall kan avtal hänvisa till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.

Ett avtal/beställning ska innehålla:

- Vad avtalet/beställningen avser.
- Kundens namn, adress och telefonnummer, personnummer eller för juridiska personer organisationsnummer.
- Aktuella betalningsvillkor såsom
 - förfallodag
 - skyldighet att betala påminnelseavgift vid försenad betalning
 - skyldighet att betala dröjsmålsränta vid försenad betalning
 - information om att lagstadgade avgifter för eventuella kravåtgärder kommer att debiteras.
- I de fall ingen särskild betalningspåminnelse kommer att skickas ut ska detta framgå av fakturan.
- Kundens underskrift. Avtalet/beställningen ska undertecknas av den som erhåller tjänsten/varan eller av firmatecknare om det avser en juridisk person.

Fler uppgifter kan förekomma. Ett exempel är pris samt när och hur uppräknings av priset ska ske.

Fakturering ska ske så snart som möjligt och registreras i stadens kundreskontra. Vid förskotts- eller preliminärfakturering ska fakturan ställas ut en månad före förfallodatum. Vid efterskottsfakturering ska fakturan ställas ut senast på leveransdagen/sista dagen i leveransperioden.

Betalningsvillkoren i avtalet ska även framgå av fakturan.

I de fall fakturan är att betrakta som ett erbjudande och inte grundar sig på ett formellt avtal ska rutinen för erbjudande/fakturering i stadens ekonomisystem användas.

2.2 Fakturabelopp

Taxor och avgifter beslutade av kommunfullmäktige ska alltid faktureras oavsett beloppets storlek. Belopp på övriga tjänster/varor som är så låga att kostnaden för fakturering bedöms överstiga intäkten bör i normalfallet inte faktureras. Undantagna är fordringar för tomträttsavgälder på grund av lagkrav. Gränsen för fakturering är i normalfallet 100 kronor. Fakturabelopp ska avrundas till hela kronor.

Staden ska inte ta ut faktureringsavgifter av sina kunder.

2.3 Fakturans utseende och innehåll

Kundfakturans utseende beslutas av stadsledningskontoret.

En kundfaktura ska alltid innehålla följande information:

- Fakturadatum (datum för utfärdandet)
- Belopp att betala: Både belopp exklusive moms samt i förekommande fall inklusive moms ska tydligt framgå av fakturan
- Datum då betalningen ska vara staden till handa (förfallodatum)
- Påföljder vid dröjsmål ska anges d v s att dröjsmålsränta debiteras vid för sen betalning
- Betalningssätt. Plusgiro- och/eller bankgironummer ska framgå av fakturan.
- Det ska tydligt framgå av fakturan att om betalning sker på annat sätt än med bifogade inbetalningskort ska fakturanummer och betalningsreferens anges. För närvarande bifogas endast inbetalningskort för plusgirobetalning.
- Staden är innehavare av F-skattebevis.
- Stadens organisationsnummer (212 000-0142)
- Stadens momsregistreringsnummer/VAT-nr (handel med EU-land)
- Nämnd och avdelning/verksamhet och adressen som avsändare.
- Kontaktpersoner vid förfrågningar om fakturans innehåll respektive betalningsvillkor.
- Hänvisning till beställning, avtal, kontrakt eller beslut om bistånd.
- Kundnummer och det unika fakturanumret.
- Kundens namn, adress, respektive organisationsnummer.
- Kundens momsregistreringsnummer. (behöver endast anges om kunden är skattskyldig för förvärvet (omvänd skattskyldighet) eller om köpare i annat land åberopat sitt VAT-nummer för att få leveransen utan moms)
- Tjänstens omfattning och art eller varornas mängd eller motsvarande.
- Leveransperiod, med leveransdag/period avser den dag som varan/tjänsten levererats/utförts eller den period som varorna/tjänsten avser.
- Beskattningsunderlaget för varje momssats eller undantagsvis, enhetspriset exklusive moms, samt eventuell prisnedsättning, eller rabatt som inte ingår i enhetspriset.
- Tillämpad momssats
- Momsbelopp att betala.
- Vid befrielse från skatt eller vid omvänd skattskyldighet en hänvisning till den relevanta bestämmelsen i momslagen, ML, den relevanta bestämmelsen i momsdirektivet eller annan uppgift om att omsättningen är skattebefriad eller att köparen är skyldig att betala moms

2.4 Kreditfaktura

En kreditfaktura ska dessutom innehålla följande information:

- Hänvisning till den ursprungliga fakturans fakturanummer
- Uppgifter om vad som föranleder kreditfaktura.
- Momsbelopp enligt ursprungsfakturan.
- Ökning eller minskning av momsbeloppet.
- I förekommande fall uppgift om att köparen är skyldig att betala momsen (omvänd skattskyldighet)

2.5 Makulering av fakturor

Makulering av utställd faktura görs om fakturan är felaktig. Respektive nämnd ska i delegationsordning fastställa vem som är behörig att besluta om makulering av fakturor. Av underlaget ska fakturanummer och orsak till makuleringen framgå. Eventuell ersättande fakturas nummer ska framgå.

Exploateringsnämndens förtydligande

Vid felaktigt utställd faktura är den som är behörig att fakturera också den som är behörig att makulera densamma.

2.6 Återbetalning till kund

När en kund gör en felaktig inbetalning kan återbetalning ske. Om kunden har en annan öppen post bör den felaktiga inbetalningen användas till att kvittera/reglera den öppna posten. Begär kunden att den felaktiga inbetalningen ska återbetalas ska så ske. Återbetalning görs via pg, bg eller bankkonto.

3 OM KUNDEN INTE BETALAR SIN SKULD

I detta kapitel beskrivs åtgärder som ska vidtas när en fordran inte betalas.

Om gäldenären tillbakavisar betalningsskyldigheten kan målet överlämnas till tingsrätten för vidare handläggning. En process genomförs då i tingsrätten för att fastställa om betalningsskyldighet råder för gäldenären. Nämnden bör i sådana fall vända sig till stadsledningskontorets juridiska avdelning som kan bistå med juridisk kompetens.

3.1 Betalningspåminnelse

Om betalning inte erhållits sju dagar efter förfallodatum, ska i normalfallet en betalningspåminnelse skickas till gäldenären. I betalningspåminnelsen ska skuldens storlek framgå. Mottagaren ska också informeras om att fordran överlämnas för inkassoåtgärder om betalning inte sker inom tio dagar.

Undantag :

I vissa fall, som till exempel skadeståndsfördringar enligt dom, arrenden m.m. kan det vara aktuellt att inte skicka någon betalningspåminnelse. I dessa fall ska det redan av ursprungsfakturan framgå att eventuell betalningspåminnelse inte kommer att skickas.

3.2 Inkassokrav

Om betalningen för en faktura inte är staden tillhanda 21 dagar efter förfallodatum skickas den med automatik till det inkassobolag som staden anlitar. Inkassobolaget ska hantera inkassoåtgärder enligt gällande lagstiftning och god inkassosed.

Exploateringsnämndens förtydligande

Inkassokrav tillämpas inte till stadens bolag.

3.2.1 DRÖJSMÅLSRÄNTA

Dröjsmålsränta ska debiteras vid för sen betalning enligt § 6 i räntelagen (1975:635). Dröjsmålsränta debiteras från den dag som infaller 30 dagar efter det att fakturan är sänd till gäldenären enligt § 4 i räntelagen. Om annan förfallodag har avtalats i förväg debiteras dröjsmålsränta från och med dagen efter den dagen. Förfallodag ska inte inträffa på en lördag, söndag eller helgdag utan flyttas då automatiskt till nästföljande vardag. Information om referensräntans storlek och förändringar meddelas via cirkulär från stadsledningskontoret.

Räntebelopp faktureras på separat faktura. Räntebelopp understigande 100 kronor ska inte faktureras. Dröjsmålsränta debiteras fram till dess betalning skett. Dröjsmålsränta räknas på ett ränteår om 360 dagar.

3.2.2 INKASSOKOSTNAD

Inkassobolaget, som staden anlitar, har rätt att debitera en lagstadgad ersättning för inkassokostnader enligt Lag om ersättning för inkassokostnader (SFS 1981:739). Ersättning för inkassokostnader ska debiteras i enlighet med Förordning om ersättning för inkassokostnader m.m. (SFS 1981:1057).

3.2.3 KUNDS FÖRFRÅGAN OM ANSTÅND

Inkassobolaget har rätt att bevilja anstånd för inkassokravet med 10 dagar från sista betalningsdag. Eventuellt längre anstånd ska beviljas av respektive nämnd. Bedömningen ska alltid vara restriktiv. Beslut om anstånd ska alltid dokumenteras och behandlas som övrigt räkenskapsmaterial.

Följande ska framgå av beslutet:

- Vem som har beviljat anstånd.
- På vilka grunder anstånd har beviljats.
- För hur lång tid anstånd har beviljats.

Dröjsmålsränta enligt räntelagen debiteras under anståndsperioden. Om fordran inte reglerats inom överenskommen anståndsperiod ska kravåtgärder snarast påbörjas.

Exploateringsnämndens förtydligande

Rätten att besluta om anstånd regleras i delegationsordningen.

3.3 Avräkningsordning vid betalning

Om en gäldenär betalar en del av en fordran ska staden tillämpa följande huvudregel vid avräkning: Inbetalt belopp ska i första hand tillgodoräknas för indrivningskostnaderna, i andra hand räntekostnaderna och i tredje hand kapitalbeloppet. Saknas överenskommelse om avräkningsordningen mellan gäldenären och nämnden gäller att gäldenären har rätt att anvisa i vilken ordning en gjord betalning ska avräknas från skulderna. Anvisningen behöver inte vara direkt uttryckt. Det kan framgå av omständigheterna vad gäldenären avser, t.ex. genom att det inbetalda beloppet stämmer överens med en viss del av skulden. Om det saknas överenskommelse och gäldenären inte anvisat avräkningsordningen, har staden rätt att välja avräkningsordning.

3.4 Amortering/Avbetalningsplan

Om gäldenären vill och det inte finns skäl som talar emot, kan parterna komma överens om en avbetalningsplan för den förfallna skulden. Planen ska upprättas i samråd med gäldenären. Gäldenären har då tillfälle att upplysa om sina ekonomiska möjligheter och påverka planens utformning

Gäldenären ska upplysas om samtliga villkor för avbetalningsplanen och få en skriftlig bekräftelse på den. Det ska klart framgå att om avbetalningsplanen inte följs kommer inkassoåtgärder omedelbart att sättas in. Den skriftliga bekräftelsen ska innehålla samtliga villkor, total skuld, hur mycket som ska betalas per tillfälle och för vad, samt när tillfällena inträffar. Avser del av avbetalningen dröjsmålsränta ska det framgå räntesats, tidsperiod och belopp, som räntan beräknats på. Avavgifter och uppläggningsavgifter ska framgå.

Kontaktar en gäldenär staden, innan fordran har gått över till inkasso, och överenskommelse om avbetalning träffas, ska avbetalningsplanen läggas upp i stadens ekonomisystem. Beslutet ska fattas av behörig på respektive förvaltning. I delegationsförteckningen ska regleras vem som är behörig. Beslut ska fattas efter individuell prövning och målet ska vara att kunden får möjlighet att fullfölja sitt betalningsansvar. Serviceförvaltningen verkställer fattade beslut i ekonomisystemet. Kontaktar gäldenären staden efter det att fordran har gått över till stadens inkassobolag, ska kunden hänvisas till inkassobolaget.

Det inkassobolag, som staden anlitar, har rätt att godkänna amortering/avbetalningsplan på maximalt 6 månader från inkassokravets förfallodatum. Varje amortering/avbetalning ska vara minst 200 kronor i kapital per månad. Staden ska underrättas om att amorteringsplan har upprättats. Om gäldenären önskar längre amorteringsplan än 6 månader ska inkassobolaget kontakta respektive förvaltning för godkännande. Restriktivitet angående avbetalningsplanens längd ska iakttas.

När en överenskommelse om avbetalningsplan har nåtts, ska samtliga vidare kravåtgärder stoppas så länge avbetalningsplanen följs.

3.5 Avstängning från tjänster/varuleveranser

Om en gäldenär inte betalar för tjänster/varor efter påminnelse och inkassokrav bör om möjligt gäldenären avstängas från aktuell tjänst eller leveransen av varor avbrytas.

Ett flertal av stadens avgiftsbelagda verksamheter, t.ex. äldreomsorg och barnomsorg, är staden skyldig att erbjuda kommunmedborgarna enligt lag. För dessa verksamheter finns särskilda regler om avstängning.

3.6 Fordran avseende omyndig

En räkning ska aldrig skrivas ut till en omyndig person utan till vårdnadshavaren. När avtal tecknas ska vårdnadshavaren skriva under och det ska klart framgå att det är vårdnadshavaren, som kommer att faktureras. Har en räkning ändå ställts till en omyndig person ska eventuella kravåtgärder alltid vidtas mot vårdnadshavaren

3.7 Fordran avseende gäldenär som står under god man/förvaltare

Fordran drivs via fullmaktsinnehavaren.

3.8 Fordran avseende gäldenär med skyddad identitet

Räkningar till gäldenär med skyddad identitet ska alltid sekretessbeläggas. Vid inkassokrav ska dessa skickas via Skatteverket.

3.9 Fordran avseende föreningar och stiftelser

För att inkassoåtgärder ska kunna vidtas avseende föreningar och stiftelser måste stadgar/protokoll finnas. I undantagsfall kan det räcka med uppgift om vem som är delgivningsbar för stiftelsen eller föreningen. Vid affärsförbindelser med föreningar och stiftelser ska därför alltid stadgar/protokoll begäras in.

3.10 Fordran avseende avlidna

En fordran mot ett dödsbo ska överstiga en beloppsgräns på 1 000 kr för att drivas. Inkassobolaget ska driva fordran om den är upptagen i bouppteckningen och det finns tillgångar i dödsboet. Annars ska fordran skrivas ned.

3.11 Fordran avseende hyror

Speciella bestämmelser gäller avseende hyresfordringar. Stor restriktivitet ska iakttas vid avhysning. Respektive stadsdelsnämnd måste alltid vara underrättad minst 2 veckor innan avhysning äger rum.

3.12 Fordran grundad på utbetalningar enligt Socialtjänstlagen (SoL)

Återkrav avseende återbetalning av ekonomiskt bistånd följer detaljerade regler i lagstiftningen. Rutinen behandlas inte här. En fordran grundad på SoL kan skrivas ned i ekonomisystemet när beslut fattats av nämnden om att efterge kravet enligt SoL 9:4. Fordran, som inte är återvunnen tre år efter utbetalningsdatum av ekonomiskt bistånd ska skrivas ned. Det är då enligt SoL 9:3 inte längre möjligt att väcka talan om fordran. Beslut om nedskrivning ska fattas av nämnden.

Motsvarande regler för nedskrivning av fordringar gäller för avgifter för vård beslutade enligt SoL 8:1 första stycket och föräldrars ersättning för placerade barn enligt SoL 8:1 andra stycket.

Finns en gynnande dom efter ersättningstalan eller dom på skadestånd betraktas fordran som övriga fordringar och inte som en fordran enligt SoL.

3.13 Kreditbedömning

När en fordran inte reglerats efter inkassokrav ska en bedömning av gäldenärens betalningsförmåga genomföras. Bedöms gäldenären ha betalningsförmåga ska en ansökan

om betalningsföreläggande och/eller handräckning lämnas till kronofogdemyndigheten. Framgår det vid en kreditbedömning att gäldenären redan har utmätningar utan tillgångar under det senaste året eller på annat sätt saknar betalningsförmåga, kan fordran föras direkt till efterbevakning. Beslut om kreditbedömning görs av anlitat inkassobolag.

3.14 Avbrytande av indrivning

Indrivningsåtgärder kan stoppas om gäldenären inte har någon möjlighet att betala sin skuld. Indrivningsåtgärder bör inte påbörjas om beloppet är lågt.

Att avbryta en indrivning av en skuld kräver nämnd- eller delegationsbeslut och ska dokumenteras. Indrivning ska tas upp på nytt om gäldenären senare kan betala sin skuld och indrivningen är försvarbar med hänsyn till kostnaderna.

3.15 Efterbevakning

När indrivningen avbryts bör fordran regelbundet bevakas så att den inte preskriberas. Indrivningen återupptas om gäldenären får betalningsförmåga. Denna bevakning görs av stadens centralt upphandlade inkassoföretag.

3.16 Preskribering av fordringar

En fordran preskriberas¹,

- efter 3 år om fordran avser vara eller tjänst som tillhandahållits konsument i huvudsak för enskilt bruk.
- efter 2 år från hyresgästens/arrendatorns avflyttning när det avser hyres - och arrendefordringar.
- efter 10 år när det avser övriga fordringar enligt huvudregeln i preskriptionslagen (1981:13Ö).

Preskriptionstiden bryts genom att:

- gäldenären skriftligen erkänner skulden, lovar att betala, betalar ränta eller amortering
- gäldenären tar del av skriftligt krav eller erinran om fordran.
- borgenären väcker talan mot gäldenären eller på annat sätt återopar fordran vid domstol eller hos kronofogdemyndigheten.

4 REDOVISNING AV FORDRINGAR

I detta kapitel beskrivs hur redovisningen sker av fordringar som staden inte tagit emot betalning för.

4.1 Osäkra fordringar

En fordran anses som osäker när betalningstiden enligt inkassokravet löpt ut. Fordran ska därmed bokföras som en befarad kundförlust efter 33 dagar. Fordran kostnadsförs på ett värdeminskningsskonto i resultaträkningen och på ett värderegleringskonto för kundfordringar i balansräkningen. Vid bokslutstillfällena ska en prövning göras av att fordringar bokförda som osäkra, verkligen är att betrakta som osäkra.

¹ Fordringsägaren förlorar rätten att driva in fordran.

4.2 Bokföringsmässig nedskrivning

När samtliga aktuella kravåtgärder genomförts eller senast vid bokslutet närmast ett år efter förfallodatum ska bokföringsmässig nedskrivning av fordran ske. En bokföringsmässig nedskrivning innebär inte att kravåtgärderna ska upphöra utan endast att fordran tas bort ur redovisningen. Vid bokföringsmässig nedskrivning ska fordran bokföras som en konstaterad kundförlust.

Fordringar med i stadens ekonomisystem pågående åtgärder, som till exempel avbetalningsplaner, skrivs ned först när åtgärderna är avslutade.

Bokföringsmässig nedskrivning ska anmälas i nämnd.

Undantag: Fordringar grundade på utbetalning enligt Sol, där nedskrivning sker senast 3 år efter utbetalningsdatum. Se avsnitt 3.12 Fordran grundad på utbetalningar enligt Socialtjänstlagen (SoL)!

Exploateringsnämndens förtydligande

Rätten att skriva ned en fordran följer delegationsordningen. Ett nedskrivningsärende ska redovisas till nämnden varje år. Nedskrivningsärendet ska innehålla en redovisning dels av kontoret beslutade nedskrivningar, dels eventuella förslag på nedskrivningar som ska beslutas av nämnden. Efter godkännande av nämnden skrivs fordringarna ned i bokföringen.

5 ÖVRIGT

En reglering av en fordran som innebär att gäldenären inte längre har någon betalningsskyldighet mot staden får inte ske om fordran är utställd i enlighet med stadens regler. Staden kan inte efterskänka en fordran till en gäldenär. Kommunallagens regler om likställighet innebär att alla ska behandlas lika när det gäller kommunala avgifter, hantering av fordran och kravverksamhet. En fordran får endast makuleras om den är felaktigt utställd. Kravåtgärder ska vidtas för oreglerade fordringar i enlighet med dessa instruktioner.