



## Kravpolicy

Detta dokument reglerar Norrtälje kommuns kravverksamhet då en utsänd faktura till kund inte reglerats på förfallodag.

De kommunägda koncernbolagen ska i tillämpliga delar följa policyn, i enlighet med gällande generella ägardirektiv för NKAB med dotterbolag.

Viss verksamhet styrs av lagar som reglerar hantering inom kravområdet, denna speciallagstiftning tar då överhand.

### Mål

- Alla kunder ska behandlas lika.
- Kommunen ska få betalt för fakturafordran i tid.
- Kommunens kravhantering ska bedrivas skyndsamt och förebygga att förfallna fakturafordringar ackumuleras till större belopp.
- Kravverksamheten ska bedrivas enligt god inkassosed.

### Organisation

Kommunstyrelsen ansvarar för övergripande uppföljning och utvärdering av styrdokumentet och för att vid behov ta initiativ till förändring av detta.

Kommunstyrelsekontorets redovisningsenhet har det övergripande ansvaret och en samordnad funktion för kommunens kravverksamhet.

### Bestridande

Om en kund bestrider en faktura ska kommunen alltid utreda ärendet på nytt och göra en ny omprövning. Om det finns skäl att ändra tidigare beslut ska en ny faktura skickas ut och tidigare faktura makuleras. I annat fall ska samråd ske med berörd förvaltning för ställningstagande om fordran ska hänskjutas till allmän domstol genom stämningsansökan alternativt hänskjutas till upphandlat inkassoföretag.

Om ärendet redan har överlämnats till inkasso ska pågående inkassoåtgärder avbrytas tills kommunen tagit ställning till bestridandet. Debiterande förvaltning företräder kommunen i dessa ärenden.

---

#### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Kommunstyrelsekontoret

#### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

#### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



## Kravprocessen

Kravprocessen beskriven nedan gäller i de fall där det inte finns särskild lagstiftning som reglerar villkor för dröjsmålsränta, rätt till anstånd och amorteringsplan, som exempelvis VA-lagen

### **Betalningspåminnelse**

Påminnelse om ej erlagd betalning skickas ut tidigast 7:e dagen efter förfallodag. Påminnelseavgift debiteras enligt gällande lagstiftning om inget annat avtalats.

### **Inkasso**

Inkassokrav skickas ut tidigast 10 dagar efter utsänd påminnelse såvida betalning inte erlagts. Avgifter för inkassokrav och dröjsmålsränta debiteras enligt gällande lagstiftning. Hantering av inkassokrav kan hanteras av upphandlat inkassoföretag.

### **Anstånd**

Anstånd med betalning av faktura kan ges av handläggare i maximalt tre månader om det anses främja betalning av kapitalsskuld. Överenskommelsen kan vara muntlig, men ska skriftligen dokumenteras av kommunens handläggare.

Vid behov av längre betalningsfrist upprättas en avbetalningsplan i samråd med kunden.

### **Avbetalningsplan**

Avbetalningsplan upprättas antingen av kommunens handläggare eller upphandlade inkassoföretag i samråd med kunden. Avgifter och dröjsmålsränta debiteras enligt gällande lagstiftning. Gäldenären ska informeras om att nya fakturor, som inte ingår i amorteringsplanen, ska betalas senast på förfallodagen under löpande amorteringstid.

Vid utebliven betalning avbryts avbetalningsplanen och ärendet hanteras enligt inkassorutin.

### **Betalningsföreläggande**

Om fordran inte är reglerad överlämnas denna till Kronofogdemyndigheten för vidare rättsliga åtgärder, dock tidigast 45 dagar efter förfallodagen.

Ärenden till Kronofogdemyndigheten sköts i normalfallet av kommunens upphandlade inkassoföretag som har fullmakt att företräda kommunen i inkassoärenden.

---

**POSTADRESS**

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Kommunstyrelsekontoret

**BESÖKSADRESS**

Estunavägen 14

**KONTAKT**

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



### Långtidbevakning

Samtliga kvarvarande fordringar, där tidigare indrivningsåtgärder inte har gett resultat, överförs till långtidsbevakning hos inkassoföretaget.

### Avskrivning

Bokföringsmässig avskrivning görs av samtliga osäkra fordringar. Fordran kvarstår i dessa fall men är inte bokförd som tillgång. I de fall avskrivning sker på grund av konkurs alternativt dödsfall där kommunen har en konstaterad kundförlust ska avskrivning ses som verkställighet.

Beslutsnivå och datum	Kommunfullmäktige § 132, den 17 juni 2024
Diarienummer	KS 2024-460
Ersätter	Instruktion för Norrtälje kommuns fakturering och kravverksamhet antagen 3 november 2008, kommunfullmäktige § 311
Giltighet	Tillsvidare
Ansvar	Ekonomiavdelningen/redovisningsenheten

---

**POSTADRESS**

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Kommunstyrelsekontoret

**BESÖKSADRESS**

Estunavägen 14

**KONTAKT**

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtaelje.se](mailto:kontaktcenter@norrtaelje.se)  
[www.norrtaelje.se](http://www.norrtaelje.se)