



**KUNGÄLVS
KOMMUN**

Riktlinjer för kravverksamheten

Riktlinjer

Diarie-/dokumentnummer: KS2025/2674
Beslut: 2026-01-21, KS §6/2026
Beredande politiskt organ: Kommunstyrelsen
Ersätter tidigare beslut 2023-11-15, KS §368/2023
Giltighetstid: 2027-12-31
Dokumentansvarig: Ekonomichef
Senast uppdaterad av: Tf redovisningschef

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Relation till andra styrdokument	3
3. Syfte	3
4. Mål och viljeinriktning	3
5. Ansvarsfördelning	3
6. Fakturering och fordringsbevakning	3
7. Kravhantering och inkasso	4
8. Rapportering	5
9. Levandegöra	5
10. Uppföljning och utvärdering	5



1. Inledning

Riktlinjer för kommunens kravverksamhet ska ge tydliga instruktioner för agerande vid fakturering och hantering av fordringar.

2. Relation till andra styrdokument

Kommunfullmäktige har i Finanspolicyn delegerat till kommunstyrelsen att fatta beslut om riktlinjer för kravverksamheten och den vidaredelegation som krävs för den praktiska hanteringen.

3. Syfte

Syftet med riktlinjerna är att skapa effektiva kravrutiner och ett enhetligt och konsekvent agerande gentemot kommunens alla kunder.

4. Mål och viljeinriktning

Målet för kommunens fakturering och kravverksamhet är att få betalt i rätt tid för de varor och tjänster som är levererade till kunder. För att nå detta mål ska kommunen använda sina lagliga befogenheter för att få betalning. Kravet att få betalt ska dock ske med respekt för kunden så att denne inte utsätts för onödig skada eller olägenhet.

En väl fungerande kravhantering är en förutsättning för att kommunen ska uppfylla likställighetsprincipen, att kommunmedlemmar ska behandlas lika.

Kommunen ska underlätta för kunder genom att kravhanteringen är snabb och effektiv. En effektiv hantering underlättar för våra kunder att betala i rätt tid och därmed inte orsaka dem onödiga kostnader.

Riktlinjerna ska skapa tydliga rutiner så att alla som är inblandade i kravhanteringen känner till hur den fungerar.

5. Ansvarsfördelning

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens kravverksamhet.

Soltak AB ansvarar för processen gällande kravhanteringen av kundfakturor. Ärenden som går vidare till inkasso hanteras av externt inkassoföretag.

6. Fakturering och fordringsbevakning

Betalningsvillkor

Betalningstiden ska om inte annat har överenskommits i avtal vara 30 dagar. Förfallodag är normalt den sista dagen i månaden om det inte finns särskilda skäl eller att annat har överenskommits.

Kungälv kommun erbjuder kunder flera olika möjligheter att betala varor/tjänster såsom pappersfaktura, autogiro, e-faktura samt kombination av autogiro och e-faktura.

Minimibelopp

För att en fordran ska faktureras krävs normalt att beloppet uppgår till 100 kronor för enstaka fakturering.

Reklamation

Reklamationer ska utredas skyndsamt och leda till omedelbar åtgärd.

Betalningspåminnelse

En skriftlig betalningspåminnelse skickas ut tio dagar efter förfallodagen. Kommunen tar inte ut någon avgift för betalningspåminnelse.

Dröjsmålsränta

Dröjsmålsränta utgår normalt enligt bestämmelserna i §6 Räntelagen, det vill säga referensränta med ett tillägg av åtta procentenheter. Ränta utgår fyra kalenderdagar från förfallodagen.

Anstånd

Särskilda skäl kan finnas som innebär att en kund önskar anstånd med betalningen av en faktura. Dröjsmålsränta utgår under den period som anståndet löper och faktureras efter det att betalning har erlagts.

Soltak AB har rätt att bevilja anstånd för fakturor understigande 15 000 kr upp till längst två månader från förfalldatum. Utsedd handläggande administratör i kommunen äger rätt att bevilja anstånd med betalning upp till två månader.

Anstånd för längre tidsperioder beslutas av ekonomichef.

Vid konkurs kan betalning dröja till efter den rättsliga processen är avslutad.

Vid dödsfall kan betalning dröja till efter bouppteckningen är avslutad. SOLTAK:s kundgrupp har rätt att flytta fram fakturans förfalldatum tre månader, är fakturan obetald efter dessa månader går den vidare till inkasso.

Avbetalningsplan

Avbetalningsplaner upprättas av det externa inkassoföretaget. Belopp som ska avbetalas får inte överstiga ett basbelopp och avbetalningstiden uppgå till högst tolv månader. Avgift för avbetalningsplan ska tas ut enligt lag och sköts av inkassoföretaget. Avsteg från dessa regler får endast ske efter beslut av ekonomichef.

7. Kravhantering och inkasso

Kravhantering

Kungälv kommunens fordringar ska betalas på utsatt/avtalad tid. Om så inte sker trots skriftlig påminnelse ska kommunen 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. Vidare ska kunden ha information om betalningsanspråket genom faktura eller annan avisering före inkassoåtgärd.

Inkasso och betalningsföreläggande

För inkassokrav och betalningsföreläggande anlitar kommunen externt inkassoföretag. Inkassokrav utgår 23 dagar efter förfallodagen. Kunden faktureras en inkassoavgift i enlighet med Lag om ersättning för inkassokostnader med mera. En tidsfrist ges om cirka tio dagar från inkassokravets utsändningsdatum.

Ansökan om betalningsföreläggande lämnas till Kronofogdemyndigheten 35 dagar efter förfallodagen.



Sanktionsåtgärder

I syfte att förbättra betalningsvilligheten bör, utöver inkassoförfarandet, olika typer av sanktioner övervägas. Uppsägningar eller avstängningar förhindrar att skulden växer ytterligare.

Vid obetalda VA-fakturor kan beslutas om avstängning/minskning av vattentillförsel hos kunden/fastighetsägaren. Avstängning regleras enligt 43 § Lag om allmänna vattentjänster.

Beslut om avstängning från tillgång till kommunal service inom andra områden kan också bli aktuellt och fattas i så fall av politiskt ansvarigt utskott/nämnd. Som riktpunkt gäller att avstängning kan tillgripas när betalning uteblivit de två senaste månaderna.

Långtidsbevakning

Fordran ska bevakas av anlitat inkassoföretag när de kravåtgärder som bedömts som 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.

8. Rapportering

Krav/fordringar/inkasso rapporteras årligen i den finansiella rapporten per 31 december.

9. Levandegöra

Dessa riktlinjer publiceras på kommunens hemsida.

Alla chefer och anställda som berörs inom Kungälv kommun ska ta del av riktlinjerna. Detta kan lämpligen ske vid anställning, introduktion och på arbetsplatsträffar.

10. Uppföljning och utvärdering

Uppföljning, utvärdering och uppdatering av dessa riktlinjer sker i samråd med övriga delägare i Soltak AB.