

Handläggare: Jessica Andersson
Ekonomikontoret

Mottagare: Kommunfullmäktige

Påminnelse och inkasso

Antagen av Kommunfullmäktige, datum 2025-xx-xx, § x



Bakgrund och syfte

Syftet med policyn är att skapa en enhetlig och effektiv arbetsprocess kring fakturering, påminnelser, krav och inkasso. Det är både en operativ risk och en finansiell risk om kommunen drabbas av kostnader och förluster som sker på icke ändamålsenliga eller otillräckliga processer och rutiner. Policyn som styrdokument är politikens möjlighet att balansera likabehandling för gäldenärer (kommuninvånare och andra kunder) tillsammans med en kundanpassad kravhantering utifrån rådande omständigheter. Utgångspunkten är alltid att alla gäldenärer behandlas lika. Målet är också att balansera en effektiv skuldindrivning med att motverka överskuldsättning och onödiga kostnader för gäldenären. Det innebär att kommunen ska ha en effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser.

Arbetet och indrivningens alla faser ska följa gällande lagar och förordningar samt rättspraxis. Vid sidan av dessa finns allmänna råd från exempelvis Datainspektionen som också beaktas.

Krav och inkassoverksamhet ska bedrivas med god inkassosed. Det innebär att gäldenären inte vållas onödig skada eller olägenhet eller utsätts för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd.

Kommunens krav och inkassoverksamhet utgår från ekonomikontoret. Samtliga verksamheter upprättar fakturaunderlag inom sina verksamhetsuppdrag. När en faktura förfallit hanteras påminnelser, krav och inkasso via ekonomikontoret. Verksamheterna säkerställer att alla nödvändiga kunduppgifter finns vid debiteringstillfället. Faktura skickas snarast efter leverans eller enligt avtal. Normal betalningstid är trettio (30) dagar men undantag med kortare betalningstid kan tillämpas. Betalningspåminnelse skickas ut till kund tidigast fem (5) arbetsdagar efter fakturans förfallodatum. Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagens nivåer och startar från och med dagen efter fordrans förfallodatum.

Information

Gäldenären får tydlig information, vilken kan ske både skriftligt och muntligt, och alltid genom ett korrekt bemötande.

Är gäldenären sen med en betalning för första gången sker en relationsstärkande kostnadsfri påminnelse. Har man tidigare varit sen med betalningen vid ett tillfälle så debiteras lagstadgad påminnelseavgift. Vid tre (3) eller fler tidigare upprepade försenade betalningar skickas inkassokrav direkt. För äldre gäldenärer (+75 år eller äldre) bemöts gäldenären alltid med en påminnelse som första åtgärd.

Betalningsanspråket framgår genom faktura eller på annat sätt. Grunden för fordran ska innehålla tydliga och lagstadgade uppgifter.

Amorteringsplaner och anstånd kan tillämpas om det bedöms som lämpligt utifrån rådande omständigheter. Syftet är då att minimera kundförluster och möjliggöra för motparten att genom plan kunna återbetala skulden. Kravet är att upprättad amorteringsplan följs. Om detta inte sker hanteras ärendet likt övriga gäldenärer kring påminnelse- och inkassohantering. Det är gäldenären som ansöker om amorteringsplan och anstånd. Om amorteringsplan inte följs skickas en påminnelse ut till gäldenären, därefter om betalningsplanen inte återupptas förfaller hela den kvarstående skulden till betalning samt att räntor, avgifter och kostnader läggs till skulden.

Kontroll av gäldenärens identitet

Kontroll av gäldenär sker genom fungerande rutiner och vid misstanke om felaktig identitet ska ärendet utredas skyndsamt.

Underårig gäldenär

Kontroll där det säkerställs om det är underårig gäldenär som är skuldsatt eller förmyndare ska utredas av personal som har kunskap om lagstiftning inom området samt förstår kontrollens betydelse.

Åtgärder för indrivning

Huvudregeln är att vid utebliven betalning sägs den kommunala tjänsten upp. Vissa tjänster kan på grund av lagstiftning inte sägas upp. Skinnskattebergs kommun följer de särskilda regler och rekommendationer som finns kring underrättelse vid avstängning av vissa löpande tjänster.

Arbetet sker genom fakturering, påminnelsehantering, inkassotjänster, delgivningstjänster, proaktiva delar som varningsbrev, sms och telefonsamtal, rättsliga åtgärder, juridiska tjänster, efterbevakning och utlandsinkasso. Dementi, dödsbevakning, skuldsanering och konkurshantering hanteras också.

Kostnader

Kommunens kostnad för hantering belastar respektive nämnd och sektor på aktuell verksamhet. Kostnader för gäldenären följer räntelagen och lagstadgade nivåer för påminnelser, krav och inkasso. Om annat avtalats anges detta i avtalet.

Tidsfrister

I ett inkassokrav anges viss skälig tid inom vilken gäldenären frivilligt kan betala för att slippa ytterligare åtgärder från Skinnskattebergs kommuns sida.

Ombud

Vid extern leverantör som part för påminnelse- och inkassohantering används leverantörens logo vid indrivning. Det ger en tydlighet för gäldenären var den vänder sig samt vem som ansvarar för hanteringen åt Skinnskattebergs kommun.

Vid behov av juridiskt ombud hanterar denna all kontakt med gäldenären eller dess ombud.

Tystnadsplikt

Strikt tystnadsplikt gäller för samtliga som hanterar krav och inkassoärendet i Skinnskattebergs kommun eller som ombud. Kontroll om tillåtelse finns att få del av uppgifter i ärendet ska ske innan uppgifter lämnas ut. Det gäller även gentemot gäldenärens familjemedlemmar. Giltiga fullmakter krävs om någon påstår sig företräda gäldenären. Regler i Offentlighets- och sekretesslagen och andra lagrum tillämpas.

Antal inkassokrav följer rekommendationer från lagstiftare och Datainspektionen. Detta för att gäldenären inte ska bli ersättningsskyldig för onödiga inkassokostnader. Det betyder till exempel att ett inkassokrav skickas till gäldenären i ett och samma ärende. Fler än två resultatlösa inkassokrav på periodvis återkommande fordringsanspråk (till exempel hyra, VA eller abonnemang) kan inte anses motiverade för att tillvarata Skinnskattebergs kommuns rätt som borgenär. Det är då förenligt med god inkassosed att i denna situation rikta fler inkassokrav med anspråk på betalning för ytterligare inkassokostnader. Det innebär att borgenären kan i vissa fall låta bli att skicka inkassokrav i enlighet med Datainspektionens praxis. Det innebär att nya obetalda fordringar kan läggas till dessa belopp i en ansökan till Kronofogden eller domstol under förutsättning att gäldenären fått inkassokrav på minst två tidigare obetalda fordringar, exempelvis månadshyra.

Långtidsbevakning

Skinnskattebergs kommun ska efterbevaka samtliga fordringar till dess att full betalning, jämte upplupen ränta och kravkostnader betalats. Osäkra fordringar som skrivs ned bokföringsmässigt ska ändå fortsätta att bevakas. Kostnader för nedskrivningar och avgifter för Kronofogdemyndigheten belastar respektive verksamhet.

Avskrivning av fordringar och nedskrivningar

följer beslutad delegationsordning. Om gäldenären är ett dödsbo eller ett bolag försatt i konkurs kan

förvaltningen besluta om avskrivning. Nedskrivningar sker enligt beslutad delegationsordning eller genom särskilt beslut om delegat till kommunchef eller ekonomichef.

UTKAST