

**PM till styrelsen**

Utfärdat 2019-11-27  
Diarienummer **0038/19**

**Grefab**

Anders Söderberg  
Telefon 031-3685803  
E-post: anders.soderberg@grefab.se

**Riktlinjer för fordringsbevakning- och inkasso**

---

**Förslag till beslut**

1. att godkänna Göteborgs Stads riktlinjer för fordringsbevakning och inkasso enligt detta ärende.
2. Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun antagna av Grefab 2018-03-07 (Dnr 0001/18) upphör att gälla
3. att uppdra åt VD upprätta anvisningar för bolaget enligt detta ärende

**Ärendet**

Riktlinjer för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs stad (Dnr 0791/19) fastställdes av kommunfullmäktige 2019-10-29.  
Stadsledningskontoret har tagit fram förtydligande av dessa riktlinjer, som bifogas detta ärende.

**Beskrivning av ärendet**

***Bakgrund***

Detta dokument ersätter Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun (P 2014-09-04, § 15, H 2014 nr 103, Dnr 0675/14). Kommunfullmäktige beslutade 2014 om Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun. Dokumentet från 2014 har reviderats utifrån en allmän uppdatering avseende lagbestämmelser, organisation och ansvar samt att riktlinjen ska gälla både nämnder och styrelser. Dokumentet har också anpassats till Göteborgs Stads styrande dokument utformning. Denna riktlinje har tagits fram i samarbete med representanter från förvaltningar och bolag.

## ***Större förändringar gentemot tidigare regler***

### *Riktlinjen omfattar extern fakturering*

En ökad tydlighet avseende externa kunder och kravet på likställighet samt andra regler utifrån Kommunallagen.

- Likställighetsprincipen (4 §): Kommuner ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat.
- Självkostnadsprincipen (6 §): Kommuner får inte ta ut högre avgifter än som motsvarar kostnaderna för de tjänster eller nyttigheter som de tillhandahåller.
- Vinstförbud (7 §): Kommuner får driva näringsverksamhet, om den drivs utan vinstsyfte och syftar till att tillhandahålla allmännyttiga anläggningar eller tjänster åt medlemmarna. (Göteborgs Stad har dock bolag som drivs på marknadsmässiga grunder enligt sitt ägardirektiv som Göteborgs Energi)
- Förbud mot att lämna stöd till enskilda (8 §): Kommuner får genomföra åtgärder för att allmänt främja näringslivet i kommunen.

De tidigare reglerna omfattade även koncernintern fakturering. Detta föreslås framgent regleras i internt styrande dokument.

### *Riktlinjen omfattar nämnder och styrelser*

Staden eftersträvar en likställighet gentemot kunder oavsett vilken förvaltning eller bolag som fakturerar kunden och har kontakt kring fordringar och inkasso. Kunden ska säkras en likabehandling så långt som möjligt.

Alla förvaltningar och ett antal bolag har ett kommungemensamt ekonomisystem. De återstående bolagen kommer att ansluta sig fram till 2024. Detta innebär också att en gemensam riktlinje är en del av att göra lika och att möta kund likställt. Bolag kan i framtiden vid tecknande av avtal ha detta dokument som vägledning. Avtal som redan är tecknade löper på till de upphör, vilket kan innebära andra avgifter under avtalsperioden. Göteborgs Stad Stadsledningskontoret, tjänsteutlåtande 4 (4)

### *Riktlinjen har uppdaterats generellt*

Dokumentet följer det styrande dokumentens struktur, en allmän uppdatering har skett avseende redaktionell karaktär. Kompletteringar har gjorts där det bedömts tillföra tydlighet kring processen.

Riktlinjen är ett underlag för kommande upphandling av ett externt inkassoföretag. Dokumentet har uppdaterats inför den kommande upphandlingen med den organisation som ansvar för upphandlingen av externt inkassoföretag är Nämnden för Intraservice och inte Kommunledningen. Då detta är den hanteringen som är mest lämplig utifrån förvaltningarnas uppdrag.

## **Övrigt**

Dokumentet har en förtydligande anvisning som mer i detalj beskriver vad olika krav eller begrepp betyder och om det finns undantag. Anvisningen ger också vägledning i eventuella beloppsgränser eller liknande. Anvisningen kommer att uppdateras av Stadsledningskontoret årligen.

## **Delegation**

I bolagets delegationsordning fastställs vem som är behörig att

- godkänna att rättsliga åtgärder vidtas vid indrivning av fordran,
- godkänna nedskrivning och kreditering av fordran,
- godkänna avbrytande av indrivning,
- besluta om upprättande av avbetalningsplan samt uppskov med betalning inom olika belopps- och tidsintervaller.

Ann-Christine Alkner-Dahl  
VD

Anders Söderberg  
Vice VD

***Bilaga 1    Reviderade riktlinjer för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs stad***

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	Förslag riktlinje	Gällande regler	Kommentar
		<p>Syfte</p> <p>Nedanstående Regler skall utgöra kommungemensamma regler i kommunens roll och agerande vid fakturering och indrivning av fordringar. Målet för kommunens fakturering och fordringsbevakning är att få betalt i rätt tid. För att nå målet skall staden utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering skall ske med tillbörlig respekt för gäldenären så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet. Det är således viktigt att kravrutiner utformas och tillämpas så att erforderliga individuella hänsynstaganden kan göras.</p>	<p>Syftet beskrivs i kommande riktlinjens inledning samt mer övergripande information</p>
<p>1. Allmänt</p> <p>1.1 Gemensam process</p>	<p>Göteborgs Stad tillhandahåller varor och tjänster inom både myndighetsutövning och mer kommersiell verksamhet. För att uppnå en likformig behandling av Göteborgs Stads kunder är det viktigt att fakturering och inkasso inom Göteborgs Stads verksamheter följer en gemensam process. Om det föreligger särskilda skäl att frångå dessa riktlinjer ska detta särskilt dokumenteras hos respektive nämnd och styrelse.</p>		<p>Ny text</p>

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

<p>1.2 Generella krav</p>	<p>Nämnden för Intraservice Ansvarar för samordning av flöden och uppsättning i ekonomisystem och kund fakturamoduler för nämnder och de styrelser som är anslutna till stadens kommungemensamma ekonomisystem</p> <p>Ansvarar för gemensam administration av kundreskontran för nämnder och de styrelser som har sin kund reskontrahantering i Intraservice</p> <p>Ansvarar för upphandling och avtal med externt inkassoföretag* med stöd av inköps- och upphandlingsnämnden</p> <p>Ansvarar för de krav och inkassoåtgärder som sker i egen regi</p> <p>*Inkassoföretaget ska på Göteborgs Stads uppdrag genomföra indrivning av nämnder och styrelser obetalda kundfakturor i enlighet med god inkassosed enligt Inkassolagen (1974:182) och Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso samt Anvisningar för fordrings bevakning och inkasso.</p> <p>Nämnd och Styrelse Ansvarar för kostnader som kan uppstå och förblir obetalda av kunden i samband med indrivning av fordran eller i samband med att indrivning avbryts, samt vid nedskrivning och kreditering av fordran.</p>	<p>Organisation och Ansvarsfördelning Kommunstyrelsen Kommunstyrelsen fastställer Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun. Stadsledningskontoret § ansvarar för tolkning av Regler och utformning av anvisningar § ansvarar för att Reglerna och anvisningarna regelbundet ses över § bistår med juridisk kompetens § svarar för upphandling av och avtal med extern inkassobyrå Intraservice Intraservice uppdrag att samordna och ansvara för kommunens kundreskontrahantering innefattar när nämnd anslutits till Intraservice, ansvar även för § kundreskontran § administrationen av kundregister § administrationen av fordringsbevakning och inkasso § utfärdande av kundfakturor och dröjsmålsräntefakturor § de krav och inkassoåtgärder som genomförs i egen regi</p> <p>Respektive nämnd Respektive nämnd har alltid det yttersta ansvaret gentemot sina kunder. Respektive nämnd svarar för kostnader som kan uppstå och förblir obetalda av kunden i samband med indrivning av fordran eller i samband med att indrivning</p>	<p>Förändrad text</p>
-------------------------------	--	---	-----------------------

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	<b>Förslag riktlinje</b>	<b>Gällande regler</b>	<b>Kommentar</b>
	<p>Ansvarar för att gjorda reklamationer beaktas och åtgärder vidtas för att undvika liknande fall i framtiden</p> <p>Ansvarar för att delegationsordningen fastställer vem som har behörighet att fatta beslut avseende kravprocessens olika moment, bland annat anstånd med betalning samt rättsliga åtgärder</p> <p>I den mån styrelsen inte är ansluten till stadens kommungemensamma ekonomisystem ansvarar styrelsen själva för de punkter som är angivna under Nämnden för Intraservice.</p>	<p>avbryts, samt vid nedskrivning och kreditering av fordran.</p> <p>Respektive nämnd skall § ansvara för att Reglerna förankras och efterlevs inom sin organisation</p> <p>§ ansvara för att komplettera Reglerna med de instruktioner som krävs för att de fullt ut skall kunna tillämpas lokalt inom respektive förvaltning.</p> <p>§ ansvara för att gjorda reklamationer beaktas och åtgärder vidtas för att undvika liknande fall i framtiden</p> <p>§ i delegationsordning fastställa vem som är behörig att</p> <p>ü godkänna att rättsliga åtgärder vidtas vid indrivning av fordran,</p> <p>ü godkänna nedskrivning och kreditering en fordran,</p> <p>ü godkänna avbrytande av indrivning,</p> <p>ü besluta om upprättande av avbetalningsplan samt uppskov med betalning inom olika belopps- och tidsintervaller. De nämnder vars kundreskontrahantering ej anslutits till Intraservice,</p> <p>§ ansvarar för kundreskontran</p> <p>§ administrerar kundregister</p> <p>§ ansvarar för administrationen av fordringsbevakning och inkasso</p> <p>§ utfärdande av kundfakturor och dröjsmålsrättefakturor</p> <p>§ ansvarar för de krav och inkassoåtgärder som</p>	

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	Förslag riktlinje	Gällande regler	Kommentar
		eventuellt genomförs i egen regi. Inkassoföretag Inkassoföretaget skall på kommunens uppdrag genomföra indrivning av kommunens obetalda kundfakturor i enlighet med god inkassosed enligt inkassolagen (1974:182) och kommunens Regler.	
		Kommuninterna mellanhavanden Kommunens Regler gäller, om inget annat är angivet, även kommuninterna mellanhavanden.  Vid tvistiga kommuninterna mellanhavanden skall parterna genom inbördes förhandlingar söka träffa överenskommelse. Om samförstånd ej uppnås, skall parterna utan dröjsmål hänskjuta frågan till stadsledningskontoret för avgörande enligt gällande tvistlösningsordning inom staden.	Borttaget Hantering reglas på annat sätt och bör inte regleras i riktlinje som avser externa kund relationer
2 Före fakturering 2.1 Avtal eller annat underlag för fakturering	För att kunna styrka en fordran bör det finns ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan, beslut om bistånd eller kunna hänvisas till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.	Avtal eller annat underlag för fakturering För att kunna styrka en fordran bör det finns ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan, beslut om bistånd eller kunna hänvisas till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.	Oförändrad
2.2 Kreditprovning	Innan avtal skrivs och före det att tjänsten eller varan levereras ska kunden identifieras och kundens förmåga att betala bedömas. Kreditprovningens omfattning anpassas till kreditrisken, det vill säga beloppets storlek,	Kreditbedömning och kundidentifiering Innan avtal skrivs och före det att tjänsten eller varan levereras skall kunden identifieras och kundens förmåga att betala bedömas. Kreditbedömningens	Mindre justering

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	<b>Förslag riktlinje</b>	<b>Gällande regler</b>	<b>Kommentar</b>
	<p>kreditens längd samt vilken vara eller tjänst som ska levereras.</p> <p>Undantag Kreditkontroll av privatpersoner (hushåll) undantas i de fall där lagstiftning eller andra regler styr verksamhet på ett sådant sätt att tillhandahållande av tjänster ska ske trots bristande kreditvärdighet, till exempel omsorg. Kreditkontroll tillåts även utebli i de fall där det är reglerat enligt lagstiftning för specifik verksamhet.</p>	<p>omfattning anpassas till kreditrisken, dvs. beloppets storlek, kreditens längd samt slag av tjänst som skall levereras.</p> <p>Undantag Kreditkontroll av privatpersoner (hushåll) undantas i de fall där lagstiftning och allmänna regler styr förvaltningens verksamhet på ett sådant sätt att tillhandahållande av tjänster skall ske trots bristande kreditvärdighet (t.ex. omsorg). Kreditkontroll tillåts även utebli i de fall där kommunen bedriver lagstadgad tillsyns- och kontrollverksamhet.</p> <p>Kreditkontroll görs ej vid kommuninterna avtal.</p>	
2.3 Deposition	<p>Om det kan fastställas en risk att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina förpliktelser ska krav att lämna fullgod säkerhet övervägas.</p> <p>Deposition ska motsvara risk avseende beloppets storlek och kredittiden.</p>	<p>Säkerhet Om det kan fastställas en risk att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina förpliktelser skall krav att lämna fullgod säkerhet övervägas. Säkerhet skall motsvara risk avseende beloppets storlek och kredittiden.</p>	Mindre justering
3 Fakturering och fordrings bevakning 3.1 Betalningsvillkor	<p>Betalningsvillkor ska avtalas och tydligt framgå i dokumentationen mellan Göteborgs Stad och dess kunder. Med dokumentation avses civilrättsliga överenskommelser och – i de fall åtagandet styrs av andra lagar och regler – i de dokument som beskriver parternas åtaganden.</p> <p>Betalningsfrist ska vara högst 30 dagar räknat från</p>	<p>Betalningsvillkor</p> <p>Betalningsvillkor, såsom betalningstidpunkt, dröjsmålsränta och avgifter, skall avtalas och tydligt framgå i dokumentationen, dvs. civilrättsliga överenskommelser och – i de fall åtagandet styrs av förordningar och allmänna bestämmelser – i de dokument som beskriver parternas åtaganden, mellan kommunen och dess kunder.</p>	Förändrad text



## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	Förslag riktlinje	Gällande regler	Kommentar
	<p>fakturadatum om inget annat är avtalat skriftligen.</p> <p>Är betalningsvillkoren inte reglerade i avtal/överenskommelse bör förfallodatum infalla i samband med månadsskifte vid fakturering av privatpersoner.</p> <p>Avgift för betalningspåminnelse ska tas ut om det har avtalats senast vid fordrans uppkomst.</p> <p>Vid försenad betalning ska alltid dröjsmålsränta utgå i enlighet med räntelagen.</p> <p>Lagstadgade ersättning för avbetalningsplan samt per avisering</p> <p>Lagstadgade ersättningar för inkassokostnader ska tas ut.</p>	<p>Avgift för betalningspåminnelse skall tas ut då verksamhetens art och avtalsförhållandet med kunden så tillåter.</p> <p>Lagstadgade ersättningar för inkassokostnader skall tas ut.</p> <p>Betalningsfrist skall vara högst 30 dagar räknat från fakturadatum.</p> <p>Vid försenad betalning skall alltid dröjsmålsränta utgå i enlighet med räntelagen.</p> <p>Är betalningsvillkoren inte reglerade i avtal/överenskommelse bör vid fakturering av privatpersoner förfallodatum infalla i samband med månadsskifte</p>	
		<p>Kontant betalning Hantering av kontanter medför en säkerhetsmässig risk inte minst ur ett arbetsmiljömässigt perspektiv. Denna risk skall beaktas och kontantbetalning ska endast ske om inte andra betalningsalternativ har bedömts vara möjliga.</p>	<p>Borttaget Hantering regleras på annat sätt</p>
3.2 Fakturering	<p>Fakturering ska ske så snart som möjligt och i god tid före avtalad förfallodag</p>	<p>Fakturering Fakturering skall ske så snart som möjligt och i god tid före den avtalade förfallodagen.</p>	Oförändrad
3.3 Minimibelopp	<p>Taxor och avgifter beslutade av kommunfullmäktige ska normalt alltid faktureras oavsett beloppets storlek. Eventuella undantag framgår i anvisningen avseende fordringsbevakning och inkasso. Belopp som är låga avseende övriga tjänster och</p>	<p>Minimibelopp Taxor och avgifter beslutade av kommunfullmäktige skall alltid faktureras oavsett beloppets storlek.</p> <p>Belopp avseende övriga tjänster/varor som är så låga att kostnaden för fakturering</p>	Förändrad text

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	<b>Förslag riktlinje</b>	<b>Gällande regler</b>	<b>Kommentar</b>
	varor så att kostnaden för fakturering bedöms överstiga intäkten bör i normalfallet inte faktureras. Varje nämnd och styrelse beslutar om vad som är låga belopp i sin verksamhet. Förekommer regelbundet låga belopp bör alternativa betalningssätt övervägas. Varje nämnd och styrelse kan i dessa fall även se över faktureringsrutiner och möjligheten att upprätta samlingsfakturor.	bedöms överstiga intäkten bör i normalfallet inte faktureras. Varje nämnd beslutar om vad som är låga belopp i sin verksamhet. Förekommer regelbundet låga belopp bör alternativa betalningssätt övervägas. Aktuell nämnd kan i dessa fall även se över faktureringsrutiner och möjligheten att upprätta samlingsfakturor.	
3.4 Reklamation	Reklamationer ska utredas skyndsamt och leda till omedelbar åtgärd.	Reklamationer Reklamationer skall utredas skyndsamt och leda till omedelbar åtgärd.	Oförändrad
3.5 Anstånd och avbetalningsplan	Anstånd med betalning av en förfallen fordran och upprättande av avbetalningsplan kan ske i undantagsfall och endast då Göteborgs Stads möjlighet att erhålla betalning bedöms öka.  Dröjsmålsränta enligt räntelagen ska debiteras under anståndsperioden respektive avbetalningstiden.  Om fordran inte reglerats inom överenskommen anstånds period eller betalning ej följer avtalad avbetalningsplan ska lagstadgade åtgärder snarast påbörjas.	Uppskov och avbetalningsplan Uppskov med betalning av en klar och förfallen fordran och upprättande av avbetalningsplan kan ske i undantagsfall och endast då kommunens möjlighet att erhålla betalning bedöms öka. Dröjsmålsränta enligt räntelagen skall debiteras under uppskovsperioden respektive avbetalningstiden.  Om fordran inte reglerats inom överenskommen anståndsperiod eller betalning ej följer avtalad avbetalningsplan skall lagenliga åtgärder snarast påbörjas.	Förändrad text
3.6 Skriftlig betalnings påminnelse	Skriftlig betalningspåminnelse, med information om vilka åtgärder som kommer att vidtas om betalning uteblir, skickas efter fakturans förfallodag om betalning ej skett eller om annan överenskommelse träffats.	Skriftlig betalningspåminnelse Skriftlig betalningspåminnelse, med information om vilka åtgärder som kommer att vidtas om betalning uteblir, skickas senast 7	Förändrad text

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	Förslag riktlinje	Gällande regler	Kommentar
	Endast en betalningspåminnelse ska gå ut.	kalenderdagar efter fakturans förfallodag om betalning ej skett eller annan överenskommelse träffats. Endast en betalningspåminnelse skall gå ut.  Avgift för betalningspåminnelse, som avtalats, skall tas ut.	
4 Kravhantering och inkasso 4.1 Kravhantering	Göteborgs Stads fordringar ska betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker trots skriftlig påminnelse ska Göteborgs Stad utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering ska ske med tillbörlig respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet.	Kravhantering Kommunens fordringar skall betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker skall staden utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering skall ske med tillbörlig respekt för gäldenären så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet.  Om gäldenären inte betalar skulden trots inkassokrav skall synpunkter inhämtas från fackförvaltningen innan fortsatta åtgärder – rättsliga åtgärder och/eller avstängning - vidtas.	Förändrad text
4.2 Inkasso	Om betalningen för en faktura inte är Göteborgs Stad tillhanda efter förfalldatum ska inkassoåtgärder (påminnelse går ut innan se punkt 3.6) vidtas i enlighet med inkassolagen. Inkasso ska ske enligt god inkassosed, det vill säga kunden ska inte vållas onödig skada eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Inkassokrav ska skickas efter fakturans förfalldag.	Inkasso Om betalningen för en faktura inte är kommunen tillhanda 21 dagar efter förfalldatum skall inkassoåtgärder vidtas i enlighet med inkassolagen. Inkasso skall ske enligt god inkassosed, dvs. gäldenären skall inte vållas onödig skada eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd.  Inkassoåtgärderna skall handläggas av det	Förändrad text

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	Förslag riktlinje	Gällande regler	Kommentar
	<p>Inkassoverksamhet kan i undantagsfall ske i egen regi då det motiveras av fordrans art eller relationen till kunden. Det är alltid nämnden och styrelsen som har det yttersta ansvaret gentemot kunden och som beslutar om de åtgärder som inkassoföretaget ska vidta. Om kunden inte betalar skulden trots inkassokrav ska inkassoföretaget inhämta synpunkter från nämnden eller styrelsen innan fortsatta åtgärder – rättsliga åtgärder och/eller avstängning - vidtas.</p>	<p>inkassoföretag som kommunen tecknat avtal med.</p> <p>Lagstadgade avgifter skall tas ut.</p> <p>Det anlitate inkassoföretaget, som kommunen har tecknat avtal med, är kommunens "redskap" för vidare handläggning av de fordringar som ej betalats efter betalningspåminnelse avsänts. Det är alltid nämnden som har det yttersta ansvaret gentemot kunden/gäldenären och som beslutar om de åtgärder som inkassoföretaget skall vidta.</p> <p>Indrivning i egen regi Indrivning av obetalda fordringar skall ske genom det anlitate inkassoföretaget som kommunen har tecknat avtal med. . Då det kan motiveras p.g.a. fordrans art eller relationen till kunden kan viss inkassoverksamhet ske i egen regi.</p>	
4.3 Uppsägning och avstängning	Om en kund inte betalar för tjänster och varor efter påminnelse och inkassokrav bör i de fall det är rättsligt möjligt kunden stängas av från aktuell tjänst alternativt ska leveransen av varor avbrytas.	Uppsägning eller avstängning Om en gäldenär inte betalar för tjänster/varor efter påminnelse och inkassokrav bör i de fall det är rättsligt möjligt gäldenären avstängas från aktuell tjänst alternativt skall leveransen av varor avbrytas.	Förändrad text
4.4 Avräkningsorder vid betalning	Om en kund betalar en del av fordran och kunden inte anvisat avräkningsordningen sker avräkning enligt följande huvudregel: I första hand tillgodoräknas inbetalt belopp indrivnings kostnaderna, i	Avräkningsordning vid betalning Om en kund betalar en del av fordran och kunden inte anvisat avräkningsordningen sker avräkning genom att inbetalat belopp i första hand	Förändrad text

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	<b>Förslag riktlinje</b>	<b>Gällande regler</b>	<b>Kommentar</b>
	andra hand räntekostnaderna och i tredje hand kapitalbeloppet. Det kan finnas en annan ordning inom en del verksamheter.	tillgodoräknas för indrivningskostnaderna, i andra hand räntekostnaderna och i tredje hand kapitalbeloppet.	
4.5 Långtids bevakning	<p>Fordran ska bevakas av anlitat inkassoföretag när de kravåtgärder som bedömts aktuella genomförts utan resultat eller om kunden saknar betalningsförmåga efter gjord kreditbedömning.</p> <p>Långtidsbevakning sker dels för att bevaka kundens ekonomiska situation och för att kunna ställa nytt krav om betalningsförmågan förbättras, dels för att fordran inte ska preskriberas. Ärende som handläggs i egen regi kan om det inte leder till betalning överföras till inkassoföretaget för långtidsbevakning.</p>	<p>Efterbevakning</p> <p>Fordran skall bevakas av anlitat inkassoföretag när de kravåtgärder som bedömts aktuella genomförts utan resultat eller om kunden saknar betalningsförmåga efter gjord kreditbedömning. Efterbevakning sker dels för att bevaka kundens ekonomiska situation och kunna ställa nytt krav om betalningsförmågan förbättras, dels för att fordran inte skall preskriberas.</p> <p>Ärende som handläggs i egen regi kan om de inte leder till betalning överföras till inkassoföretaget för långtidsbevakning</p>	Förändrad text
4.6 Avbrytning av indrivning	Om det finns kännedom om att kunden inte har någon möjlighet att betala sin skuld kan indrivningsåtgärderna stoppas tills vidare. Vidare kan indrivningsåtgärderna avbrytas om de avser en fordran med lågt belopp där kostnaderna för indrivningsåtgärder överstiger den kommande intäkten. Indrivningsåtgärder för låga belopp ska dock vidtas om det kan vara viktigt ur allmän synpunkt och/eller fall är av prejudicerande eller principiell art.	<p>Avbrytande av indrivning</p> <p>Om det finns kännedom om att gäldenären inte har någon möjlighet att betala sin skuld kan indrivningsåtgärderna stoppas tills vidare. Vidare kan indrivningsåtgärderna avbrytas om de avser en fordran med lågt belopp där kostnaderna för indrivningsåtgärder överstiger den kommande intäkten. Indrivningsåtgärder för låga belopp skall dock vidtas om det kan vara viktigt ur allmän synpunkt och/eller fall av prejudicerande eller principiell art.</p>	Oförändrad

## Bilaga 1 - Förändringar mellan kommande riktlinje och gällande regler avseende fordringsbevakning och inkasso

	<b>Förslag riktlinje</b>	<b>Gällande regler</b>	<b>Kommentar</b>
4.7 Inkasso och kronofogdemyndighetens arbete	Om kravet från inkassoföretaget inte blir betalt av kunden kan inkassoföretaget skicka ärendet vidare till Kronofogdemyndigheten. Kronofogdemyndigheten har laglig rätt att driva in skulder med tvång. För att Kronofogdemyndigheten ska få ärendet krävs att inkassoföretaget inhämtar synpunkter från enheten innan fortsatta åtgärder – rättsliga åtgärder och/eller avstängning - vidtas. Kronofogdemyndighetens arbete tar vid genom att en erinran har skickats till kund eller en ansökan inkommer till myndigheten.		Ny text



Göteborgs  
Stad

# Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso

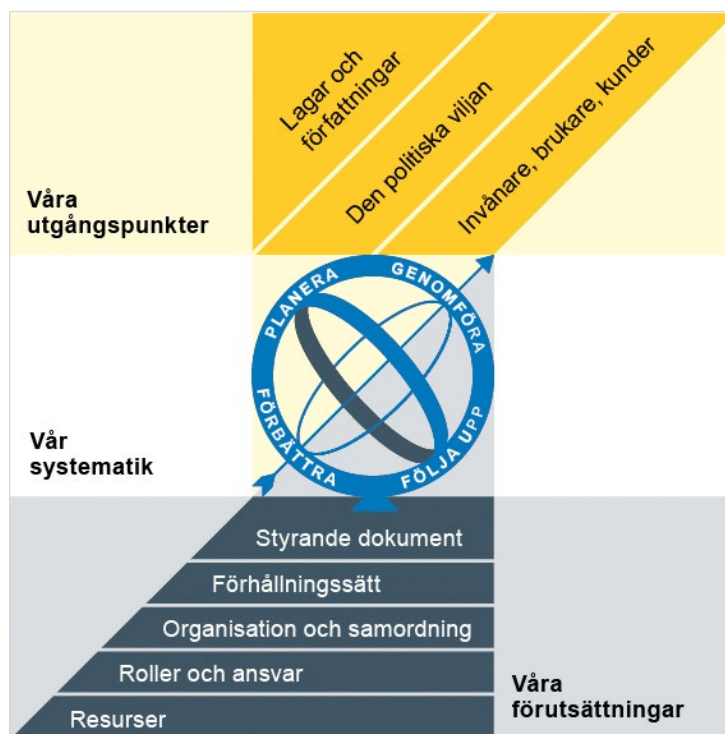
[Eventuell underrubrik]

**Reglerande** styrande dokument

Policy  
► **Riktlinje**  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

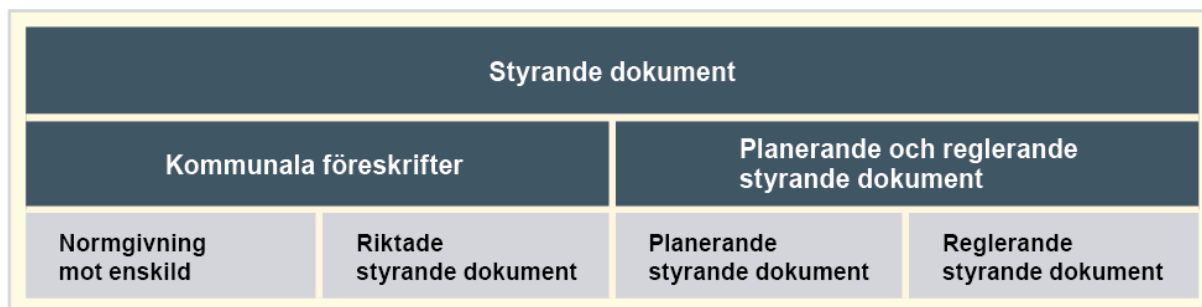


## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.





Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso			
Beslutad av: [Nämnd/styrelse/befattning]	Gäller för: [Text]	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: [Dokumentsort]	Giltighetstid: [Giltighetstid]	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: [Funktion]
Bilagor: [Bilagor]			

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Bakgrund .....	4
Lagbestämmelser .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	5
Stödjande dokument.....	5
<b>Riktlinje .....</b>	<b>6</b>
1 Allmänt.....	6
1.1 Gemensam process .....	6
1.2 Generella krav .....	7
2 Före fakturering .....	7
2.1 Avtal eller annat underlag för fakturering .....	7
2.2 Kreditprövning .....	7
2.3 Deposition .....	8
3 Fakturering och fordringsbevakning .....	8
3.1 Betalningsvillkor .....	8
3.2 Fakturering .....	8
3.3 Minimibelopp .....	8
3.4 Reklamation .....	8
3.5 Anstånd och avbetalningsplan .....	8
3.6 Skriftlig betalningspåminnelse .....	9
4 Kravhantering och inkasso.....	9
4.1 Kravhantering .....	9
4.2 Inkasso.....	9
4.3 Uppsägning eller avstängning .....	9
4.4 Avräkningsordning vid betalning.....	9
4.5 Långtidsbevakning .....	9

4.6 Avbrytande av indrivning .....	10
4.7 Inkasso och kronofogdemyndighetens arbete.....	10

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa att fakturering och fordringsbevakning samt inkassoförfarande sker effektivt och rationellt. Detta ska ske med respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet. Kravrutiner ska utformas och tillämpas så att erforderliga individuella hänsynstaganden kan göras.

Målet för fakturering och fordringsbevakning är att få betalt i rätt tid. För att nå målet ska de lagliga befogenheter som finns för att begära betalning användas.

## Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller gemensamt för nämnder och styrelser vid extern fakturering och indrivning av fordringar. I text nedan omfattas nämnd och styrelse i begreppet Göteborgs Stad.

*Undantag från riktlinjen:*

Riktlinjen omfattar inte fakturering och indrivning av fordringar internt inom Göteborgs Stads.

## Bakgrund

Detta dokument ersätter Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun (P 2014-09-04, § 15, H 2014 nr 103, Dnr 0675/14).

Kommunfullmäktige beslutade 2014 om Regler för fordringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun.

Dokumentet från 2014 har reviderats utifrån en allmän uppdatering avseende lagbestämmelser, organisation och ansvar samt att riktlinjen ska gälla både nämnder och styrelser. Dokumentet har också anpassats till Göteborgs Stads styrande dokumentets utformning.

Riktlinjen har tagits fram i samarbete med representanter från förvaltningar och bolag.

## Lagbestämmelser

Göteborgs Stads olika verksamheter styrs till stora delar av Kommunallagen (2017:775). Även de bolag som ägs av Göteborgs Stad omfattas av de kommunala principerna då de är en del av Stadens verksamhet.

De kommunala principerna är enligt KL 2 kapitlet:

- Likställighetsprincipen (4 §): Kommuner ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat.
- Självkostnadsprincipen (6 §): Kommuner får inte ta ut högre avgifter än som motsvarar kostnaderna för de tjänster eller nyttigheter som de tillhandahåller.

- Vinstförbud (7 §): Kommuner får driva näringsverksamhet, om den drivs utan vinstsyfte och syftar till att tillhandahålla allmännyttiga anläggningar eller tjänster åt medlemmarna.
- Förbud mot att lämna stöd till enskilda (8 §): Kommuner får genomföra åtgärder för att allmänt främja näringslivet i kommunen.

Några av Göteborgs stads bolag bedriver verksamhet som regleras i särskilda lagar och därmed i delar undantas från de kommunala principerna. Detta framgår av bolagens ägarpolicy och respektive ägardirektiv.

Det finns många lagar och förordningar som berör fordringsbevakning och inkasso, liksom speciallagstiftning exempelvis Ellag, Hyreslag och Socialtjänstlag. Det är svårt att i detalj här ange vilka delar av respektive lag och förordning som påverkar. Nedan följer ett urval av de lagar som särskilt berör hantering av fordringar.

-Lag om kommunal bokföring och redovisning (2018:597)

-Räntelagen (1975:635)

-Inkassolagen (1974:182)

-Inkassoförordningen (1981:956)

-Lag om ersättning för inkassokostnader m.m (1981:739)

-Förordning om ersättning för inkassokostnader (1981:1057)

-Delgivningslag (2010:1932)

-Lag om betalningsföreläggande och handräckning (1990:746)

-Rättegångsbalken (1942:740)

## Koppling till andra styrande dokument

Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso gäller tillsvidare. Den har kopplingar till följande styrande dokument:

### ***Riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll***

Dokumentet reglerar nämnders och styrelser styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten. Det ska säkerställas att lagstiftning, föreskrifter och riktlinjer som berör verksamheten följs. Denna riktlinje är ett parallellt dokument på samma nivå som denna riktlinje för fordringsbevakning och inkasso.

## Stödjande dokument

Stadsledningskontoret ansvarar för anvisning som förtydligar denna riktlinje. Respektive nämnd och styrelse ansvarar för egna lokala anvisningar vid behov. Eventuella avsteg från denna riktlinje ska dokumenteras.

# Riktlinje

## 1 Allmänt

### 1.1 Gemensam process

Göteborgs Stad tillhandahåller varor och tjänster inom både myndighetsutövning och mer kommersiell verksamhet. För att uppnå en likformig behandling av Göteborgs Stads kunder är det viktigt att fakturering och inkasso inom Göteborgs Stads verksamheter följer en gemensam process. Om det föreligger särskilda skäl att frånga dessa riktlinjer ska detta särskilt dokumenteras hos respektive nämnd och styrelse.

### 2.Före fakturering

Avtal eller överenskommelse

### 3.Fakturering och fordringsbevakning

Fakturering

Anstånd / avbetalningsplan

Betalningspåminnelse

### 4.Kravhantering och inkasso

Inkassokrav

Avbetalningsplan

Uppsägning eller avstängning

Avräkning

Långtidsbevakning

Kronofogdemyndighetens process tar vid

## 1.2 Generella krav

### Nämnden för Intraservice

- ✓ Ansvarar för samordning av flöden och uppsättning i ekonomisystem och kundfakturamoduler för nämnder och de styrelser som är anslutna till stadens kommungemensamma ekonomisystem
- ✓ Ansvarar för gemensam administration av kundreskontran för nämnder och de styrelser som har sin kundreskontrahantering i Intraservice
- ✓ Ansvarar för upphandling och avtal med externt inkassoföretag\* med stöd av inköps- och upphandlingsnämnden
- ✓ Ansvarar för de krav och inkassoåtgärder som sker i egen regi

\*Inkassoföretaget ska på Göteborgs Stads uppdrag genomföra indrivning av nämnder och styrelsers obetalda kundfakturer i enlighet med god inkassosed enligt Inkassolagen (1974:182) och Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso samt Anvisningar för fordringsbevakning och inkasso.

### Nämnd och Styrelse

- ✓ Ansvarar för kostnader som kan uppstå och förblir obetalda av kunden i samband med indrivning av fordran eller i samband med att indrivning avbryts, samt vid nedskrivning och kreditering av fordran.
- ✓ Ansvarar för att gjorda reklamationer beaktas och åtgärder vidtas för att undvika liknande fall i framtiden
- ✓ Ansvarar för att delegationsordningen fastställer vem som har behörighet att fatta beslut avseende kravprocessens olika moment, bland annat anstånd med betalning samt rättsliga åtgärder

I den mån styrelsen inte är ansluten till stadens kommungemensamma ekonomisystem ansvarar styrelsen själva för de punkter som är angivna under Nämnden för Intraservice.

## 2 Före fakturering

### 2.1 Avtal eller annat underlag för fakturering

För att kunna styrka en fordran bör det finnas ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan, beslut om bistånd eller kunna hänvisas till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.

### 2.2 Kreditprovning

Innan avtal skrivs och före det att tjänsten eller varan levereras ska kunden identifieras och kundens förmåga att betala bedömas. Kreditprovningens omfattning anpassas till kreditrisken, det vill säga beloppets storlek, kreditens längd samt vilken vara eller tjänst som ska levereras.

#### *Undantag*

Kreditkontroll av privatpersoner (hushåll) undantas i de fall där lagstiftning eller andra regler styr verksamhet på ett sådant sätt att tillhandahållande av tjänster ska

ske trots bristande kreditvärdighet, till exempel omsorg. Kreditkontroll tillåts även utebli i de fall där det är reglerat enligt lagstiftning för specifik verksamhet.

### **2.3 Deposition**

Om det kan fastställas en risk att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina förpliktelser ska krav att lämna fullgod säkerhet övervägas. Deposition ska motsvara risk avseende beloppets storlek och kredittiden.

## **3 Fakturering och fordringsbevakning**

### **3.1 Betalningsvillkor**

Betalningsvillkor ska avtalas och tydligt framgå i dokumentationen mellan Göteborgs Stad och dess kunder. Med dokumentation avses civilrättsliga överenskommelser och – i de fall åtagandet styrs av andra lagar och regler – i de dokument som beskriver parternas åtaganden.

- Betalningsfrist ska vara högst 30 dagar räknat från fakturadatum om inget annat är avtalat skriftligen.
- Är betalningsvillkoren inte reglerade i avtal/överenskommelse bör förfallodatum infalla i samband med månadsskifte vid fakturering av privatpersoner.
- Avgift för betalningspåminnelse ska tas ut om det har avtalats senast vid fordrans uppkomst.
- Vid försenad betalning ska alltid dröjsmålsränta utgå i enlighet med räntelagen.
- Lagstadgade ersättning för avbetalningsplan samt per avisering
- Lagstadgade ersättningar för inkassokostnader ska tas ut.

### **3.2 Fakturering**

Fakturering ska ske så snart som möjligt och i god tid före avtalad förfallodag.

### **3.3 Minimibelopp**

Taxor och avgifter beslutade av kommunfullmäktige ska normalt alltid faktureras oavsett beloppets storlek. Eventuella undantag framgår i anvisningen avseende fordringsbevakning och inkasso. Belopp som är låga avseende övriga tjänster och varor så att kostnaden för fakturering bedöms överstiga intäkten bör i normalfallet inte faktureras. Varje nämnd och styrelse beslutar om vad som är låga belopp i sin verksamhet. Förekommer regelbundet låga belopp bör alternativa betalningssätt övervägas. Varje nämnd och styrelse kan i dessa fall även se över faktureringsrutiner och möjligheten att upprätta samlingsfakturor.

### **3.4 Reklamation**

Reklamationer ska utredas skyndsamt och leda till omedelbar åtgärd.

### **3.5 Anstånd och avbetalningsplan**

Anstånd med betalning av en förfallen fordran och upprättande av avbetalningsplan kan ske i undantagsfall och endast då Göteborgs Stads möjlighet att erhålla betalning bedöms öka. Dröjsmålsränta enligt räntelagen ska debiteras under anståndsperioden respektive avbetalningstiden.

Om fordran inte reglerats inom överenskommen anståndsperiod eller betalning ej följer avtalad avbetalningsplan ska lagstadgade åtgärder snarast påbörjas.

### **3.6 Skriftlig betalningspåminnelse**

Skriftlig betalningspåminnelse, med information om vilka åtgärder som kommer att vidtas om betalning uteblir, skickas efter fakturans förfallodag om betalning ej skett eller om annan överenskommelse träffats.

Endast en betalningspåminnelse ska gå ut.

## **4 Kravhantering och inkasso**

### **4.1 Kravhantering**

Göteborgs Stads fordringar ska betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker trots skriftlig påminnelse ska Göteborgs Stad utnyttja sina lagliga befogenheter att begära betalning. Kravet på effektivitet och rationell hantering ska ske med tillbörlig respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet.

### **4.2 Inkasso**

Om betalningen för en faktura inte är Göteborgs Stad tillhanda efter förfalldatum ska inkassoåtgärder (påminnelse går ut innan se punkt 3.6) vidtas i enlighet med inkassolagen. Inkasso ska ske enligt god inkassosed, det vill säga kunden ska inte vållas onödig skada eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Inkassokrav ska skickas efter fakturans förfalldag.

Inkassoverksamhet kan i undantagsfall ske i egen regi då det motiveras av fordrans art eller relationen till kunden.

Det är alltid nämnden och styrelsen som har det yttersta ansvaret gentemot kunden och som beslutar om de åtgärder som inkassoföretaget ska vidta. Om kunden inte betalar skulden trots inkassokrav ska inkassoföretaget inhämta synpunkter från nämnden eller styrelsen innan fortsatta åtgärder – rättsliga åtgärder och/eller avstängning - vidtas.

### **4.3 Uppsägning eller avstängning**

Om en kund inte betalar för tjänster och varor efter påminnelse och inkassokrav bör i de fall det är rättsligt möjligt kunden stängas av från aktuell tjänst alternativt ska leveransen av varor avbrytas.

### **4.4 Avräkningsordning vid betalning**

Om en kund betalar en del av fordran och kunden inte anvisat avräkningsordningen sker avräkning enligt följande huvudregel: I första hand tillgodoräknas inbetalt belopp indrivningskostnaderna, i andra hand räntekostnaderna och i tredje hand kapitalbeloppet. Det kan finnas en annan ordning inom en del verksamheter.

### **4.5 Långtidsbevakning**

Fordran ska bevakas av anlitat inkassoföretag när de kravåtgärder som bedömts aktuella genomförts utan resultat eller om kunden saknar betalningsförmåga efter



gjord kreditbedömning. Långtidsbevakning sker dels för att bevaka kundens ekonomiska situation och för att kunna ställa nytt krav om betalningsförmågan förbättras, dels för att fordran inte ska preskriberas. Ärende som handläggs i egen regi kan om det inte leder till betalning överföras till inkassoföretaget för långtidsbevakning.

#### **4.6 Avbrytande av indrivning**

Om det finns kännedom om att kunden inte har någon möjlighet att betala sin skuld kan indrivningsåtgärderna stoppas tills vidare. Vidare kan indrivningsåtgärderna avbrytas om de avser en fordran med lågt belopp där kostnaderna för indrivningsåtgärder överstiger den kommande intäkten. Indrivningsåtgärder för låga belopp ska dock vidtas om det kan vara viktigt ur allmän synpunkt och/eller fall är av prejudicerande eller principiell art.

#### **4.7 Inkasso och kronofogdemyndighetens arbete**

Om kravet från inkassoföretaget inte blir betalt av kunden kan inkassoföretaget skicka ärendet vidare till Kronofogdemyndigheten. Kronofogdemyndigheten har laglig rätt att driva in skulder med tvång. För att Kronofogdemyndigheten ska få ärendet krävs att inkassoföretaget inhämtar synpunkter från enheten innan fortsatta åtgärder – rättsliga åtgärder och/eller avstängning - vidtas. Kronofogdemyndighetens arbete tar vid genom att en erinran har skickats till kund eller en ansökan inkommer till myndigheten.