

Mottagare  
Regionstyrelsen

## Reviderade riktlinjer för kundfakturerings, kravhantering och inkasso

### Förslag till beslut

- Regionstyrelsen beslutar att införa lagstadgad påminnelseavgift på kundfakturer från 1 oktober 2025.
- Regionstyrelsen beslutar att anta reviderade Riktlinjer för kundfakturerings, kravhantering och inkasso att gälla från 1 oktober 2025.

---

### Sammanfattning

Region Gotland ställer årligen ut cirka 270 000 kundfakturer. Av dessa betalas cirka 9 % för sent. Det innebär att regionen idag skickar ut cirka 24 000 påminnelser och 11 000 inkassokrav.

Nuvarande rutiner innebär att kunder kan betala sina fakturer upp till 28 dagar för sent utan några konsekvenser. För sent inkomna betalningar är förenade med kostnader som får bäras av hela skattekollektivet istället för de kunder som förorsakar kostnaderna.

För att kunna arbeta preventivt och öka andelen kunder som betalar sina fakturer i tid föreslås att påminnelseavgift införs. Införande av påminnelseavgift kräver en ändring i gällande riktlinjer för kundfakturerings, kravhantering och inkasso. (RS § 260, 2022-09-28)

Regionstyrelseförvaltningen föreslår följande ändring i stycke 6.1 Påminnelse:

*"Påminnelsefaktura ska skickas till kunden 5-7 dagar efter att en faktura förfallit till betalning. Påminnelsefakturan inkluderar lagstadgad påminnelseavgift samt dröjsmålsränta enligt gällande räntelag och inkassolag."*

Regionstyrelseförvaltningen föreslår att påminnelseavgift införs från 1 oktober 2025 då ett nytt avtal för inkasso- och påminnelsetjänster ingås.

Regionstyrelseförvaltningen föreslår också att avsnitt 8 Rutiner avseende barnomsorgsavgifter som beskriver möjligheterna till uppsägning av barnomsorgsplatser i händelse av obetalda barnomsorgsavgifter tas bort i sin helhet ur riktlinjerna för kundfakturerings, kravhantering och inkasso.

### **Ärendebeskrivning**

Region Gotland ställer årligen ut cirka 270 000 kundefakturor. Av dessa betalas cirka 9 % för sent. Det innebär att regionen idag skickar ut cirka 24 000 påminnelser och 11 000 inkassokrav.

I kravsammanhang förekommer olika typer av kunder:

- Kunder som slarvar med sina betalningar men som har både betalningsförmåga och betalningsvilja.
- Kunder som utnyttjar generösa regler för kravhantering och vid upprepade tillfällen blir föremål för påminnelser och kravåtgärder.
- Kunder med mer permanenta betalningssvårigheter.

Nuvarande rutiner innebär att kunder kan betala sina fakturor upp till 28 dagar för sent utan några konsekvenser. För sent inkomna betalningar är förenade med kostnader som får bäras av hela skattekollektivet istället för de kunder som förorsakar kostnaderna.

För att kunna arbeta preventivt och öka viljan hos våra kunder att betala sina fakturor i tid föreslås att påminnelseavgift införs.

Avsnitt 8. Rutiner avseende barnomsorgsavgifter beskriver möjligheterna till uppsägning av barnomsorgsplats i händelse av obetalda barnomsorgsavgifter. Obetalda barnomsorgsavgifter hanteras i den ordinarie kravprocessen och uppsägning av barnomsorgsplats är en ytterligare kravåtgärd som används ytterst sällan. Regionstyrelseförvaltningen föreslår att detta avsnitt tas bort ur riktlinjerna för fakturering, kravhantering och inkasso.

### **Bedömning**

Regionstyrelseförvaltningen bedömer att införande av påminnelseavgift kommer att ge en effektivare kravhantering och lägre administrativa kostnader. Bedömningen är att införande av påminnelseavgift kommer att öka betalningsviljan så att fler kunder betalar inom förfallotid och därmed blir skuldfria tidigare.

Införandet av påminnelseavgift syftar framförallt till att komma åt problemet med kunder som slarvar med sina betalningar eller utnyttjar generösa regler för kravhantering. För kunder med permanenta betalningssvårigheter finns alltid möjlighet att få anstånd med betalningar utan att drabbas av extra avgifter.

Regionstyrelseförvaltningen föreslår att påminnelseavgift införs från 1 oktober 2025 då ett nytt avtal för inkasso- och påminnelsetjänster ingås.

Regionstyrelseförvaltningen bedömer också att det är tillräckligt att barnomsorgsavgifter endast omfattas av ordinarie kravrutiner i de regionövergripande riktlinjerna för fakturering, kravhantering och inkasso. Möjligheten till uppsägning av barnomsorgsplats finns dock kvar och regleras i

inskrivnings- och avgiftsregler för förskola och fritidshem beslutade av barn- och utbildningsnämnden.

### **Bedömning av konsekvenser i tvärperspektiv**

#### **1. Rättslig grund/ rättsligt perspektiv**

Förslaget är i enlighet med gällande lag. (Lag 1981:739 om ersättning för inkassokostnader m.m.)

#### **2. Ekonomiskt perspektiv**

Bedömningen är att påminnelseavgift kommer att ge in intäkt till regionen på cirka 500 000 kronor.

#### **3. Barnperspektiv**

Påminnelseavgift gäller för vuxna.

#### **4. Jämställdhetsperspektiv**

Inte aktuellt

#### **5. Landsbygdssäkring/geografiskt perspektiv**

Inte aktuellt

#### **6. Klimat och miljöperspektiv**

Bedömningen är att färre påminnelser ger minskade brevutskick.

### **Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse Regionstyrelseförvaltningen, 2025-05-14

Förslag till Riktlinjer för kundfakturerings, kravhantering och inkasso, 2025-05-14

Regionstyrelseförvaltningen

Stefan Hollmark  
Regiondirektör

Ulrika Jansson  
Ekonomidirektör

### **Skickas till**

Regionstyrelseförvaltningen avdelning ekonomi  
Alla nämnder