

Anstånd betalning av kundfakturor

Det förekommer med jämna mellanrum att stadens kunder kontaktar staden för att begära anstånd med betalning av fakturor. Enligt stadens regler kan anstånd beviljas, men stor restriktivitet ska iakttas.

Stadens upphandlade inkassobolag har rätt att bevilja anstånd med högst 10 dagar, men i övrigt krävs att respektive förvaltning ger sitt godkännande. Innan fordran går över till inkassobolaget, så kan staden bevilja kunden anstånd, men när fordran hanteras av inkassobolaget hanterar bolaget förfrågningar, antingen genom att ge anstånd högst 10 dagar eller genom att fråga förvaltningen om godkännande att bevilja längre tid.

Stadens kunder ställer i dag ofta frågor via serviceförvaltningens kontaktcenter inklusive frågor om anstånd med betalning. Det gäller främst kunder till stadsdelar och utbildningsnämnden. **För att införa en smidigare hantering ska därför servicenämnden få delegation på att lämna anstånd till kunder avseende fakturor från stadsdelsnämnder och utbildningsnämnden.** Delegationen ska gälla från årsskiftet och omfatta att ge anstånd med högst 30 dagar. Delegationsrätten ska endast gälla fakturor som inte har skickats över till stadens upphandlade inkassoföretag. Om kunden har krav på längre anstånd än 30 dagar måste berörd förvaltning ge tillstånd. Stor restriktivitet ska iakttas. Beslut om anstånd ska innehålla.

- Vem som har beviljat anstånd.
- På vilka grunder anstånd har beviljats.
- För hur lång tid anstånd har beviljats.

Grunden till anstånd ska i normalfallet innehålla varför kunden kan betala om ett visst antal dagar men inte i rätt tid.

Tillämpningsanvisningen – Regler fakturering, krav och inkasso har uppdaterats motsvarande, se intranätet <https://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Kundfakturor-krav-och-inkasso---staden/>