

## Kreditärenden

Dokumenttyp	Riktlinjer
Fastställt/upprättad	2012-02-15 av Kommunstyrelsen § 25
Senast reviderad	-
Detta dokument gäller för	Ks förvaltning/ekonomi
Giltighetstid	Tills vidare
Dokumentansvarig	Ekonomichef
Dnr	2012-67





## Innehållsförteckning

Hjo kommuns riktlinjer i kreditärenden.....	4
Målsättning.....	4
Organisation och ansvar.....	4
Fakturan och betalningsvillkor .....	4
Fakturering .....	4
Fakturans innehåll .....	5
Betalningsvillkor .....	5
Beloppsgränser .....	5
Dröjsmålsränta .....	5
Avgifter .....	5
Kreditbevakning och uppföljning .....	5
Kredituppföljning.....	5
Uppföljning av reklamationer .....	6
Inkassokrav, laga åtgärder, obestånd och avskrivna fordringar .....	6
Inkassoåtgärd .....	6
Betalningsuppgörelser.....	6
Ackord.....	7
Hantering av värdelös fordran och nedskrivning .....	8
Återkrav av ekonomiskt bistånd .....	8
Bilaga I .....	9

## Hjo kommuns riktlinjer i kreditärenden

Hjo kommun har riktlinjer i kreditärenden som skall medverka till att uppställda verksamhetsmål nås.

Hjo kommuns riktlinjer i kreditärenden reglerar hur vi arbetar före, under och efter fakturering. Den anvisar också vägar att möjliggöra fakturering till betalningssvaga kommuninvånare.

Kredituppföljning och kravverksamhet är viktiga redskap för kommunens riskkontroll och ekonomistyrning.

## Målsättning

Målsättningen med Hjo kommuns riktlinjer i kreditärenden är att skapa enhetliga förutsättningar för att uppnå kommunens totala lönsamhetsmål. Vi skall tro på våra kunders betalningsförmåga och seriositet.

## Organisation och ansvar

Principen skall vara att handläggaren på ekonomienheten har ett övergripande ansvar för:

- att kommunens betalnings- och kreditvillkor efterlevs,
- att en aktiv och fortlöpande kund- och kredituppföljning sker.

Respektive verksamhet ansvarar för att faktureringsunderlaget är riktigt.

Ekonomienheten har ansvaret för att oreglerade fordringar översändes till inkassobyrån. Verksamheterna har i samspel med ekonomienheten ansvaret för eventuella beslut om uppskov samt upprättande av amorteringsplaner.

För den praktiska tillämpningen och efterlevnaden av kommunens riktlinjer i kreditärenden ansvarar ekonomichefen.

Ekonomienheten har ett övergripande ansvar och en samordnande funktion för kommunens fakturerings- och kravrutiner.

## Fakturan och betalningsvillkor

### Fakturering

Fakturor framställs två gånger i veckan onsdag och fredagar. Möjlighet finns att skriva ut fakturor vid separata tillfällen utöver det ordinarie tillfället. Det är av stor vikt att få fram fakturorna till kunden så snabbt som möjligt. Ersättning för utförda tjänster och levererade varor ska faktureras så snart dessa är utförda.

Fastighetshyror skall som grundregel faktureras månadsvis i förskott, avgifter inom barnomsorgen faktureras för innevarande månad och avgifter inom äldreomsorgen faktureras månadsvis i efterskott. Övriga avgifter, t ex båtplatsavgifter faktureras efter en uppgjord faktureringsrutin.

Undantag kan göras i speciella fall.

## Fakturans innehåll

Om begränsning görs till de faktorer som direkt påverkar våra kunders betalningsbenägenhet måste fakturan innehålla följande beståndsdelar:

- Rätt namn och korrekt adress.
- När fakturan är till ett företag: rätt associationsform.
- Rätt mottagare av fakturan. Många gånger gör vi affären/överenskommelsen med en person på ett företag, men den personen eller avdelningen skall kanske inte vara fakturamottagare.
- Specifikation av varor/tjänster och belopp.
- Betalningsdag/villkor.
- Uppgift om dröjsmålsränta vid försenad betalning.
- Hur betalning skall ske (konto).
- Kommunens fakturareferens dvs vem man kan vända sig till vid frågor eller reklamationer.

## Betalningsvillkor

Betalningsvillkoret ska innehålla hur och när betalning skall ske.

Enligt praxis tillämpar kommunen 30 dagars kredittid från fakturadagen. Detta gäller om inget annat avtalas eller följer av särskilda bestämmelser i taxa eller avtal. Förfallodatum skall anges på fakturan.

## Beloppsgränser

Enligt praxis för kommunen bör minsta beloppsgräns vid fakturering vara 50 SEK. Detta gäller även separata räntefakturor. Inkassokrav skickas ut på alla förfallna fakturor.

Undantag kan göras av principiella skäl eller om det följer av tecknat avtal. Finns det fog för att skicka en faktura under 50 SEK så skall man göra detta. Detta bedöms från fall till fall.

## Dröjsmålsränta

Ett av de viktigaste förebyggande medlen för att få kunderna att betala i rätt tid är att avtala om tillräckligt hög, men ändå på en affärsmässig nivå, dröjsmålsränta. Det är viktigt att kommunen i fakturan anger hur dröjsmålsräntan beräknas.

Kommunen har idag förtryckt på sina fakturor följande text ”efter förfallodagen debiteras ränta med gällande referensränta + 8 %.”

Utskick av räntefakturor sköts av anlitat inkassobolag, efter det att fakturorna överförts dit för inkassering, se nedan avsnitt inkassoåtgärd.

## Avgifter

Ingen faktureringsavgift tas ut av kommunen. Administrativa kostnader skall beaktas vid taxesättningen.

## Kreditbevakning och uppföljning

### Kredituppföljning

En gång per månad tas en förteckning fram med de utestående fodringar där likvid ej erhållits cirka 10-15

dagar efter förfallodatum.

Handläggaren på ekonomienheten går igenom förteckningen och översänder den via filöverföring till inkassobolaget. I undantagsfall och vid extremt höga fordringsbelopp görs genomgången i samråd med aktuell handläggare i respektive verksamhet.

## Uppföljning av reklamationer

Kreditnotor och makuleringar på grund av felaktigt fakturaunderlag indikerar hur väl organisationen fungerar. En kreditnota eller makulering innebär oftast att betalningen fördröjs. Ekonomienheten vill betona vikten av att reklamationer blir så få som möjligt och att ansvarig handläggare och övrig berörd personal snabbt vidtar åtgärder.

Befogenheter att godkänna reklamationer eller makuleringar är den person som står som fakturareferens på den felaktiga fakturan.

## Inkassokrav, laga åtgärder, obestånd och avskrivna fordringar

Bindande och konsekvent handlande är en viktig förutsättning för att uppnå en god kvalitet på kommunens utestående fordringar.

Vid större belopp utgör telefonen det effektivaste hjälpmedlet. Det är då viktigt att varje uppgörelse dokumenteras skriftligt av den som skapat fakturaunderlaget och/eller den som står som referens, och att en uppföljning sedan sker av överenskommelsen, innan ärendet går vidare till inkassobolaget. Följs inte överenskommelsen går ärendet vidare till inkassobolaget.

Generellt gäller följande inkasseringsrutin:

### Inkassoåtgärd

Har likvid ej erhållits inom 16-18 dagar efter förfallodatum överlämnas ärendet för inkassoåtgärd, vilket bland annat innebär att lagstadgad inkassokostnad plus dröjsmålsränta tillkommer. Hjo kommun använder för närvarande Intrum Justitia som inkassoombud.

Inkassobolaget debiterar gäldenären kostnadsersättning (inkassoavgift) enligt lagen om ersättning för inkassokostnader.

Inkassoverksamheten skall bedrivas enligt god inkassosed i enlighet med inkassolagen, vilket bland annat innebär att gäldenären inte skall drabbas av onödig skada (onödiga kostnader) eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd.

Ett ärendes gång hos inkassobolaget framgår av bilaga I.

### Betalningsuppgörelser

Då en kund har fått betalningsproblem är det viktigt att ta reda på orsaken till problemet, kundens ekonomiska situation, beroendet av våra tjänster och därefter avgöra hur vi skall hantera och genomföra en uppgörelse. Det är viktigt att betalningsplanen är realistisk, skriftligen bekräftad av båda parter samt i förlängningen följs upp.

Verksamheterna i samspel med ekonomienheten har möjlighet att upprätta amorteringsplaner om kunden visar betalningsvilja. Planen skall upprättas i samråd med kunden.

Amorteringssuppgörelser på skulder skall betalas inom nästkommande 2-4 månader. Om amorteringsplanen avbryts eller om de löpande fakturorna inte betalas, upphör uppgörelsen att gälla och överlämnas till inkassobyran. Ränta utgår under avbetalningstiden.

Amorteringssuppgörelser kan även göras av inkassobolaget som har befogenhet att göra avbetalningsplaner på maximalt 6 månader. Grundregeln är dock 2-4 månader. Anstånd kan lämnas av inkassobolaget till och med den sista dagen i nästkommande månad. Ränta utgår under avbetalningstiden.

Laga åtgärder

– görs av inkassobolaget

Regler för när, och vilka betalningssuppgörelser kan träffas är samma som ovan under punkten betalningssuppgörelser.

Har betalningssuppgörelse eller likvid ej erhållits inom 9 dagar från inkassokravet görs en solvensförfrågan. Om informationen på upplysningen visar på att kunden har en positiv betalningsförmåga så kommer laga åtgärder att vidtas dag 12 genom kronofogdemyndighetens summariska process. Enligt lagen om betalningsföreläggande och handräckning skall kronofogdemyndigheten självmant, utan någon särskild ansökan från sökanden, verkställa utslaget i målet såvida inte sökanden i ansökan om betalningsföreläggande eller handräckning uttryckligen begär att kommande utslag i målet inte skall verkställas.

I de fall gäldenären visar en negativ betalningsförmåga vidtar inkassobolaget ytterligare brevåtgärder där man försöker komma fram till någon form av uppgörelse. I vissa fall används även telefoninkasso. Ärenden som förblir obetalda ska överföras till Inkassobolagets långtidsbevakning.

Det finns inga beloppsgränser för när rättsliga åtgärder skall vidtagas. Grundprincipen som gäller är att rätt åtgärd för det enskilda ärendet skall göras oavsett belopp.

Vid konkurs skall konkursförvaltarberättelsen införskaffas, exempelvis för att kunna undersöka möjligheten att göra styrelsen i ett aktiebolag personligen betalningsansvarig för våra fordringar.

## Ackord

Vid förfrågan om underhandsackord skall en noggrann prövning ske av det enskilda fallet för att kunna bedöma kundens ekonomiska ställning och orsak till problemet. Det förutsätts att samtliga borgenärer går med på ackordet och att alla behandlas lika, samt att en seriös och för ändamålet kunnig god man garanterar genomförandet av underhandsackordet.

I uppgörelsen skall det klart framgå att alla eventuella motkrav som exempelvis kreditnotor etc. inte längre är gällande. Vi skall också vara övertygade om att ackordet ger bättre utdelning än konkurs. De offentliga ackorden skall ske i enlighet med gällande ackordslag.

Rätt att träffa ackordssuppgörelser ligger på ekonomichef.

## Hantering av värdelös fordran och nedskrivning

Om en fordran inte betalas trots ovan beskrivna inkassoåtgärder ska fordran avlägsnas från balansräkningen enligt gällande bokföringslag samt överföras till långtidsbevakningen. Det är emellertid viktigt att komma ihåg att kommunens fordran inte har upphört att existera då det gäller privatpersoner, enskilda firmor och fordran mot handelsbolagets bolagsmän, komplementären i kommanditbolag samt borgensmän.

Beslut om bokföringsmässig nedskrivning av fordran innebär inte att kommunen definitivt avstår från betalning. Om en gäldenär vid ett tillfälle saknar utmättningsbara tillgångar, men senare kommer att få sådana, kan kommunen förnya sitt krav, trots att nedskrivning i räkenskaperna verkställts.

Långtidsbevakning av dessa fordringar ombesörjs av inkassobolaget. Inkassobolaget skall löpande gå igenom de nedskrivna fordringarna för att fastslå om möjlighet till likvid har förbättrats. Gällande preskriptionstider skall beaktas och avbrytas i god tid före förfallotid.

Inkassobolaget har full befogenhet att fatta beslut om ärendet med automatik skall skickas över till avdelningen för långtidsbevakning för fortsatt hantering.

Underlaget till, och bedömningen om bokföringsmässig nedskrivning, ska tas fram av handläggaren på ekonomienheten. Följande nedskrivningsgrunder skall gälla:

- Ärendet har lagts över på inkassobolagets avdelning för långtidsbevakning.
- Kännedom om gäldenärens vistelseort saknas.
- Fordran har preskriberats eller bortfallit på grund av ackord som godtagits.

## Återkrav av ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd som har lämnats med stöd av 4 kap § 1 SoL kan normalt inte återkrävas. Bara om bidraget utgått till person som är indragen i arbetskonflikt eller lämnats som förskott på förmån eller ersättning har kommunstyrelsen rätt att kräva tillbaka biståndet. För att kommunstyrelsen skall kunna återkräva biståndet måste nämnden redan när biståndet betalas ut skriftligt meddela den enskilde att det rör sig om ett förskott och att det är förenat med återbetalningsskyldighet.

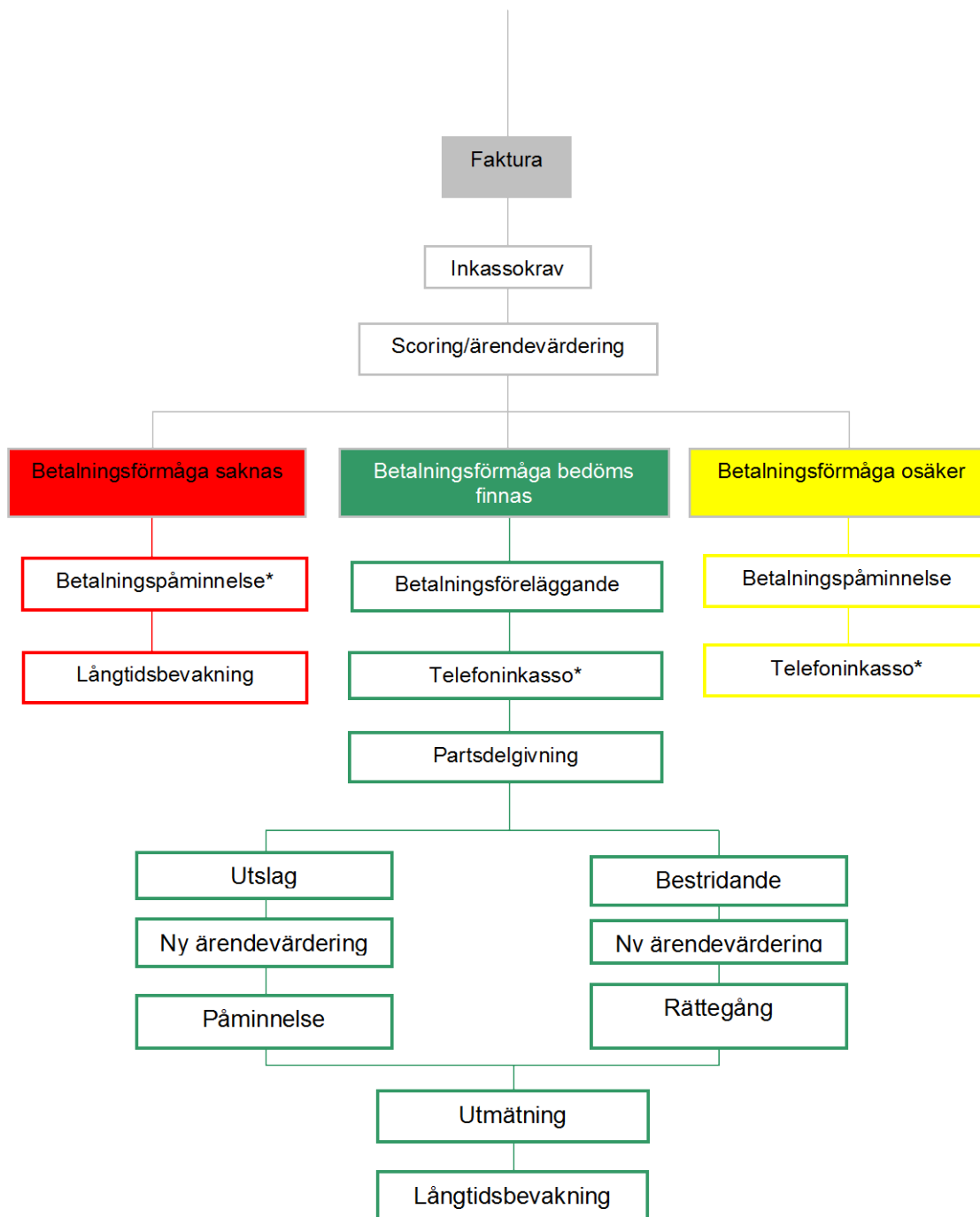
Det är viktigt att nämnden aktivt driver ärenden som avser återbetalning. Därför skall, när dessa ärenden läggs upp, särskilt markeras att de avser återbetalning. Nämnden skall göra upp med klienten om plan för återbetalning samtidigt som planen beviljas.

Utöver krav mot enskild är det viktigt att nämnden aktivt bevakar krav enligt fullmakt hos t ex försäkringskassan. Här är det viktigt att notera att nämnden har rätt att återkräva förskottat bistånd ur en retroaktivt beviljad socialförsäkringsförmån. Återkrav av ekonomiskt bistånd kan ur sekretessynpunkt inte hanteras i kommunens ordinarie faktureringsrutin utan hanteras i sidoordnad rutin.



## Bilaga I

## Flödesschema – inkasso – konsumenthantering Bilaga 1



\*Olika former av  
betalningsuppgörelser föreslås