



Göteborgs
Stad

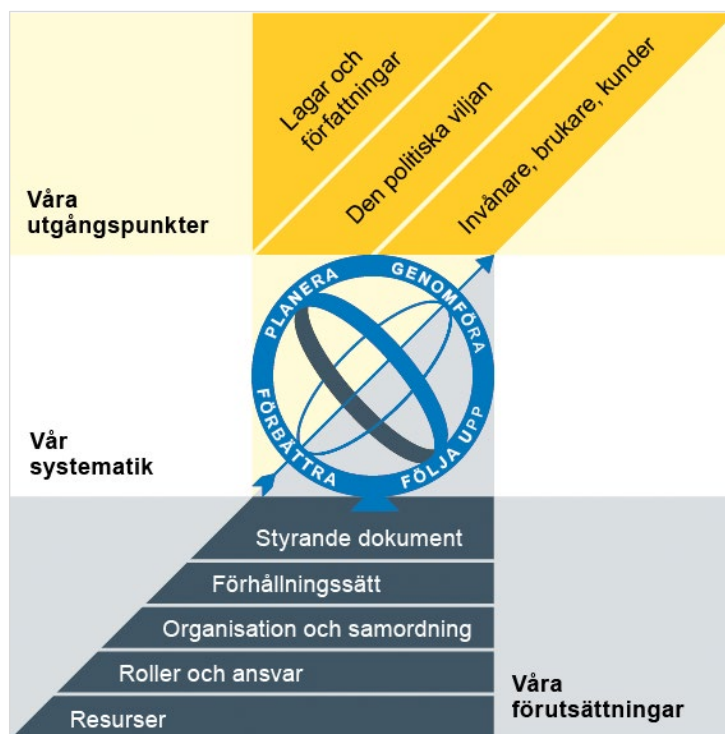
Göteborgs Stads riktlinje för fordringsbevakning och inkasso

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.

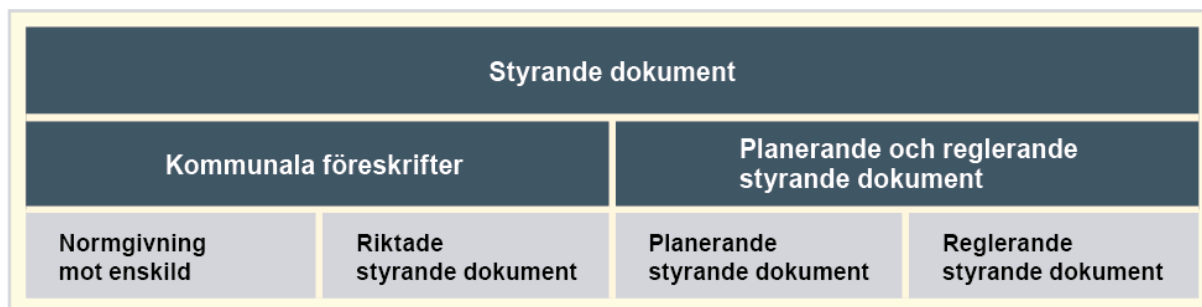


Om Göteborgs Stads styrande dokument

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: Kommunfullmäktige	Gäller för: Göteborgs Stads nämnder och styrelser	Diarienummer: 0791/19 (SLK-2026-00354)	Datum och paragraf för beslutet: 2014-09-04 §15
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2026-03-26	Dokumentansvarig: Finans- och koncernredovisningschef Finans och koncernredovisnings- avdelningen
Bilagor: -			

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	4
Koppling till andra styrande dokument.....	5
Stödande dokument.....	5
Riktlinje	6
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 utifrån principen om likabehandling.

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 Stad.

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.

Detta dokument har genomgått en redaktionell revidering 2026.

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 centrala flöden och maskinell hantering i ekonomisystem och kundfakturamoduler för nämnder och de styrelser som är anslutna till stadens kommungemensamma ekonomisystem
- ✓ 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 styrelser 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 finns 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 Kreditprövning

Innan avtal skrivs och före det att tjänsten eller varan levereras ska kunden identifieras och kundens förmåga att betala bedömas. Kreditprövningens 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 överförs 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 förvaltning /bolag 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.