

# Styrande dokument

---

## Riktlinjer för kravverksamheten

Fastställd av kommunfullmäktige 2010-10-11, § 135

Gäller från och med 2010-11-01

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Kravverksamhetens organisation .....	3
3. Fordringars uppkomst.....	3
4. Fakturans innehåll .....	3
5. Fakturering och val av förfallodag .....	3
6. Fakturerings- och expeditonsavgifter.....	4
7. Betalningsvillkor .....	4
8. Dröjsmålsränta.....	4
9. Uppskov.....	4
10. Amorteringsplan .....	4
11. Betalningspåminnelse.....	5
12. Inkassokrav .....	5
13. Sanktioner.....	5
13.1 Vatten .....	5
13.2 Renhållning .....	6
13.3 Barnomsorg/Pedagogisk omsorg.....	6
13.4 Uppsägning av avtal .....	6
14. Rättsliga åtgärder.....	6
15. Särskilda regler för indrivning av vissa fordringar .....	7
15.1 Sociala fordringar .....	7
15.2 Miljösanktionsavgifter.....	7
15.3 Avgifter för tillsyn enligt miljöbalken.....	7
15.4 Felparkeringsavgifter.....	7
15.5 Avgifter enligt plan- och bygglagen.....	7
16. Kvittning.....	7
17. Nedskrivning och avskrivning.....	8
18. Preskription .....	8
Bilaga 1 Sammanställning kravprocessen .....	9
Bilaga 2 Sammanställning kostnadsersättning .....	10
Bilaga 3 Sammanställning beloppsgränser.....	11

## 1. Inledning

Dessa riktlinjer beskriver kommunens gemensamma och grundläggande kravrutiner och omfattar agerandet vid indrivning av fordringar. Centrala begrepp inom detta område är en fordran (en rätt att kräva pengar av någon annan), borgenär (fordringsägaren) och gäldenär (den betalningsskyldige).

Kommunens kravverksamhet är av stor ekonomisk betydelse. Intäkterna i form av avgifter, hyror, arrenden och andra ersättningar uppgår till stora belopp varje år och finansierar delar av den kommunala verksamheten. Kraven på en effektiv och rationell hantering ska balanseras mot kravet på att indrivningen av kommunen fordringar sker med tillbörlig respekt för gäldenären så att denne inte utsätts för onödigt skada eller olägenhet. Även automatiska kravrutiner ska utformas och tillämpas så att erforderliga individuella hänsynstaganden kan göras.

Referenser till utformandet av dessa riktlinjer är lagar, förordningar, datainspektionens allmänna råd, Kommunal kravverksamhet utgiven av SKL (Sveriges Kommuner och Landsting), SKL:s avdelning för juridik.

## 2. Kravverksamhetens organisation

Ekonomiavdelningen har ansvaret för krav och debitering samt ansvarar för en kommunövergripande samordning och effektivitet av de riktlinjer som ska gälla. Planering är av väsentlig betydelse och en tidplan ska varje år upprättas där alla huvudsakliga aktiviteter och tidpunkter framgår. Arbetet med underlagen för faktureringen kan med fördel förläggas till respektive förvaltning.

## 3. Fordringars uppkomst

Fordringar grundas ofta på avtal om köp och försäljning av varor eller tjänster eller hyresavtal. I en kommun grundar sig de flesta fordringar på offentligrättsliga avtal med varierande utrymme för frivillighet och avtalsmoment, t ex barnomsorgsplats. Vissa avtal grundas helt på offentligrättsliga regler, dvs utan något avtalsmoment, t ex vatten och avlopp.

Kommunen ska, i de fall det är möjligt, undvika att avtala om nya köp och försäljning av varor och tjänster eller hyresavtal, om gäldenären har tidigare skulder som inte blivit betalda. Kreditvärdigheten ska kontrolleras särskilt vid större avtal.

## 4. Fakturans innehåll

En faktura ska innehålla vissa uppgifter. Om detta regleras i mervärdesskattelagen, bokföringslagen, räntelagen, lagen om kommunal redovisning. Även i köplagen och konsumentköplagen finns regler om betalning. Utöver lagstiftningen finns det ett flertal punkter med information som bör framgå av en faktura. Reglerna är desamma för fakturor som skickas såväl i pappersform som elektroniskt.

## 5. Fakturering och val av förfallodag

Det finns som regel inget skäl att vänta med faktureringen när förutsättningar för fakturering väl föreligger. Fakturering bör ske och förfallodag bör väljas i anslutning till att en tjänst eller nyttighet tillhandahålls eller när betalningsskyldighet annars inträder. Speciallagstiftning finns för allmänna vatten- och avloppsanläggningar och allmänna värmeavgifter, gatukostnader (plan- och bygglagen), bygglovsavgifter m m, lantmäteriaavgifter, hyresfordringar och arrenden.

Förfallodag är den tidpunkt när gäldenären måste betala för att inte riskera att drabbas av påföljder. Erfarenheterna visar att de flesta betalar sina räkningar i samband med utbetalning av lön, barnbidrag, pension, dvs vanligen efter den 20:e eller 27:e varje månad. Detta bör beaktas när förfallodagar fastställs för att minimera antalet påminnelser och krav.

Fakturadag och förfallodag ska alltid anges på fakturan. Fakturering sker när debiteringsunderlaget är minst 50 kr.

## 6. Fakturerings- och expeditonsavgifter

Faktureringsavgift ska inte tas ut. Expeditonsavgift eller liknande avgift kan endast tas ut om det framgår av bestämmelserna i taxor och avgifter.

## 7. Betalningsvillkor

Betalningsvillkoren ska vara minst 30 dagar om inget annat avtalats.

## 8. Dröjsmålsränta

På obetald och förfallen faktura utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635), dvs referensränta + 8 %-enheter. Referensräntan fastställs för varje kalenderhalvår genom särskilt beslut av Riksbanken. Dröjsmålsräntan gäller även för speciallagstiftning såsom allmänna vatten- och avloppsanläggningar, gatukostnader (PBL), bygglovsavgifter m m, lantmäteravgifter, hyresfordringar och arrenden.

Dröjsmålsräntan beräknas på kapitalbeloppet och tas ut från förfallodagen. Ingen beloppsgräns gäller.

## 9. Uppskov

Om gäldenären tar kontakt med kommunen och ber om att få uppskov bör kommunen acceptera detta om skuldbeloppet är av betydande storlek och det är fråga om en enstaka händelse. Prövningen ska ske från fall till fall med hänsyn till vilken typ av fordran det rör sig om, skälen för uppskov m m.

Det är viktigt att klargöra att uppskovet innebär att kommunen avstår från att driva in fordringen under viss tid men att dröjsmålsränta ändå kommer att debiteras. Uppskov beviljas i första hand med högst 14 dagar. Ingen uppskofsavgift tas ut.

## 10. Amorteringsplan

Om gäldenären tar kontakt med kommunen och ber om att få dela upp betalningen bör kommunen acceptera detta om skuldbeloppet är av betydande storlek och det är fråga om en enstaka händelse. Prövningen ska ske från fall till fall med hänsyn till vilken typ av fordran det rör sig om, skälen för amorteringsplan m m. Amorteringsplan beviljas i första hand till maximalt tre månader. Amorteringsplan beviljas inte för fordringar som debiteras månadsvis.

Gäldenären ska skriftligen underrättas om amorteringsplanen. På obetalda förfallna fordringar som läggs upp på amorteringsplan utgår ränta enligt räntelagen § 6 och beräknas på det förfallna kapitalbeloppet från förfallodagen och därefter på det förfallna kapitalbeloppet efter varje amortering fram tills fordran är fullt betald. För upprättande av amorteringsplan tas ut ersättning enligt lag (1981:739) och förordning (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m m.

Om gäldenären inte fullföljer uppskovet eller amorteringsplanen och inkassokrav tidigare har skickats på fordringen får kommunen inte skicka inkassokrav igen utan ska istället vidta eventuella sanktioner och rättsliga åtgärder.

## 11. Betalningspåminnelse

Skälet till att betalning inte sker kan ibland vara ett förbiseende. Därför ska alltid en betalningspåminnelse skickas (trots att det inte finns någon laglig skyldighet att göra detta förutom när det gäller parkeringsavgifter). Antalet betalningspåminnelser begränsas till en för att undvika att gäldenären avsiktligt dröjer med sin betalning ytterligare innan inkassokrav skickas. Betalningspåminnelse ska skickas ut 7 dagar efter förfallodagen (om denna dag infaller på en helg gäller istället nästkommande vardag). Påminnelseavgift ska inte tas ut.

Betalningspåminnelsen ska innehålla uppgift om namn och adress på borgenär och gäldenär, fordringens fakturanummer, fakturadag, förfallodag, fakturabelopp, sista betalningsdag och betalningssätt samt uppgift om att fordringen kommer att överlämnas för inkasso om den inte betalas.

## 12. Inkassokrav

Om gäldenären inte betalar efter betalningspåminnelsen ska ett inkassokrav skickas ut 8 dagar efter betalningspåminnelsen (om denna dag infaller på en helg gäller istället nästkommande vardag). För inkassokrav gäller ingen beloppsgräns. Ersättning för inkassokravet ska tas ut enligt lag (1981:739) och förordning (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader.

Inkassokravet ska innehålla uppgifter enligt §§ 5-6 inkassolagen. Före utskicket ska det kontrolleras vilka hot som kan göras på inkassokravet. Enligt god inkassosed får hot om viss åtgärd inte användas som påtryckningsmedel om åtgärden inte övervägs eller förutsättningar för dess genomförande saknas.

Tidsfristen för betalning eller invändning ska vara 8 dagar från utsändningsdagen men vid hot om avstängning av vatten eller från barnomsorg eller uppsägning av avtal ska tidsfristen vara 14 dagar.

Flera inkassokrav i samma ärende får normalt inte förekomma. Reglerna för inkassoförfarandet finns i inkassolagen (1974:182) med tillhörande inkassoförordning (1981:956).

## 13. Sanktioner

Om en fordran uppgår till minst 300 kr kan det bli aktuellt med vissa sanktioner/påtryckningsmedel, t ex avstängning och uppsägning. Prövning av dessa åtgärder ska ske från fall till fall. Meddelande om datum för avstängning och uppsägning ska ske 4 dagar efter inkassokravets tidsfrist och verkställandet sker efter ytterligare 7 dagar (om dessa dagar infaller på en helg gäller istället nästkommande vardag). Ersättning tas ut för vissa sanktioner (se nedan).

### 13.1 Vatten

För avstängning av vatten krävs att följande tre förutsättningar är uppfyllda: 1) fastighetsägaren ska ha gjort sig skyldig till en försummelse (t ex betalningsförsummelse) som är väsentlig, 2) avstängning ska kunna ske utan att olägenhet för människors hälsa uppkommer, 3) fastighetsägare ska ha anmanats att vidta rättelse.

För att minska risken för sanitära problem till följd av avstängningen kan kommunen t ex ställa ut vattendunkar eller hänvisa till tappställe. Som alternativ till avstängning kan kommunen använda s k strypbricka som reducerar vattentillförseln. Avgift för avstängnings- och återanslutningsåtgärder ska påföras fastighetsägaren. Avgiften beslutas av tekniska nämnden och intas i taxebestämmelserna.

### **13.2 Renhållning**

Någon uttrycklig lagregel som ger kommunerna rätt att stänga av en fastighetsinnehavare från avfallshämtning o dyl finns inte. Detta innebär att det rimligen inte finns något utrymme för att upphöra med sophämtning vid bristande betalning så länge sådan hämtning behövs från miljö- och hälsoskyddssynpunkt. Istället gäller att inskränka hämtningen till det minimum som är nödvändigt för att inte riskera att olägenhet för människors hälsa uppkommer. Extra kostnader ska påföras fastighetsinnehavaren. Avgiften beslutas av tekniska nämnden och intas i taxebestämmelserna.

### **13.3 Barnomsorg/Pedagogisk omsorg**

Avstängning av barn från barnomsorgsplats ska ske på grund av utebliven betalning. Det anses som en civilrättslig åtgärd så länge vårdnadshavaren inte fullgör sina förpliktelser och har prövats av Regeringsrätten (RÅ 1982 2:62).

Avstängning ska dock inte ske beträffande den kostnadsfria barnomsorgen (f n 15 timmar per vecka eller 525 timmar om året som alla barn har rätt till fr o m 1 juli det år de fyller tre år). Inte heller kan barn med behov av särskilt stöd avstängas avseende avgiftsfri tid (f n 15 timmar per vecka eller 525 timmar per år).

I en avstängningssituation bör kommunen alltid utreda om det är fråga om ett barn med behov av särskilt stöd, även om barnomsorgsplatsen erhållits på vanligt sätt. Ingen avgift tas ut vid avstängning.

### **13.4 Uppsägning av avtal**

Vid betalningsförsummelse kan uppsägning av löpande avtal ske gällande hyra av idrottslokal, container etc. Ingen uppsägningsavgift tas ut.

## **14. Rättsliga åtgärder**

Sker inte betalning enligt inkassokravet och fordran uppgår till minst 300 kr ska rättsliga åtgärder vidtas 4 dagar efter att inkassokravets tidsfrist har förfallit. Om inkassokravet har innehållit hot om avstängning eller uppsägning detta först verkställas (se avsnitt Sanktioner). Förblir fordran obetald vidtas rättsliga åtgärder 7 dagar efter avstängningen eller uppsägningen. Infaller dessa dagar på en helg gäller istället nästkommande vardag.

Före rättsliga åtgärder vidtas ska synpunkter inhämtas från den förvaltning som svarat för debiteringsunderlaget. Förvaltningen kan då även vidta åtgärder för att fordringsbeloppet inte ska öka ytterligare. Före en ansökan ska göras om avhysning från bostad ska socialnämnden underrättas.

Kommunen kan antingen använda sig av den summariska processen vid kronofogdemyndigheten eller väcka talan i tingsrätt. Den summariska processen är endast avsedd för klara och förfallna fordringar och består av ansökan om betalningsföreläggande, vanlig handräckning och särskild handräckning. När det gäller tvistiga VA-fordringar ska talan istället väckas vid statens va-nämnd.

Om det under inkassoförfarandet framgår att gäldenären inte anser sig vara skyldig att betala enligt det krav som framställts kan en rättegång inledas genom att ansöka om stämning vid tingsrätten. Eftersom en domstolsprocess kan vara förenat med stora kostnader ska denna form av handläggning noga övervägas.

Ersättning tas ut enligt förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten. Ersättning för andra rättsliga åtgärder ska tas ut enligt tillämpliga lagar och förordningar.

## **15. Särskilda regler för indrivning av vissa fordringar**

### **15.1 Sociala fordringar**

Socialnämnden kan återkräva bistånd som utbetalats till enskilda enligt socialtjänstlagen, t ex pga oriktiga uppgifter. Sker inte återbetalning efter att inkassokrav skickats kan socialnämnden väcka talan om återbetalningsskyldighet vid förvaltningsrätten. Det samma gäller om kommunen vill föra talan om ersättning för vissa kostnader för den som vårdas i ett hem för vård eller boende eller i ett familjehem.

### **15.2 Miljösanktionsavgifter**

I de fall en kommunal nämnd utövar tillsyn över den aktuella verksamheten är det nämnden som beslutar om avgiften. Regler om betalning finns i Naturvårdsverkets föreskrifter (NFS 2002:16) om betalning av miljösanktionsavgifter och i miljöbalken finns en särskild preskriptionsbestämmelse.

### **15.3 Avgifter för tillsyn enligt miljöbalken**

Bestämmelsen i 9 kap 4 § förordningen (1998:940) om avgifter för prövning och tillsyn enligt miljöbalken gäller även för kommunala myndigheters verksamhet.

### **15.4 Felparkeringsavgifter**

Bestämmelser om avgift vid olovlig parkering finns i lagen (1976:206) om felparkeringsavgift och i lagen (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering.

### **15.5 Avgifter enligt plan- och bygglagen**

Avgifter som tas ut med stöd av plan- och bygglagen enligt av kommunen fastställd taxa hanteras i indrivningshänseende på vanligt sätt förutom i ett hänseende; då någon enligt 10 kap 28-29 §§ plan- och bygglagen åläggs att betala byggnadsavgift, tilläggsavgift eller särskild avgift finns ett speciellt förfarande för hur avgifterna drivs in.

## **16. Kvittning**

Kvittning innebär att fordringar avräknas mot varandra. Har gäldenären en fordran mot borgenären så kan han fullgöra sin förpliktelse att betala borgenären genom att avstå från sin fordran. Är parterna överens kan frivillig kvittning ske beträffande vilka ömsesidiga fordringar som helst. Är vissa förutsättningar uppfyllda har gäldenären också möjlighet att tvinga fram en kvittning som borgenären måste acceptera.

När kommunen ska göra en utbetalning, som enligt lag inte är undantaget från kvittning, ska det kontrolleras om det finns några krav av betydelse mot betalningsmottagaren som kan kvittas. Exempel på utbetalningar är t ex skadestånd, föreningsbidrag, återbetalning på grund av för mycket inbetalt.

För att kvittning ska få ske ska följande förutsättningar vara uppfyllda: motfordran ska vara gällande, mätbar, förfallen samt ska fordringarna vara ömsesidiga. Gälldenären ska skriftligen informeras om vilka fordringar som ska kvittas mot varandra. Prövningen ska göras av ekonomiavdelningen. Ingen kvittningsavgift tas ut.

Ibland kan kvittning inte ske därför att huvudfordran är skyddad av sociala skäl. För lönefordringar finns en särskild reglering i lagen (1970:215) om arbetsgivares kvittningsrätt. Kvittning mot lönefordran får ske med arbetstagarens medgivande medan tvångsvis kvittning är mycket begränsad. Sociala bidrag som utbetalas från stat och kommun är ibland skyddade mot kvittning enligt bestämmelserna i den författning som reglerar bidraget men kan normalt sett ändå inte kvittas bort. I kommunal kravverksamhet finns det inte så många tillfällen att erhålla betalning genom kvittning då det inte är så vanligt att kommunerna och dess medborgare har ömsesidiga fordringar mot varandra.

## 17. Nedskrivning och avskrivning

Bokföringsmässig nedskrivning prövas av ekonomiavdelningen om betalning inte influtit trots åtgärder enligt tillämpad kravrutin. Detta innebär inte att kommunen avstår från sin fordran.

Bokföringsmässig avskrivning prövas av ekonomiavdelningen om betalning inte influtit trots åtgärder enligt tillämpad kravrutin. Detta innebär att kommunen avstår från sin fordran. Endast vid ytterst särskilda förhållanden kan kommunen avskriva sin fordran.

## 18. Preskription

En preskription prövas av ekonomiavdelningen. Allmänna regler om preskription finns i preskriptionslagen (1981:130). Preskription innebär att borgenären förlorar rätten att kräva ut sin fordran.

Preskription av huvudfordran omfattar även fordran på ränta och annan tilläggsförpliktelse samt fordran på grund av borgen. En fordran preskriberas enligt huvudregeln tio år räknat från tillkomsten av fordringen om inte preskriptionen avbryts dessförinnan. För konsumentfordringar är preskriptionstiden tre år från fordringens tillkomst.

För kommunala fordringar mot privatpersoner gäller den kortare treåriga preskriptionstiden, t ex för barnomsorgsavgifter, elavgifter, renhållningsavgifter och va-avgifter. För fordringar på gatukostnader gäller tio års preskriptionstid även i förhållande till privatpersoner.

För hyresfordringar är preskriptionstiden tre eller tio år beroende på om det är fråga om en konsumentfordran eller inte och att hyresförhållandet alltjämt består. För vissa typer av fordringar finns särskilda preskriptionsregler i annan lagstiftning, t ex vid framställan av fordringsanspråk mot en tidigare hyresgäst, väcka av talan om att få ut kontrollavgift vid olovlig parkering.

En preskription avbryts genom preskriptionsavbrott och det innebär att en ny preskriptionstid börjar löpa från dagen för avbrottet.



## Bilaga 1 Sammanställning kravprocessen

### a) Kravprocess med hot om avstängning eller hot om uppsägning av avtal

Kalenderdagar efter förfallodag	Aktivitet
7	Påminnelse
8-14	Kontroll av vilka hot som kan göras på inkassokravet
14	Förfallodag betalningspåminnelse
15	Inkassokrav
29	Förfallodag inkassokrav
33	Meddelande om datum för avstängning från vatten eller barnomsorg eller uppsägning av avtal
40	Avstängning eller uppsägning av avtal
47	Kronofogdemyndigheten

### b) Kravprocess övriga

Kalenderdagar efter förfallodag	Aktivitet
7	Påminnelse
8-14	Kontroll av vilka hot som kan göras på inkassokravet
14	Förfallodag betalningspåminnelse
15	Inkassokrav
23	Förfallodag inkassokrav
27	Kronofogdemyndigheten

## Bilaga 2 Sammanställning kostnadsersättning

Kostnadsersättning	Lag / förordning	Kr (2010-05-19)
Faktureringsavgift		0 kr
Expeditionsavgift		0 kr (debiteras endast om det är intaget i taxan)
Dröjsmålsränta	Enligt räntelagen (1975:635)	Referensränta + 8 %-enheter (f n 8,5%)
Uppskov		0 kr
Amorteringsplan	Enligt lag (1981:739) och förordning (1981:1057) om ersättn för inkassokostn	f n 150 kr
Betalningspåminnelse		0 kr
Inkassokrav	Enligt lag (1981:739) och förordning (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader	f n 160 kr
Avstängning/ återanslutning vatten, ev sanktioner för renhållning		Föreslås av tekniska nämnden
Avstängning från barnomsorg		0 kr
Uppsägning avtal		0 kr
Betalningsföreläggande: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arvode för eget arbete</li> <li>▪ Ansökningsavgift</li> <li>▪ Övrig kostnadsersättning</li> </ul>	Förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten	f n 340 kr f n 300 kr verklig kostnad (se lag)
Vanlig handräckning: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arvode för eget arbete</li> <li>▪ Ansökningsavgift</li> <li>▪ Övrig kostnadsersättning</li> </ul>	Förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten	f n 375 kr f n 300 kr verklig kostnad (se lag)
Särskild handräckning: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arvode för eget arbete</li> <li>▪ Ansökningsavgift</li> </ul>	Förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten	f n 375 kr f n 300 kr
Övriga rättsliga åtgärder	Enligt lagar och förordningar.	
Kvittning		0 kr

### Bilaga 3 Sammanställning beloppsgränser

Fakturering	När debiteringsunderlaget är minst 50 kr. För VA- och renhållning gäller ingen beloppsgräns för utskick av faktura, dock makuleras inbetalningskortet vid belopp +/-50 kr och överförs istället till nästa faktura.
Dröjsmålsränta	Ingen beloppsgräns.
Uppskov	Vid betydande belopp.
Amorteringsplan	Vid betydande belopp.
Betalningspåminnelse	Ingen beloppsgräns.
Inkassokrav	Ingen beloppsgräns.
Sanktioner	Minst 300 kr.
Rättsliga åtgärder	Minst 300 kr.
Kvittning	Ingen beloppsgräns.
Nedskrivning	Ingen beloppsgräns.
Avskrivning	Ingen beloppsgräns.
Preskription	Ingen beloppsgräns.