



Beslutad av: Kommunfullmäktige
Uppdaterad: 2025-11-19

Beslutsdatum: 2025-12-08 § 161
Dokumentansvarig: Ekonomichef
Diarienummer: KS 2025-694
Giltighetstid: Tillsvidare

Innehåll

1	Inledning	3
2	Fakturering	3
3	Kravverksamhet	4
3.1	Syfte	4
3.2	Omfattning	4
3.3	Kostnader som påförs gäldenären	4
4	Twistiga fordringar	5
5	Om kunden inte betalar	5
5.1	Betalningspåminnelse	5
5.2	Inkassokrav	5
5.3	Räntedebitering	5
5.4	Anstånd och amorteringsplan	6
5.5	Avstängning	6
5.6	Rättsliga åtgärder	7
5.7	Betalningsinställelse och konkurs	7
6	Osäkra fordringar	8
6.1	Nedskrivning	8
6.2	Bokföringsmässig avskrivning	9
6.3	Bevakning	9
7	Förskottsbetalning	10
8	Uppföljning och rapportering	10

1 Inledning

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa en enhetlig och rättssäker hantering av Osby kommuns fakturering och kravverksamhet.

Riktlinjerna omfattar samtliga fordringar som uppstår i kommunens verksamhet, med undantag för återbetalningspliktigt ekonomiskt bistånd, som hanteras enligt särskilda rutiner.

Ansvarsfördelning:

- Ekonomienheten ansvarar för fakturering av kommunens fordringar, exklusive VA-tjänster.
- Förvaltningen för Arbete och Velfärd ansvarar för återkrav av återbetalningspliktigt ekonomiskt bistånd.
- SBVT (Skåne-Blekinge vattentjänst AB) ansvarar för VA-debitering enligt gällande VA-taxa.
- Anlitat inkassobolag hanterar påminnelse- och kravverksamhet för fakturor samt kan anlitas för rättsliga åtgärder i enlighet med inkassolagen och god inkassosed.

Riktlinjerna ska tillämpas av samtliga förvaltningar och enheter inom kommunen och utgör ett komplement till gällande lagstiftning, såsom kommunallagen, inkassolagen, räntelagen och bokföringslagen.

2 Fakturering

Fakturering ska ske så nära inpå leverans av vara eller utförande av tjänst som möjligt.

- Kredittid ska uppgå till 30 dagar från fakturadatum.
 - Undantag görs för fakturering av barnomsorgsavgifter och omsorgsavgifter, till exempel hemtjänst eller särskilt boende, som görs återkommande varje månad. Fakturering av dessa görs i början av månaden och betaldatum sätts till den sista i varje månad.
- Småbelopp: Fakturor understigande 50 kronor ska inte skickas. Sådana belopp ska bokföras enligt kommunens interna rutiner och samlas upp på nästkommande faktura.
- Återbetalningar under 50 kronor utbetalas inte, såvida inte särskilda skäl föreligger.
- Felaktiga fakturor: Fakturor som är felaktiga eller som har utfärdats på felaktig grund ska omedelbart krediteras.
- Faktureringsavgifter får inte tas ut av kommunen.

Faktureringen ska ske enligt gällande lagstiftning och kommunens interna rutiner.

3 Kravverksamhet

3.1 Syfte

Genom en strukturerad kravprocess ska kommunen:

- säkerställa att betalning erhålls inom rimlig tid,
- minimera kommunens utestående fordringar,
- behandla alla gäldenärer konsekvent, rättvist och med respekt för individens situation.

3.2 Omfattning

Kommunens kravverksamhet omfattar samtliga obetalda fordringar som uppstår inom ramen för kommunens verksamhet, oavsett fordrans art eller belopp. All kravhantering ska ske i enlighet med gällande lagstiftning och följa principerna för god inkassosed.

Det innebär att:

- Gäldenären ska alltid ha fått tydlig information om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering innan inkassoåtgärder vidtas.
- Om flera åtgärder är aktuella (t.ex. inkassokrav, avstängning eller rättsliga åtgärder), ska dessa framgå samlat i ett och samma kravbrev.
- När ett kravbrev har skickats, ska de åtgärder som anges i brevet också genomföras, om betalning uteblir.

Kravverksamheten ska präglas av rättssäkerhet, tydlighet och respekt för gäldenärens situation, samtidigt som kommunens fordringsrätt tillvaratas på ett effektivt sätt.

3.3 Kostnader som påförs gäldenären

Gäldenären ansvarar för att betala de kostnader som uppstår i samband med kravhantering, i enlighet med gällande lagstiftning och förordningar.

Följande kostnader kan påföras gäldenären:

- **Kravavgifter:** Debiteras av det inkassobolag som kommunen anlitar, enligt de belopp som fastställs i inkassolagen och tillhörande förordningar.
- **Rättsliga avgifter:** Avgifter för ansökan om betalningsföreläggande, expeditjonskostnader, delgivningskostnader samt kostnader för inhämtande av registreringsbevis eller andra nödvändiga handlingar.
- **Eventuella indrivningskostnader:** Om ytterligare åtgärder krävs för att driva in skulden, kan dessa kostnader också komma att belasta gäldenären.

Alla kostnader ska vara tydligt specificerade i kravbrev eller annan kommunikation med gäldenären.

4 Tvistiga fordringar

Om en kund bestrider en faktura helt eller delvis ska ärendet hanteras skyndsamt och rättssäkert. Tvistiga fordringar får inte överlämnas till inkasso innan en utredning har genomförts.

Förfarande:

- Bestridandet ska dokumenteras skriftligen och diarieföras.
- Ekonomienheten ansvarar för att samråda med berörd förvaltning för att utreda fakturans riktighet.
- Förvaltningen ansvarar för eventuella kontakter med kunden.
- Om fakturan visar sig vara felaktig ska den krediteras helt eller delvis.
- Om fakturan bedöms vara korrekt ska kunden informeras skriftligen om detta, med en motivering och ny betalningsfrist.
- Om tvisten kvarstår efter kommunens svar kan ärendet överlämnas till inkassobolag för vidare hantering, inklusive eventuell rättslig prövning.

Tvistiga fordringar ska hanteras med särskild omsorg för att säkerställa rättssäkerhet och god förvaltningssed.

5 Om kunden inte betalar

När en faktura inte betalas i tid ska kravrutinerna aktiveras enligt nedanstående steg. Syftet är att på ett rättssäkert och effektivt sätt driva in kommunens fordringar samtidigt som hänsyn tas till gäldenärens situation.

5.1 Betalningspåminnelse

- Påminnelse skickas av det inkassobolag som kommunen anlitar 10 dagar efter fakturans förfalldatum.
- Ingen påminnelseavgift ska debiteras gäldenären.
- Påminnelse skickas inte för restbelopp under 50 kronor. Dessa belopp ska istället läggas på gäldenärens nästkommande faktura.

5.2 Inkassokrav

- Inkassokrav skickas ut 21 dagar efter fakturans förfalldatum.
- Inkassokravet förfaller 14 dagar efter kravdatum.
- Inkassokrav hanteras av det inkassobolag som kommunen anlitar.
- Inkassokrav skickas inte för VA-tjänster.

5.3 Räntedebitering

- Ränta debiteras från fakturans förfalldag enligt räntelagen (SFS 1975:635) och handläggs huvudsakligen av anlitat inkassobolag.
- Om betalning sker efter förfalldatum men innan ärendet överlämnats till inkassobolag, påförs räntan på nästkommande faktura förutsatt att beloppet överstiger 100 kronor.
- I annat fall skickas en separat räntefaktura, om räntebeloppet överstiger 100 kronor.

5.4 Anstånd och amorteringsplan

Kommunen kan i vissa fall bevilja anstånd med betalning eller upprätta en amorteringsplan, under förutsättning att det finns godtagbara skäl och att det bedöms sannolikt att skulden kommer att regleras.

Skäl för anstånd eller amorteringsplan kan vara:

- tillfälliga betalningssvårigheter på grund av sjukdom, arbetslöshet eller andra sociala omständigheter,
- särskilda familje- eller livssituationer som påverkar betalningsförmågan.

Ansökan och bedömning:

- Begäran om anstånd eller amorteringsplan ska lämnas skriftligen till ekonomienheten, helst före fakturans förfallodatum.
- Bedömning ska göras av behörig handläggare, som prövar gäldenärens betalningsförmåga och dokumenterar beslutet.
- Anstånd kan beviljas för högst sex månader.
- Amorteringsplan bör endast beviljas om skuldbeloppet är av väsentlig storlek och om gäldenären bedöms ha realistisk möjlighet att följa planen.

Villkor för amorteringsplan:

- Planens löptid ska vara så kort som möjligt och bör inte överstiga sex månader, utom i undantagsfall.
- Under amorteringsplanens löptid ska samtliga nya fakturor betalas i tid.
- Om gäldenären inte följer amorteringsplanen återupptas ordinarie kravrutiner.
- Gäldenär som inte fullföljer tidigare amorteringsplan bör som huvudregel inte beviljas ny.

5.5 Avstängning

Avstängning av tjänster på grund av obetalda skulder ska ske i undantagsfall och med stor försiktighet. Åtgärden ska alltid föregås av en noggrann bedömning och ske med hänsyn till gäldenärens sociala situation. Avstängning av barnomsorg ska endast ske i undantagsfall och efter särskild prövning med hänsyn till barnets bästa.

Allmänt:

- Avstängning kan bli aktuell vid obetalda avgifter för exempelvis vattenförsörjning eller barnomsorg.
- I de flesta fall ersätter en avstängningsorder ansökan om betalningsföreläggande.

Förfarande:

- Vid hot om avstängning ska gäldenären alltid ges minst 14 dagars betalningstid från det att avstängningsbesked skickats.
- Avstängningsbesked ska innehålla:

- tydlig information om skuldens storlek
- datum för planerad avstängning
- om tillämpligt, information om kostnader för eventuell återinkoppling
- kontaktuppgifter för frågor eller överklagan

Vattenavstängning:

- Om avstängning av vatten sker, ska abonnenten betala både avstängningsavgift och återkopplingsavgift, enligt gällande VA-taxa.
- Återkoppling sker först när full betalning av förfallna VA-skulder har mottagits.
- Samma avgifter gäller vid användning av strypbricka (i- och urkoppling).

5.6 Rättsliga åtgärder

Om betalning uteblir trots utsänt inkassokrav och/eller avstängning och ingen överenskommelse har träffats med gäldenären, kan rättsliga åtgärder vidtas för att driva in skulden.

Förfarande:

- Ansökan om betalningsföreläggande görs av det inkassobolag som kommunen anlitar, hos Kronofogdemyndigheten.
- Åtgärden vidtas efter att den i inkassokravet angivna betalningsfristen löpt ut.
- Innan ansökan skickas in ska inkassobolaget genomföra en solvenskontroll för att bedöma om det är sannolikt att åtgärden leder till betalning.
- Om Kronofogden meddelar utslag och betalning fortfarande uteblir, kan ärendet överlämnas till verkställighet (utmätning).

5.7 Betalningsinställelse och konkurs

Vid betalningsinställelse eller konkurs ska särskilda åtgärder vidtas för att skydda kommunens fordringar och minimera risken för ekonomisk förlust.

Betalningsinställelse

Om en gäldenär meddelar att betalning inte kan ske:

- Specificera vilka fordringar som är:
 - förfallna till betalning,
 - fakturerade men ännu inte förfallna, samt
 - levererade men ännu ej fakturerade.
- Beräkna ett förskott för kommande leveranser eller tjänster under den närmaste perioden.
- Kräv omedelbar betalning av förfallna belopp och förskott.

- Om betalning inte sker inom angiven tid, ska ytterligare leveranser eller tjänster avbrytas tills betalning har skett eller säkerhet har ställts.

Konkurs

Om en gäldenär försätts i konkurs:

- Alla leveranser efter konkursdagen ska faktureras direkt till konkursförvaltaren.
- Kommunens fordran ska bevakas i konkursen. Detta hanteras av det inkassobolag som kommunen anlitar.
- Eventuella säkerheter eller förskott ska beaktas i samband med bevakningen.

6 Osäkra fordringar

Osäkra fordringar är sådana där det finns en risk att betalning inte kommer att erhållas. Dessa ska hanteras på ett enhetligt och transparent sätt i samband med bokslut och uppföljning.

I kommunens hantering av fordringar görs skillnad mellan nedskrivning och bokföringsmässig avskrivning:

- Nedskrivning innebär att en fordran bedöms som osäker och därför delvis eller helt skrivs ned i bokföringen, utan att den formellt avskrivs. Fordran kvarstår och kan fortfarande drivas in.
- Bokföringsmässig avskrivning innebär att fordran skrivs av helt från bokföringen, exempelvis efter avslutad konkurs eller dödsboanmälan. Fordran kan dock fortsatt bevakas och drivas in om nya förutsättningar uppstår.

Båda åtgärderna syftar till att ge en rättvisande bild av kommunens ekonomiska ställning och ska alltid dokumenteras.

6.1 Nedskrivning

Värdering och nedskrivning:

- I bokslutsarbetet ska en bedömning göras av fordringarnas sannolika värde.
- Bedömningen ska dokumenteras och baseras på tillgänglig information om gäldenärens betalningsförmåga, tidigare betalningshistorik samt eventuella rättsliga åtgärder.
- Nedskrivning sker schablonmässigt enligt följande riktlinjer:
 - Fordringar äldre än **6 månader** skrivs ned med **50 %**.
 - Fordringar äldre än **2 år** skrivs ned med **75 %**.
 - Fordringar äldre än **5 år** skrivs ned med **100 %**.
- Schablonen utgör en vägledning och ska alltid kompletteras med en individuell bedömning. Avsteg från ovanstående nedskrivningsnivåer kan göras om särskilda skäl föreligger, exempelvis pågående rättsprocess eller nyligen träffad amorteringsplan.

Redovisning

- Nedskrivningar av osäkra fordringar belastar finansförvaltningen som befarade kundförluster.

6.2 Bokföringsmässig avskrivning

Bokföringsmässig avskrivning innebär att en fordran tas bort från kommunens balansräkning när det bedöms att den inte längre är möjlig att driva in. Avskrivning innebär dock inte att kommunen avstår från sin fordran. Den kan fortsatt bevakas och återkrävas om nya möjligheter till betalning uppstår.

När avskrivning kan ske:

- När slutredovisning från Kronofogdemyndigheten visar att utmätning eller konkurs inte gett utdelning.
- När dödsboanmälan inkommit från Skatteverket och det saknas tillgångar i dödsboet.
- När gäldenärens vistelseort är okänd eller personen är bosatt utomlands och indrivning inte är möjlig.
- När fordran är preskriberad enligt preskriptionslagen.

Beslutsordning:

- Beslut om avskrivning fattas av respektive nämnd eller styrelse alternativt i enlighet med beslutad delegationsordning.
- Avskrivningen ska belasta det verksamhetsområde där fordran har uppstått.
- Avskrivningar ska genomföras minst en gång per år, i samband med bokslut eller särskild genomgång.

6.3 Bevakning

Trots att en fordran har skrivits av bokföringsmässigt ska den fortsätta att bevakas. Detta innebär att kommunen inte avstår från sin rätt till betalning, utan att fordran kan återaktiveras om nya förutsättningar uppstår.

Bevakningen omfattar:

- Fortsatt uppföljning av avskrivna fordringar genom det anlidade inkassobolaget.
- Möjlighet att återuppta indrivning om nya tillgångar identifieras eller om gäldenären återkommer till Sverige.
- Regelbunden översyn av avskrivna fordringar för att identifiera eventuella förändringar i gäldenärens ekonomiska situation.

Bevakningen säkerställer att kommunen inte går miste om potentiella intäkter.

7 Förskottsbetalning

I vissa fall kan kommunen kräva förskottsbetalning eller att säkerhet ställs, exempelvis:

- vid pågående eller befarad betalningsinställelse,
- vid befarad konkurs,
- eller i andra fall där ekonomienheten och/eller aktuell förvaltning bedömer att gäldenären utgör en ekonomisk risk.

Förskott eller säkerhet kan bestå av exempelvis bankgaranti, deposition eller borgensförbindelse.

8 Uppföljning och rapportering

För att säkerställa en effektiv och rättssäker kravverksamhet ska uppföljning och rapportering ske regelbundet.

Ekonomienheten ansvarar för att:

- Följa upp utvecklingen av kommunens utestående fordringar, inklusive sammanställning av restlängder, inkassoärenden och avskrivna fordringar 2 gånger per år.
- Sammanställa statistik över kravverksamheten, inklusive antal påminnelser, inkassokrav, amorteringsplaner och rättsliga åtgärder.
- Identifiera behov av förändringar i rutiner, riktlinjer eller samarbete med inkassobolag.

Förvaltningen ansvarar för att:

- Vara delaktiga och bistå med information i uppföljningen, gå igenom restlängder samt vid behov vidta åtgärder avseende sina respektive kundfordringar i samverkan med ekonomienheten.

Uppföljningen ska säkerställa att kravverksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och god förvaltningssed.