

 HÄLLEFORS KOMMUN	Dokumenttitel Riktlinjer för kravhantering av kundfordringar för Hällefors kommun		
Typ av styrdokument Riktlinjer	Ansvarig utgivare Hällefors Kommun Ledningsgrupp	Ansvarig författare Jessica Jansson	Giltighetsdatum 08.09.2011
Dokumentförteckning B-A-01-0003	Organisation Kommunförvaltning	Enhet Ekonomi	Datum nästa revision 08.09.2012



Riktlinjer för kravhantering av kundfordringar i Hällefors kommun

Åtgärder som Hällefors kommun ska jobba med för att minska kreditkostnaderna är:

- säkerställa att fakturering sker så snabbt som möjligt efter leverans,
- ha effektiva kravrutiner,
- debitera dröjsmålsränta,
- i möjligaste mån införa enhetliga regler för kravverksamhet.

1 Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att ge alla personer som är involverade i kravverksamheten för kundfordringar riktlinjer och ett verktyg att använda i sitt dagliga arbete för att på så sätt uppnå en effektiv kravhantering.

För att kunna ha en effektiv kravverksamhet bör kommunen även ha en bra underliggande faktura. Fakturan ska spegla vad som tidigare har avtalats och i stort sett utgöra en kopia av orderbekräftelsen.

För att kunden säkert ska betala rätt belopp bör summafältet på fakturan vara tydligt angivet.

Precisera noggrant från vilken tidpunkt kredittiden ska beräknas, t ex 30 dagar efter fakturadatum. Dessutom bör förfallodatum särskilt uttryckas t ex ”betalningen ska vara oss tillhanda senast...”. Genom dessa två åtgärder är chansen större att kunden betalar vid rätt tidpunkt.

Förutom ovanstående rekommendationer måste adresser och bankgironummer alternativt plusgironummer vara korrekt angivna.

2. Målsättning

Målsättningen är att förtydliga beslutsprocessen samt roller, ansvar och befogenheter i arbetsprocessen inom kravverksamheten.

3. Omfattning

Riktlinjerna omfattar alla kundfakturer inom kommunen med undantag för fakturer som skickats till organisationer inom kommunkoncernen, där enbart påminnelse ska utgå.

4 Organisation

Kravhanteringen sker idag centralt. Träffar mellan ekonomienheten och berörda förvaltningar samt bolag bör genomföras vid behov, där ekonomienheten är sammankallande part.

Hällefors kommun har en kundreskontra.

5 Sanktioner vid utebliven betalning

Om betalning ej sker senast på förfallodagen vidtas följande åtgärder:

5.1 Krav

Det är självklart att vid utebliven betalning påminna sin kund om dennes betalningsskyldighet. Kravet sänds till kunden 10 dagar efter förfallodagen. Kunden har en tidsfrist på 10 dagar att betala sin räkning. Skulle räkningen efter dessa tio dagar inte vara betald så framgår det att kommunen kommer att debitera en inkassokostnad. Det framgår även att kunden får betala dröjsmålsränta från och med förfallodagen tills räkningen blir slutbetald. Samtidigt får enhetschef en signal om att obetald faktura finns hos brukaren. Om räkningen inte är betald inom 10 dagar efter påminnelsens utskriftsdatum sänds kravet till externt anlita inkassobyrå.

När det gäller obetald hyra informeras hyresgästen redan här att hyresrätten är förverkad och att hyresvärden är berättigad att säga upp avtalet.

5.2 Avstängning/avhyssning – där sådan kan ske

Hyror; här gäller det att hyresgästen blir avhyst vid obetalda hyror. Eftersom det finns ett kontrakt där både hyresgäst och hyresvärd godkänt villkoren ska hyresgästen betala sin hyra oavsett om denne får inbetalningskort eller inte. Hällefors kommun skickar ut hyresfaktura, där hyran förfaller första vardagen i varje månad. Inom Hällefors kommun finns års-, halvårs-, kvartals- och månadshyror.

Förskoleverksamhet och skolbarnomsorg; När en förälder finns med på restlängden med två obetalda räkningar ska följande iakttas av assistent eller rektor:

- Meddela föräldern via brev eller telefon att avgiften inte är betald. Dessutom informera om att de kommer att förlora sin kommunala plats om de inte omgående betalar sin skuld.

Om inga avgifter kommer in trots brev eller samtal och föräldern finns med på restlängden med två räkningar som förfallit till betalning, ska ett brev med uppsägning av platsen skickas ut omgående. I brevet ska det stå från vilket datum placeringen upphör samt att kravet finns hos externt anlita inkassobyrå. Föräldern får ej någon ny plats förrän den gamla skulden är reglerad.

Avgifter enligt lagstiftning SoL och LSS samt hyror; Här kan inte någon avstängning ske utan kravet skickas vidare till externt anlita inkassobyrå.

Övrig fakturering; Om åtgärder kan vidtas ska detta göras innan ärendet lämnas vidare till betalningsföreläggand, ex. kan varor som ej blivit betalda återtas av kommunen.

5.3 Betalningsföreläggande

Vid periodiskt återkommande räkningar förekommer det att rättsliga åtgärder inte hinner vidtas förrän förfallodagen för nästa räkning passerats. Lagen ger då möjlighet att ta med även den senare skulden även om kravbrev inte har sänts ut för denna. Detta är något som även Hällefors kommun ska tillämpa.

Efter att kommunen lämnat över ärendet till externt anlita inkassobyrå kan kunden göra en egen inbetalning och inte gå via inkassobyran som ansökt om betalningsföreläggande och då gäller:

- a) Då kunden betalt hela beloppet d v s kapitalbelopp, dröjsmålsränta, inkassokostnad och kostnader i målet återkallas ansökan hos inkassobyrån t ex genom att ett faxmeddelande skickas.
- b) Då kunden gör en delbetalning eller betalar bara kapitalbeloppet ska yrkandet hos inkassobyrån nedsättas med det inbetalda beloppet genom att kommunen sätter in betalningen till inkassobyrån.

5.4 Dröjsmålsränta

Förutom kostnader för indrivning har kommunen rätt till dröjsmålsränta om inte skulden betalas i tid. Dröjsmålsräntan ska alltid vara högre än bankräntan. Om parterna i avtalet har reglerat hur dröjsmålsräntan ska beräknas, gäller detta. Om däremot inget avtal har träffats i förväg gäller reglerna i Räntelagen. Enligt denna lag har kreditgivaren rätt att ta ut dröjsmålsränta från den dag som infaller en månad efter det att kreditgivaren avsänt avisering om betalning eller på annat sätt krävt betalning samt att denne i detta krav talat om att dröjsmålsränta debiteras vid försenad betalning. Den ränta som kreditgivaren har rätt att ta ut är gällande referensränta plus åtta procentenheter.

Hällefors kommun debiterar vid försenade betalningar dröjsmålsränta enligt räntelagen.

6 Respittid

Med respittid menas hur sen en betalning ska vara för att en räntefaktura ska produceras. Att fakturera en betalningsförsening på en dag kan verka stötande och ge en onödig kostsam administration. Ränteintäkten är ofta liten. En räkning som förfaller och betalas en fredag kommer mottagaren tillhanda först på måndag. Betalningsförseningen blir här tre räntedagar.

En respittid på ungefär fem dagar absorberar trögheter i banksystemet och fördröjningar från fredagar till måndagar. Med anledning av detta så har Hällefors kommun en respittid på fem dagar.

7 Beloppsgränser

Periodiskt återkommande räkningar på förhållandevis små belopp bör fortsättningsvis samlas ihop tills det sammanlagda fordringsbeloppet på en och samma kund uppgår till minst 50 kronor. Minimibeloppet för en faktura inom Hällefors kommun är därför 50 kronor.

8 Anstånd och avbetalningsplan

När kunden kontaktar ekonomienheten angående begäran om anstånd med betalningen alternativt om att få avbetala skulden under en längre tid så ska ekonomienheten hänvisa till externt anlitate inkassobyrån när fordran ligger hos inkassobyrån. Skulle däremot kunden kontakta ekonomienheten innan fordran faller till betalning eller går vidare till inkassobyrå har ekonomienheten rätt att tillsammans med verksamhetschef att göra upp om anstånd alternativt avbetalningsplan. Enbart verksamhetschef får inte göra upp om anstånd eller avbetalningsplan utan att ha kontaktat ekonomienheten, i och med att så fort en faktura gått ut från kommunen så är det ekonomienhetens

ansvar att se till att fordran betalas. Skulle däremot fakturan vara felaktig respektive inte alls utfärdats så ska verksamhetschef meddela förändringen skriftligt till ekonomienheten.

Allmänt bör gälla att anstånd inte ska lämnas för så lång tid att skulden ökar ytterligare. Anstånd bör ej beviljas till samma kund på fler än två efterföljande fakturor.

9 Anstånd med betalning

Enligt de bestämmelser som finns ska kunden betala fakturan även om kunden kommer att klaga på den. Får kunden rätt kommer pengarna att återbetalas tillsammans med ränta. Om kunden har speciella skäl kan kunden begära anstånd (d v s slippa betala innan ärendet är avgjort).

Kunden måste skriva till kommunens inkassobyrå och begära anstånd. Ange fakturanumret och varför kunden inte kan/vill betala. Kunden kan också be om att få dela upp fakturan i flera omgångar, detta görs också via inkassobyran.

Om kunden får anstånd eller får göra delbetalningar kommer dröjsmålsränta att läggas till beloppet för den tid som går tills fakturan är betald.

Kunden måste alltså särskilt begära att få anstånd med betalningen. Det räcker inte att bara överklaga fakturan. Om fakturabeloppet sänks efter att kundens överklagan behandlats kommer kunden att få ränta på pengarna som betalas tillbaka.

10 Nedskrivning och avskrivning

Inledningsvis ska fastslås att det råder en stor skillnad mellan begreppen nedskrivning och avskrivning.

Oavsett om kommunen har beslutat att lämna över ärendet till externt anlita inkassobyrå ska en nedskrivning av respektive fakturafordringskonto kontinuerligt göras. Nedskrivning sker i Hällfors kommun sker kontinuerligt när inkassobyran lämnar över kravet för långtidsbevakning och innan delårs- och helårsbokslutet.

En nedskrivning av en fakturafordran ska göras så fort osäkerhet råder om fordran kommer att regleras eller inte, exempelvis på grund av fakturans ålder eller andra omständigheter.

En nedskrivning innebär en redovisningsteknisk minskning av kommunens tillgångar, rent principiellt anses fordran vara osäker och ska därför inte utgöra en tillgång, men fortsatta krav ska dock regelbundet skickas till kunden.

En avskrivning av nedskrivna fordringar innebär att Hällfors kommun inte längre anser det möjligt att erhålla några medel från kunden. För att avskrivning ska kunna ske bör fordringsunderlaget helt sakna reellt värde t ex att en utskiftad konkurs har skett. Fakturorna ska alltså inte ingå bland de ordinära fordringarna men så länge beslut om avskrivning inte har tagits ska krav fortfarande utsändas.

Avskrivningar ska verkställas löpande under året.

Vid en nedskrivning används ett tillgångskonto, 15900 Värdereglering kundfordringar, samt ett kostnadskonto, 73510 Befarade kundförluster, och vid en avskrivning används kostnadskontot 73500 Inträffade kundförluster. Återvunna avskrivningar bokförs på intäktskontot 31990. Gränsen för att undersöka vilken förvaltning som ska ha pengarna är satt till 2 000 kronor.

Avskrivningar ska ske enligt Kommunstyrelsens delegationsbeslut samt godkännas av ekonomichefen i samråd med respektive förvaltning.

Beslut om avskrivning innebär inte att kommunen definitivt avstår från sin fordran. Alla ärenden som är bokföringsmässigt avskrivna kommer att efterbevakas av kommunens externt anlitate inkassobyrå genom långtidsbevakning.

11 Uppföljning av dessa riktlinjer

Ekonomienheten ska kontinuerligt följa upp riktlinjerna för kundfordringar för att pröva dess ändamålsenlighet.

12 Uppdatering av riktlinjerna

Dessa riktlinjer ska vid behov omprövas av kommunens övergripande ledningsgrupp. Om förutsättningar i omvärlden förändras på ett sätt som motiverar ändringar i riktlinjerna ska ekonomienheten föreslå uppdatering av dessa riktlinjer.