



Inkassoverksamheten

DATUM
2013-04-30

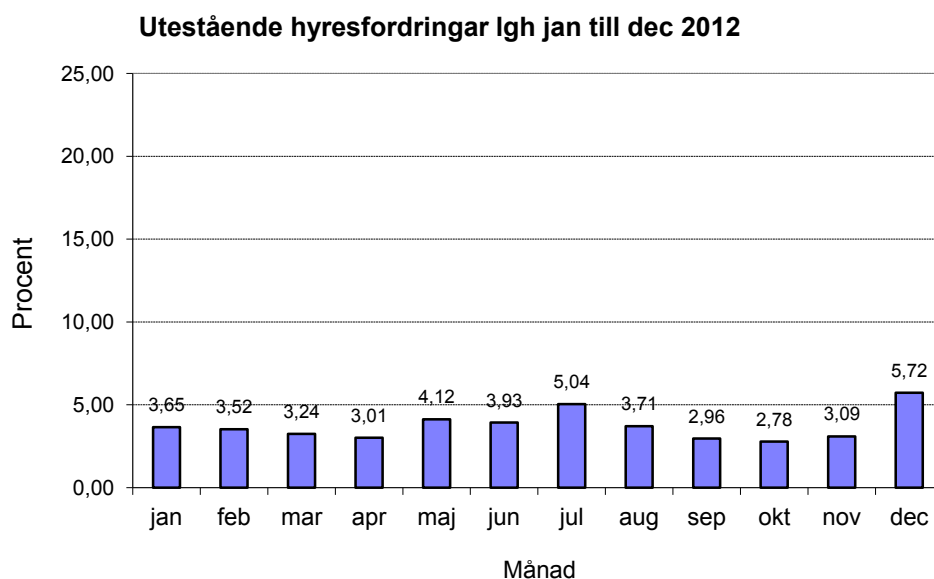
KONTAKTPERSON
Patrik Thomaeus
Administrativa avdelningen
08-737 20 27

Familjebostäders inkassoverksamhet 2012

Med en enhetlig, korrekt och effektiv hantering av kundfordringar har Familjebostäder som mål att minimera kundförluster. Stockholm stad har som mål att ha så få avhysningar som möjlig av framförallt barnfamiljer. Genom ett långsiktigt och systematiskt arbete har Familjebostäder få avhysningar och låga hyresförluster.

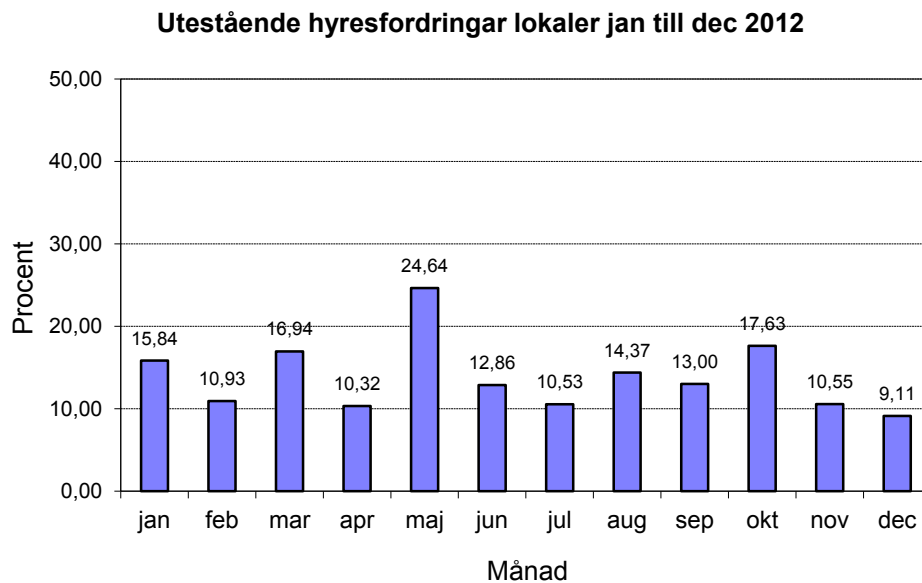
Utestående hyresfordringar

Enligt hyresavtalet ska hyran betalas i förskott senast sista vardagen för varje periods början. Nedanstående diagram visar andel obetalda hyror per den sjätte dagen i månaden efter förfallodagen. Statistiken är beräknad på de lägenheter som vid varje tidpunkt som har gällande avtal, d v s där det finns en hyresgäst som skall betala hyra.



Andelen utestående hyresfordringar är i genomsnitt 3,72 % för 2012 (4,0 % 2011, 4,2 % 2010) Det är även lägre jämfört med tidigare år. Utestående fordringar är något högre i under juli och december.

Nedan motsvarande tabell för lokaler:

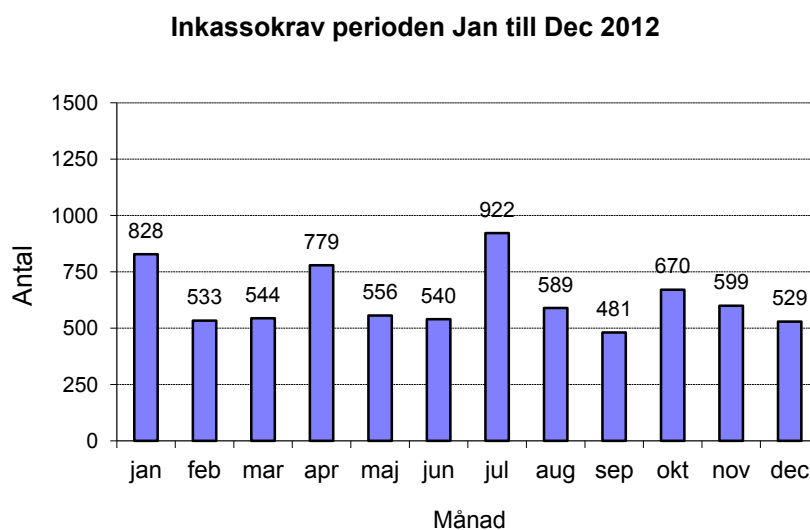


Andelen utestående hyresfordringar för lokaler är betydligt högre jämfört med bostadslägenheter. Hyresbeloppen varierar och kan vara väsentligt högre jämfört med bostäder. En enskild sen betalning kan få relativt stort utslag.

Genomsnittlig andel för 2012 är 13,89 % (14,8 % 2011, 17,7 % 2010). En fortsatt minskning även jämfört perioden 2005-2009 då andelen varierat mellan 15,2 % - 20,2 %.

Inkassokrav

Om hyran inte är betald senast åttonde dagen efter förfallodagen skickas ett inkassokrav till hyresgästen. Någon påminnelse skickas inte innan kravet. Inkassokravet sänds ut mellan den åttonde och tolfte dagen.



Som framgår av diagrammet ovan ökar inkassokraven i samband med kvartalsdebiteringarna då lokaler och övriga objekt ingår. En hyresgäst kan ha flera inkassokrav. I dessa ärenden tar bolaget kontakt med hyresgästen och försöker hitta en lösning i form av amorteringsplaner eller annan insats.

För 2012 är genomsnittligt antal inkassokrav 631 stycken (592 stycken 2011, 590 stycken 2010), vilket är en fortsatt ökning.

Ansökningar till kronofogdemyndigheten

Om en hyresgäst trots inkassokrav inte betalat eller träffat överenskommelse om amorteringsplan skickas en ansökan till kronofogdemyndigheten för vidare åtgärd. I normalfallet avser denna ansökan betalningsföreläggande och vanlig handräckning.

Under 2012 var antalet ansökningar till kronofogdemyndigheten 521 stycken (549 stycken 2011, 658 stycken 2010).

Avhysningar

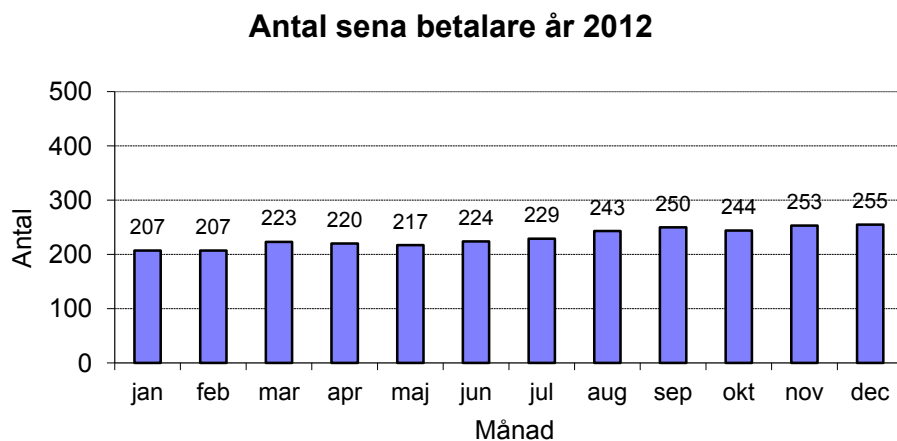
Den slutliga åtgärden om betalning av hyran inte erhållits är begäran om avhysning. Åtgärden vidtas om en sista åtgärd om någon betalningsöverenskommelse inte träffats och hyresgästen fortfarande har en utestående hyresskuld. Det totala antalet avhysningar under 2012 uppgår till 29 stycken (51 stycken 2011, 45 stycken 2010). Detta inkluderar såväl bostäder som lokaler och övriga objekt. Antalen bostadshyresgäster som avhysts under 2012 uppgår till 18 stycken (34 stycken 2011, 22 stycken 2010). Inga hushåll med barn har avhysts.

Minska antalet sena betalningar

En dialog förs med de hyresgäster som återkommande betalar hyran för sent. Varningsbrev skickas till de hyresgäster som fått fem inkassokrav under den senaste tolv månadersperioden.

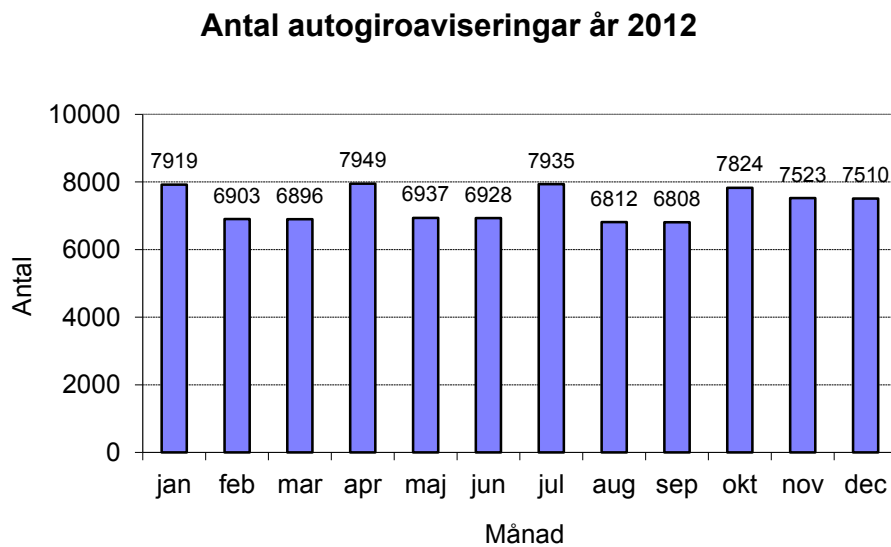
Familjebostäder erbjuder hyresgäster att betala hyran via autogiro, vilket ska ses som en service mot hyresgästerna som förenklar hyresbetalningen men som även minskar antalet sena betalningar. Information om autogiro lämnas via flera kanaler; kontraktsskrivning, hyresavierna, kundtidningen och på hemsidan där även ansökningsblanketten kan laddas ned. Familjebostäder erbjuder även E-faktura.

Nedan diagram visar antalet hyresgäster med minst fem inkassokrav per månad under 2012:



Totalt antal för 2012 är 2 772 stycken, vilket är något färre jämfört med 2011 (2 908 stycken)

Antalet autogiroaviseringar per månad enligt diagram nedan:



Andelen hyresgäster som betalar hyran via autogiro sett över flera år uppgår till cirka 30 %.