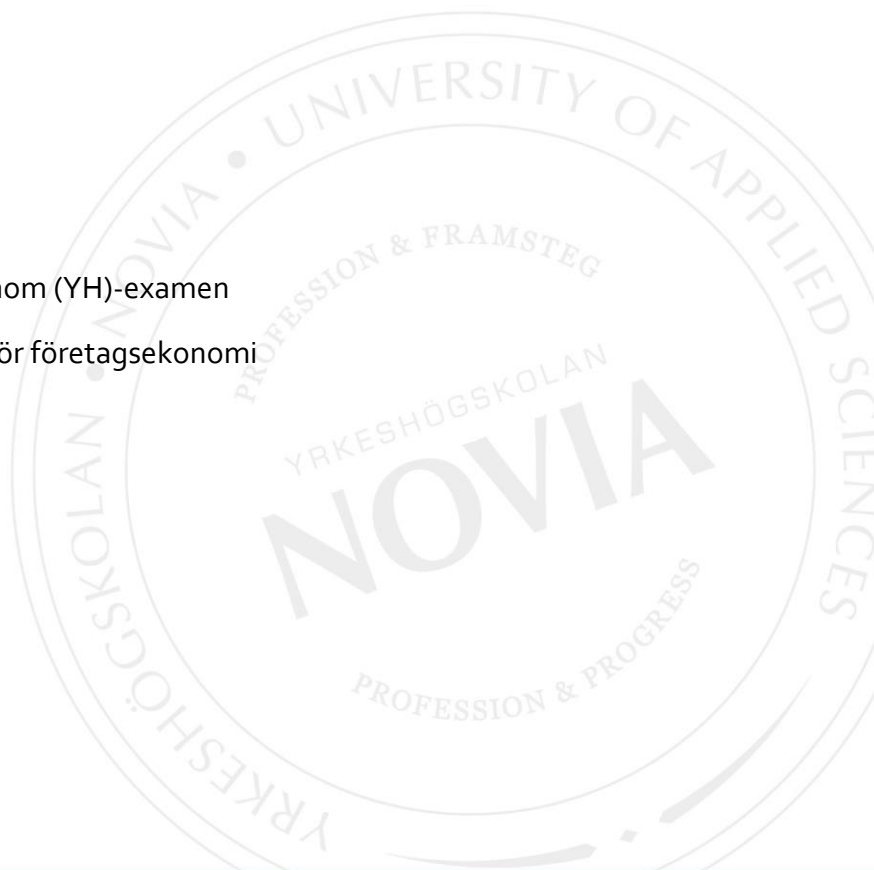


Var är våra pengar?

En undersökning åt LMG Service Ab om vilka val företagaren har då kunderna inte betalar sina fakturor

Maria Snåre

Examensarbete för tradenom (YH)-examen
Utbildningsprogrammet för företagsekonomi
Vasa 2018



EXAMENSARBETE

Författare: Maria Snåre
Utbildning och ort: Företagsekonomi, Vasa
Inriktningsalternativ: Ekonomiförvaltning
Handledare: Mayvor Höglund

Titel: Var är våra pengar? En undersökning åt LMG Service AB om vilka val företagaren har då kunderna inte betalar sina räkningar

Datum 13.11.2018

Sidantal 42

Bilagor 2

Abstrakt

För att ett företag ska få in pengar måste de fakturera sina kunder. Fakturan bör utformas på ett korrekt sätt så att den inte i framtiden leder till bekymmer för företagaren. Det är även av stor vikt att företaget, efter faktureringen, följer upp så att kunden sköter betalningen enligt överenskommelse. Men hur ska ett företag gå tillväga om pengarna inte kommer in som tänkt?

Detta examensarbete skrivs på uppdrag av LMG Service Ab. Syftet är att ta reda på vilka val ett företag har om deras kunder inte betalar sina fakturor. För att uppnå det syftet kommer det i teoridelen redogöras för faktureringsrutiner, uppföljning och åtgärder vid obetalda fakturor. Åtgärderna uppdelas i sådana som företaget själva kan ta till, i frivillig indrivning samt i juridisk indrivning.

Innehållet i den empiriska delen består av en kvalitativ intervju som gjorts tillsammans med en professionell inkasso-strateg. Undersökningen bekräftar alternativen om vilka val en företagare har att tillgå om fakturor förblir obetalda, så som betalningspåminnelser, betalningskrav, stämning eller tratta. Noggrannhet och att snabbt påbörja åtgärder då man upptäcker att en betalning är försenad, kan konstateras vara av vikt för att öka chanserna att få in några pengar.

Språk: Svenska Nyckelord: fakturering, betalningspåminnelse, indrivning, utsökning

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Maria Snåre
Koulutus ja paikkakunta: Liiketalous, Vaasa
Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto
Ohjaaja: Mayvor Höglund

Nimike: Missä ovat meidän rahat? Tutkimustyö LMG Service Ab:lle vaihtoehtoista, kun asiakkaat eivät maksa laskunsa

Päivämäärä 13.11.2018

Sivumäärä 42

Liitteet 2

Tiivistelmä

Jotta yritys saisi rahansa, heidän pitää laskuttaa asiakkaitaan. Lasku on oltava oikein muotoiltu, ettei se tulevaisuudessa tuo ongelmia yrittäjälle. On myös tärkeää, että yritys laskuttamisen jälkeen seuraa rahojen saapumista, jotta tietää että asiakas maksaa laskun sovitusti. Mitä yrityksen sitten pitää tehdä, jos asiakas ei maksakaan laskuja kuten sovittu?

LMG Service Ab on tämän opinnäytetyön toimeksiantaja. Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia mitkä vaihtoehdot yrityksillä on, jos niitten asiakkaat eivät maksa laskujaan. Saavuttaakseen opinnäytetyön tarkoitusta, teoriaosassa selvennetään laskutusrutiinit ja maksamattomien laskujen seuranta ja toimenpiteet. Toimenpiteet jakautuvat kolmeen eri osaan: sellaiset joita yritys itse voi käyttää, vapaaehtoinen perintä ja juridinen perintä.

Empiirisen osan sisältö koostuu laadullisesta haastattelusta, jonka pidin perintästrategin kanssa. Tutkimus vahvistaa yrittäjän olemassa olevat vaihtoehdot, joihin yrittäjä voi turvautua, mikäli laskut jäävät maksamatta, kuten maksumuistutukset, maksuvaatimukset, oikeushaasteet tai tratta. Tarkkuus sekä nopea ryhtyminen toimintaan ovat tärkeässä asemassa, kun yrittäjä huomaa, että maksut ovat myöhässä. Näin yrittäjällä on suurempi mahdollisuus saada rahansa.

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: laskutus, maksumuistutus, perintä, ulosotto

BACHELOR'S THESIS

Author: Maria Snåre
Degree Programme: Business administration, Vaasa
Specialization: Financial administration
Supervisor: Mayvor Höglund

Title: Where is our money? A study assigned by LMG Service Ab about what choices a company has when its customers do not pay their invoices

Date November 13, 2018 Number of pages 42 Appendices 2

Abstract

For a company to receive money from its customers, they invoice them. The invoice needs to be correctly created so that it will not cause any trouble for the entrepreneur in the future. It is also of importance that the company, after sending out the invoice, ensures that the customer pays according to the agreement. But how should a company proceed if payments are not received as planned?

This thesis is written for LMG Service Ab with the purpose to find out what choices a company have when its customers do not pay their invoices. To reach this purpose the theoretical part of the thesis presents invoicing routines, checking of invoice status and possible measures that can be taken for unpaid invoices. The measures are divided into such actions that the company can take themselves, into voluntary debt collection and judicial debt collection.

The empirical part contains a qualitative interview which was held with a debt collection strategist. The study confirms the options an entrepreneur has if invoices remain unpaid, such as invoice reminders, payment demands, plaint or bill of exchange. It can be established that precision and taking actions as soon as possible when realising that a payment is late, increase the chance of receiving any money.

Language: Swedish Key words: invoicing, invoice reminder, debt collection, enforcement

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och mål	2
1.2	LMG Service Ab	2
1.3	Problemformulering	2
1.4	Upplägg och avgränsning	3
1.5	Undersökningsmetod	4
2	Fakturering, uppföljning och åtgärder.....	5
2.1	Fakturor och fakturering.....	5
2.1.1	Faktureringsrutiner.....	6
2.1.2	Betalningsvillkor.....	7
2.2	Uppföljning av fakturering	8
2.3	Åtgärder företaget kan ta vid förfallna fakturor	8
2.3.1	Betalningspåminnelser.....	9
2.3.2	Dröjsmålsränta	10
2.3.3	God indrivningssed	12
3	Indrivning av fordringar.....	14
3.1	Frivillig indrivning.....	14
3.1.1	Factoring.....	17
3.1.2	Tratta.....	18
3.1.3	Betalningsplan	19
3.2	Juridisk indrivning.....	20
3.2.1	Utsökning.....	22
3.2.2	Konkurs	24
3.3	Kreditförlust och efterbevakning.....	24
3.4	Preskription.....	25
4	Empirisk undersökning	26
4.1	Val av undersökningsmetod.....	26
4.2	Reliabilitet och validitet.....	27
4.3	Undersökningens förverkligande	27
5	Undersökningens resultat.....	29
5.1	Fakturering och uppföljning	29
5.2	Frivillig indrivning som åtgärd	30
5.3	Juridisk indrivning som åtgärd	35
6	Analys av undersökningens resultat.....	37
6.1	Analys av frågorna ett till tre	37

6.2	Analys av frågorna fyra till tio	38
6.3	Analys av frågorna elva till femton.....	40
7	Sammanfattning.....	41
	Litteraturförteckning	43
	Finlands författningssamling	46
	Rättspraxis.....	46

Figurförteckning

Figur 1	Tidslinje över kapitalbindning.....	7
Figur 2	Dröjsmålsräntans storlek.....	11
Figur 3	Tilläggskostnader vid frivillig indrivning	16
Figur 4	Tilläggskostnader vid indrivning från till utsökningsskedet	23
Figur 5	Indrivningsförloppet vid obetalda fakturor.	39

Bilageförteckning

Bilaga 1	Modellfaktura
Bilaga 2	Intervjufrågor

1 Inledning

Betalningssvårigheter är något som gradvis ökar i dagens samhälle. Allt yngre personer tar lån och snabblån för att finansiera näthandel, spelberoende eller till och med för att betala räkningar. Men även för äldre personer, pensionärer, som inte kunnat förutspå en minskad inkomst, ökar svårigheter med att få ekonomin att gå ihop. (Suomen Asiakastieto Oy, 2018).

Det att kunderna har svårt att betala sina fakturor påverkar direkt företaget som sänt ut denna begäran om betalning. De har sålt sina tjänster eller varor i tron om att de även kommer få betalt för dem. Men hur gör man när inga pengar dyker upp på kontot? Påminnelser sänds, indrivningsbolag och domstolar kontaktas, kostnaderna ökar och ändå är det inte givet att fordringsägaren kommer att få tillbaka det kapital som tillhör honom.

Det är av allra största vikt att företag upprätthåller goda relationer med sina kunder. Utan kunder är verksamheten nämligen inte möjlig. Men det är förstås även mycket viktigt att företag får in sina pengar. Kommunikation kan ses som en grundpelare till goda förhållanden. Det gynnar alla parter i en relation att man kan kommunicera och diskutera med varandra, eftersom man då i de flesta fall kan komma till lösningar som är till allas fördel.

I detta arbete kommer jag, på uppdrag av LMG Service Ab, att undersöka vad företag kan göra då kunderna lider av betalningssvårigheter och inte får sina räkningar betalda. Hur påverkas ett litet företag av att kunderna inte betalar sina räkningar i tid, eller över huvud taget? Vilka åtgärder kan man ta till för att få in de pengar som tillhör företaget?

Detta arbete kommer att skrivas i tredje person singular, dvs. i han-form, för att förenkla läsningen. Till exempel företagaren, kommer benämnas som *han*, även om det inte behöver syfta på en manlig gestalt. Arbetet kommer att byggas upp med en inledande teoridel följt av en empirisk undersökning. Därefter kommer det två delarna att jämföras och analyseras. Examensarbetet avslutas med en sammanfattning av det som behandlats. Målet är att denna undersökning ska kunna ligga som grund för företagaren om han är osäker på hur han ska förfara vid oklara situationer som hänför sig till kundernas oförmögenhet att betala sina skulder.

1.1 Syfte och mål

Syftet med detta examensarbete är att ta reda på vilka val ett företag har om deras kunder inte betalar sina fakturor. För att uppnå detta syfte kommer jag att redogöra för faktureringsrutiner, uppföljning och åtgärder vid obetalda fakturor. Målet är att detta arbete, efter sammanställning, ska kunna ge riktlinjer till uppdragsgivaren LMG Service Ab om vilka möjligheter de har att tillgå för att få in de pengar som tillhör dem.

1.2 LMG Service Ab

Tjänsteföretaget LMG Service Ab fungerar som uppdragsgivare för detta arbete. LMG Service Ab är ett litet, tvåmansföretag som verkar på landsbygden i Malax. De erbjuder tjänster som bland annat fastighetservice, maskinservice och spannmålshantering. LMG Service grundades år 2014 av Tommy Lindholm. Redan ett par år efter att han grundat företaget gick det så pass bra att han övergick från att verka som enskild näringsidkare till att stå som aktieägare i aktiebolaget LMG Service Ab.

LMG Service Ab är som nämnt ett tjänsteföretag som erbjuder sina kunder bland annat gräsklippning, stubbfräsning, slyröjning, spannmålshantering, lagring av lösöre i varm- eller kallagerutrymmen och snöplogning. Företagets kunder består av såväl privatpersoner som näringsidkare och kommun.

Under sina verksamma år har Lindholm redan hunnit uppleva svårigheter med att få in pengar till företaget av en del kunder. Han har varit med om allt från privatpersoner som varit oförmögna att betala för utförda tjänster, till att företag som haft inventarier inhyrda i LMG Service' utrymmen, gått i konkurs. På grund av detta blev jag tillfrågad om jag kunde tänka mig att framställa något slags material som skulle finnas till hands gällande hur man ska gå till väga i situationer där företaget blir lidande på grund av kundernas oförmögenhet att betala sina skulder.

1.3 Problemformulering

Detta arbete görs på uppdrag av LMG Service Ab och syftet är att ta reda på vilka val företaget har om deras kunder inte betalar sina fakturor. Processen med att få in pengar inleds alltid med att företaget fakturerar sina kunder för utförda tjänster eller sålda varor. Förväntningarna är då förstås att pengarna, utan dröjsmål eller bekymmer, ska infinna sig på

företagets konto. Men hur bör företagaren fortsätta om inga pengar mottas? Jag har, för detta examensarbete, ställt mig följande frågor som jag kommer att reda ut:

- Vilka val har företagaren om kunderna inte betalar sina fakturor?
- Är det lönt för företag att föra ärenden vidare till indrivning?

För att säkerställa att dessa frågor besvaras kommer jag i arbetet att behandla faktureringsrutiner, uppföljning och åtgärder vid obetalda fakturor. Utöver det kommer jag att utföra en intervju för att bekräfta och stärka den teori som behandlas.

1.4 Upplägg och avgränsning

Detta examensarbete är uppbyggt med en inledande teoridel, följt av en empirisk del och en avslutande diskussion. I teoridelen går jag genom fakturering och uppföljning, åtgärder vid förfallna fakturor samt indrivningsprocessen ur företagarens synvinkel. I den empiriska delen redogör jag för den intervju jag gjort med inkasso-strategen Mariana Grönroos på indrivningsbyrån OK Indrivning i Vasa. I den delen av mitt arbete jämför jag även svaren från intervjun med den teori jag tidigare behandlat.

Jag kommer, i detta arbete, att fokusera på konsumenträtt eftersom den ses ganska begränsad i och med konsumentskyddslagen. Utöver det kommer jag att göra jämförelser med vad som föreskrivs i köprätten, då avtalsfrihet råder företag emellan (Köplag (355/1987)). Det vill säga, jag kommer se till hur man kan gå tillväga ifall en konsument inte betalar sina fakturor till det fakturerande företaget. Jag har valt att även göra jämförelser till skuldtvister näringsidkare emellan eftersom räntesatserna skiljer sig mellan fakturering till privatpersoner och fakturering näringsidkare mellan. I detta arbete har jag valt att inte fokusera enbart på indrivningsprocessen eftersom det redan finns tidigare forskning i det ämnet, utan jag kommer se vilka alternativ företagaren har när kunderna inte betalar sina fakturor. Eftersom detta arbete görs på uppdrag av ett företag har jag valt att avgränsa mitt arbete så att jag kommer se till vilka alternativ företag har att tillgå i ett skuldförhållande, inte hur det ser ut ur kundens perspektiv.

1.5 Undersökningsmetod

För att understryka det som tas upp i teoridelen i detta examensarbete har jag valt att utföra en intervju tillsammans med en arbetstagare på ett indrivningsbolag. En intervju är en kvalitativ undersökningsmetod vilken jag anser mest lämpad i samband med detta arbete eftersom jag vill få konkreta fakta och tips av en sakkunnig inom området. Jag vill även se om teorin faktiskt överensstämmer med verkligheten. Vid intervjun får respondenten fritt besvara de frågor som utformats i förväg, i enlighet med hennes egna erfarenheter och förnimmelser. Att fritt kunna föra en diskussion vid en intervju kan ses fördelaktig för dylika undersökningar. Slutligen kommer undersökningsresultatet analyseras och jämföras med teorin, vilket presenteras i examensarbetets empiriska del.

2 Fakturering, uppföljning och åtgärder

De allra flesta företag erbjuder någon form av varor eller tjänster mot kompensation, det vill säga mot betalning. Det görs för att få in pengar till företaget och för att täcka de utgifter företaget har. Ett företag kan erbjuda sina kunder olika alternativa betalningssätt såsom exempelvis faktura, kredit, kontant- eller kortbetalning. Ett vanligt alternativ som används är betalning via faktura. Det som då krävs av företagaren, för att få in pengarna till företaget, är att han fakturerar. I detta kapitel kommer jag närmare lyfta fram fakturering och uppföljning, vilka åtgärder man kan ta till vid förfallna, ännu obetalda, fakturor samt hur indrivningsprocessen fungerar. (Konkurrens- och konsumentverket, 2015a).

2.1 Fakturor och fakturering

Fakturering är ett allmänt begrepp som näst intill alla företagare är bekanta med. Att fakturera innebär att företagaren sänder ett dokument med krav på betalning till den betalningsskyldige. En faktura är således en betalningsfordran för sålda varor eller tjänster som en näringsidkare sänder ut till sina kunder, ifall de inte mottagit kontantbetalning vid köptillfället. Företagaren kan utfärda en faktura i elektroniskt format om den betalningsskyldige samtycker, annars bör den sändas ut i pappersformat. För att en faktura ska vara giltig bör den innehålla vissa obligatoriska komponenter som finns fastställda i mervärdesskattelagen. (Adlercreutz & Pfannenstill, 2010, s. 189; Visma Spcs AB, 2018b; Billflip, u.å.; Mervärdesskattelag (1501/1993)).

Enligt mervärdesskattelagen 209 e § (1501/1993) bör en faktura föra fram åtminstone följande uppgifter:

- Faktureringsdatum
- Löpnummer, dvs. fakturanummer
- Det säljande företags FO-nummer
- Det säljande företags samt den mottagande partens namn- och adressuppgifter
- En förteckning över varornas och/eller tjänsternas antal, omfattning och typ
- Varornas leveransdatum eller tjänsternas utförandedatum
- Skattegrund, dvs. pris exklusive skatt, enhetspris samt eventuella avdrag
- Skattens andel givet i procent samt fakturans totala skattebelopp

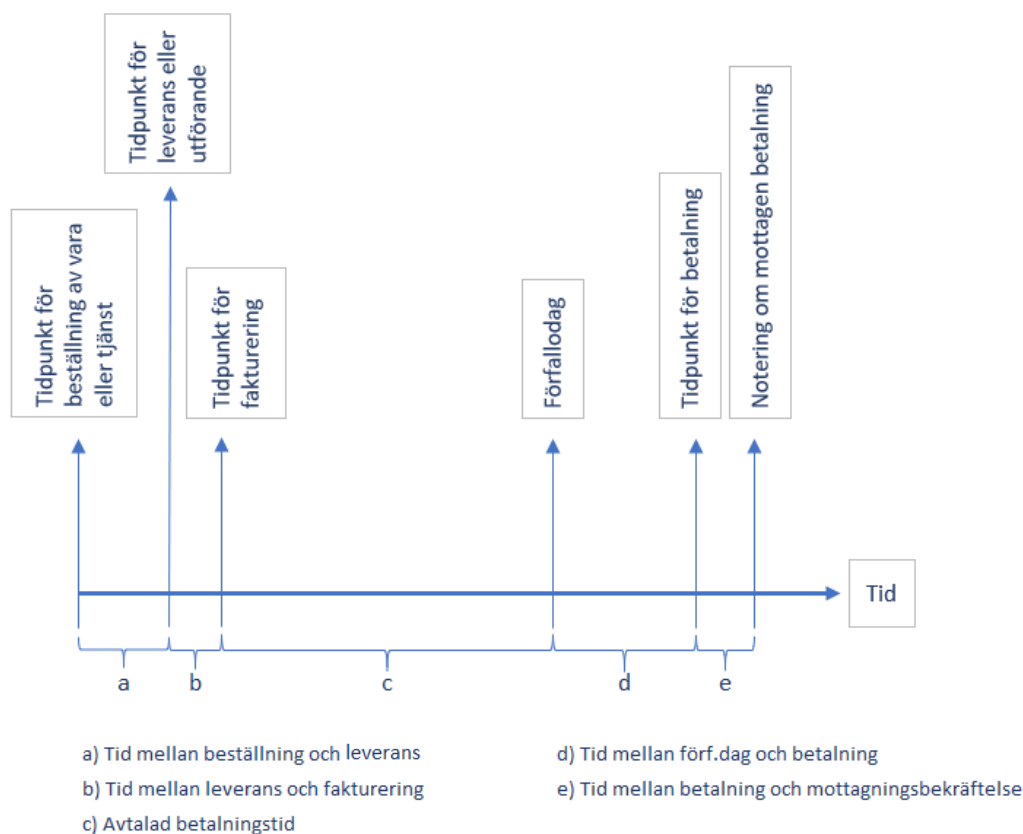
Även möjligtvis följande uppgifter bör framgå:

- Köparens mervärdesskattenummer och *omvänd betalningsskyldighet* ifall kunden är skyldig att skatta
- Eventuell notering om skattefrihet
- *Självfakturering* bör av fakturan framgå ifall kunden själv uppgör fakturan
- Om ändringsfaktura bör man hänvisa till begynnelsefakturan
- Noteringar om:
 - o Nya transportmedel
 - o Beskattning för vinstmarginal gällande begagnade produkter, konstnärliga alster, resebyråer, samlarföremål och antika klenoder
 - o Försäljning av investeringsguld som är skattepliktigt

För att undvika missförstånd och betalningsförseningar så långt som möjligt, bör uppgifterna som framgår av en faktura vara klara och lättförståeliga. Bilaga 1 ger en bild av hur en faktura kan se ut. Alla fakturor är bokföringsmaterial och därför är företaget som upprättat fakturorna skyldig att arkivera dessa och annat bokföringsmaterial i minst sex år. Tiden räknas från den sista dagen på det år då räkenskapsperioden avslutas. T.ex. anta att räkenskapsperioden avslutas den 28.2.2018, då räknas arkiveringstiden sex år framåt från den 31.12.2018. Företaget är alltså skyldigt att arkivera alla verifikat från räkenskapsperioden 1.3.2017-28.2.2018 tills den 31 december år 2024. (Nyföretagscentrum, 2018, s. 74).

2.1.1 Faktureringsrutiner

Kontinuerliga och väl utvecklade faktureringsrutiner är a och o för att minska kapitalbindningen i ett företag. Med *kapitalbindning* avses att ett företags kapital binds i exempelvis kundfordringar eller varulager och på så sätt inte kan användas till andra ändamål. Önskvärt är alltså att ett företags *kassacykel*, den tid från att en varu- eller tjänstorder inkommit till företaget tills det att pengarna för produkten eller tjänsten mottagits, vore så kort som möjligt. Detta för att företagets kortsiktiga betalningsförmåga, *likviditeten*, ska hållas på en god nivå. Figuren nedan ger en bild av hur ett företags kapital kan vara bundet till kundfordringar. (Larsson & Hammarlund, 2009, ss. 23-24).



Figur 1 Tidslinje för ett företags kapitalbindning i kundfordringar. (Larsson & Hammarlund, 2009, s. 24).

2.1.2 Betalningsvillkor

I enlighet med konsumentombudsmannens riktlinjer, bör det av en faktura även framgå dess betalningsvillkor. Det vill säga, av fakturan bör även framgå *förfalldag*, det datum då fakturan senast ska vara betald samt information om *dröjsmålsränta* och *dröjsmålsföljder*, t.ex. kostnad för betalningspåminnelse. Allt för att göra fakturan så klar och tydlig som möjligt så den betalningsskyldige enkelt kan betala av sin skuld. (Lundén, 1998, s. 27; Konkurrens- och konsumentverket, 2015a).

Betalningsvillkoren innefattar ofta en kredittid¹, det vill säga hur lång tid köparen har på sig att betala en mottagen faktura. I enlighet med 4 och 5 § i lagen om betalningsvillkor i kommersiella avtal (30/2013) är den längsta möjliga betalningstiden 30 dagar ifall gäldenären² är en upphandlande enhet³ eller en näringsidkare⁴. Ifall man på förhand uppgjort ett avtal där det uttryckligen nämns, kan betalningstiden dock förlängas till exempelvis 60

¹ Kredittid = Betalningstid

² Gäldenär = Den som är betalningsskyldig, låntagare

³ Upphandlande enhet = Stat, kommun, kyrka och församling, statliga affärsverk m.fl.

⁴ Näringsidkare = Ett företag, någon som bedriver näringsverksamhet

eller 90 dagar. Ifall skuldförhållandet gäller ett företag och en konsument bör fakturan betalas på den angivna förfallodagen som kan vara t.ex. 14, 20 eller 30 dagar. Konsumentombudsmannens riktlinjer nämner att förfallodagen bör ligga minst 14 dagar från det datum då fakturan skickas, men att betalningstiden, utav väl grundade orsaker, även kan vara kortare. Utifall det inte avtalats om någon förfallodag och det inte finns angivet på fakturan, bör skulden ändå betalas inom 30 dagar från faktureringsdatumet. Ifall gäldenären försummar sin skyldighet till betalning uppstår ett avtalsbrott vilket resulterar i att denne blir skadeståndsskyldig. I dessa fall innefattar skadeståndet fordringsägarens⁵ rätt att uppbära dröjsmålsränta. (Lundén, 1998, s. 27; Konkurrens- och konsumentverket, 2015a; Nyföretagscentrum, 2018, s. 74; Lag om betalningsvillkor i kommersiella avtal (30/2013)).

2.2 Uppföljning av fakturering

Som nämnt är det viktigt att ha rutin på faktureringen i ett företag för att säkerställa dess likviditet. Ju längre tid det tar för företaget att fakturera desto längre tar det innan de får in sina pengar. Ett mindre företag kanske inte alltid har kapacitet eller möjlighet att ta sig an de administrativa uppgifterna flera gånger i veckan, men det optimala är att fakturera så snabbt som möjligt och att kontinuerligt följa upp så att betalningarna mottas. (Konkurrens- och konsumentverket, 2015a; Nyföretagscentrum, 2018, ss. 74-75).

Ifall kunden betalar sin faktura i tid, senast på förfallodagen, behöver inga åtgärder vidtas. Kunden anses då vara pålitlig och ha god betalningsförmåga vilket gör att man gärna kan göra samarbeten och sälja varor eller tjänster till dem igen. Allt vanligare i dagens samhälle är ändå att det förekommer förseningar i betalningar från kunderna, vilket så klart påverkar det fakturerande företaget negativt. Bakgrunden till förseningen kan bero på allt från ett humant misstag till att det skett förändringar i den personliga ekonomin, exempelvis på grund av sjukdom eller arbetslöshet. I följande kapitel kommer det närmare beskrivas vilka åtgärder företagaren kan ta till, för att få in de pengar som tillhör honom. (OK Indrivning, u.å. d; Lång, 2016).

2.3 Åtgärder företaget kan ta vid förfallna fakturor

Utifall fordringsägaren efter en utfärdad fakturas förfallodag ännu inte har mottagit betalning från kunden, är det skäl för honom att vidta åtgärder. Detta eftersom kunden som dröjer med betalning efter förfallodagen gör sig skyldig till avtalsbrott och skadeståndsskyldighet i form

⁵ Fordringsägare = Den som kunden har en skuld och bör betala till, borgenär

av dröjsmålsränta (Räntelag (633/1982)). Det är även i företagets största intresse att få in pengar för sålda varor och tjänster för att de inte ska göra förluster. Nedan kommer jag beskriva vilka åtgärder företaget självt kan och bör ta till när de vill försöka få in sina pengar. (Konkurrens- och konsumentverket, 2015a).

2.3.1 Betalningspåminnelser

Det första steget för ett företag att få in sina pengar är att fakturera kunderna för sålda produkter eller tjänster. Det säljande företagets förväntningar är då förstås alltid att få in de fakturerade beloppen. Om det mot förmodan går så att företaget inte mottar några pengar innan en fakturas förfallodag, har de rätt att skicka en betalningspåminnelse. Då det är frågan om fordringar till konsumenter kan företaget sända ut en avgiftsbelagd påminnelse om betalning 14 dagar efter originalfakturans förfallodag. Ifall att ingen betalning mottas efter den första betalningspåminnelsen kan företaget även skicka ut en till påminnelsefaktura. Den andra påminnelsen kan sändas till kunden tidigast 14 dagar efter att den första påminnelsen har blivit utfärdad. Pristillägget per påminnelsefaktura får vara max 5 euro. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Nyföretagscentrum, 2018, s. 75; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

Ifall företaget fakturerat ett annat företag för sålda varor eller utförda tjänster, finns det inget lagstadgat om när en påminnelse för försenad betalning kan sändas till kunden. I dessa fall regleras tillvägagångssätten genom avtal mellan parterna. Det är också skillnad på om företaget fakturerat för sålda varor eller om det gäller tjänster. Om företaget sålt varor, vilka klassas som löseegendom regleras, säljarens respektive köparens skyldigheter samt påföljder vid avtalsbrott, i köplagen. Om det är en tjänst eller liknande immateriell prestation som fungerar som föremål för ett avtal, finns det ingen direkt avtalsrättslig lagstiftning. Vid uppgörande av sådana avtal är det därför viktigt att man fokuserar på avtalspartens utförande av tjänsten. Om och då det uppstår problem eller konflikter gällande tjänsteavtal blir det ofta komplicerat att reda ut eftersom det som nämnt inte finns någon egentlig lagstiftning. Man måste istället se till allmänna avtalsrättsliga grunder och exempelvis rättspraxis⁶ som behandlat liknande typer av avtal tidigare, ifall sådana finns att tillgå. (Bärlund, Nybergh, & Petrell, 2016, ss. 306-321).

Det vanligaste är att företaget skickar en eller två påminnelser om betalning innan ett professionellt indrivningsföretag kontaktas för att driva ärendet vidare. Utöver

⁶ Rättspraxis = Samlingsnamn för domar och beslut givna av domstolar och vissa myndigheter

betalningspåminnelseavgifter, har fordringsägaren även rätt till dröjsmålsränta om han inte mottar betalning inom utsatt tid. Detta gäller både försäljning mellan näringsidkare och konsument samt mellan näringsidkare och näringsidkare. Dröjsmålsräntan kommer jag berätta mer om under nästa rubrik. (Bärlund, Nybergh, & Petrell, 2016, s. 314; Nyföretagscentrum, 2018, s. 75).

2.3.2 Dröjsmålsränta

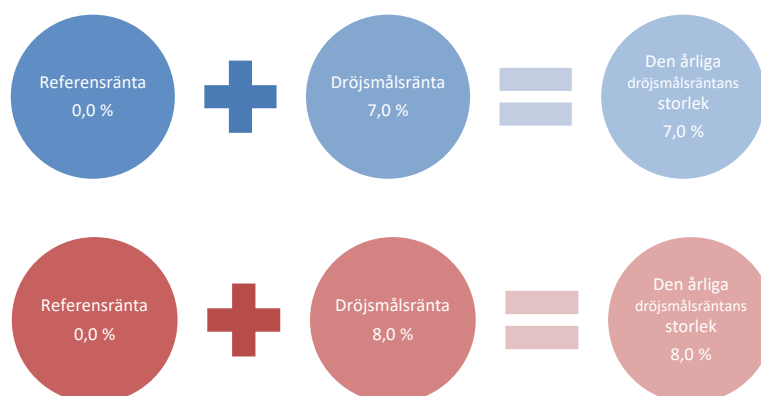
Dröjsmålsränta är en slags ersättning, från kunden, som fordringsägaren är berättigad till ifall betalning inte sker i enlighet med betalningsvillkoren. Av en faktura kan det därför, av goda skäl, framgå potentiell dröjsmålsränta vid försenad betalning. Det är dock inget måste att det framgår eftersom det per automatik uppstår skyldighet för kunden att betala dröjsmålsränta om fakturan inte betalas i tid. (Konkurrens- och konsumentverket, 2015a; Consector AB, u.å.).

Om fordringsägaren och konsumenten på förhand och på ett bindande sätt kommit överens om en förfallodag för en faktura, bör den betalningsskyldige från och med förfallodagen även betala dröjsmålsränta på sin skuld. Om ingen förfallodag, på förhand, överenskommits på ett bindande sätt, är gäldenären skyldig att betala dröjsmålsränta först efter att 30 dagar förflutit från det datum då fakturan utfärdats. Gäldenären har ingen skyldighet att betala dröjsmålsränta för tiden innan han mottagit fakturan. Följande prejudikat bekräftar det ovan nämnda gällande dröjsmålsränta:

HD:2012:19 "Dröjsmålsränta skulle inte betalas på kostnaderna för indrivning av en konsumentfordran för den tid som hade gått innan gäldenären hade fått de uppgifter av borgenären angående dröjsmålsräntans storlek och den tidpunkt från vilken dröjsmålsräntan skulle betalas vilka avses i 6 § 2 mom. räntelagen."

Om skuldförhållandet däremot gäller två företag bör betalningen ha inkommit till fordringsägaren senast på förfallodagen, ifall gäldenären ämnar undgå betala ränta för betalningsfördröjning. Detta eftersom båda parter i lagen avses lika starka och det företag emellan råder det avtalsfrihet. Med detta menas att det inte finns någon lagstiftning som reglerar betalningsvillkoren för handel två företag emellan, utan de bör själva avtala om vilka rättigheter och skyldigheter var part anses ha. (Nyföretagscentrum, 2018, s. 75; Konkurrens- och konsumentverket, 2015a; Räntelag (633/1982)).

Storleken på dröjsmålsräntan fastställs i räntelagens 4 § (633/1982). Där nämns att utifall gäldenären försummar betala sina förpliktelser i tid är han skyldig, att förutom skuldbeloppet, betala dröjsmålsränta. Denna ränta för dröjsmål är enligt lag sju procent högre än, den vid tiden fastslagna, referensräntan⁷. Finlands Bank har i Pressmeddelande 19/2018 angivit att referensräntan för perioden 1.7-31.12.2018 är 0,0 procentenheter. Detta betyder då att den årliga dröjsmålsräntan för samma period är jämnt 7,0 % då det handlar om avtal med konsumenter. Vid kommersiella avtal⁸ utgör den lagstadgade dröjsmålsräntan en procentenhet på åtta, utöver den för tiden fastställda referensräntan. Figur 2, som kan ses nedan, ger en bild av skillnaden på dröjsmålsräntans storlek vid avtal mellan näringsidkare och konsument samt vid avtal företag emellan. (Finlands Bank, 2018; Consector AB, u.å.; Räntelag (633/1982)).



Figur 2 Den övre figuren i blått visar dröjsmålsräntans storlek vid konsumentavtal medan den nedre figuren i rött visar dröjsmålsräntans storlek vid kommersiella avtal. (Finlands Bank, 2018).

Dröjsmålsräntan räknas ut på årliga basis, för att förtydliga vad som menas med detta följer här ett konkret exempel. Anta att du ska renovera ditt badrum för en kostnad på 10 000 euro. Den 1 november, då badrummets renovering är klar, mottar du fakturan för arbetet. På fakturan står nämnt att förfallodagen ligger 30 dagar fram dvs. den 1 december och att en dröjsmålsränta på 7,0 % tillkommer vid försenad betalning. Du har så mycket att göra och märker först den 21 december att fakturan fortfarande är obetald, varpå du genast betalar bort den. Utöver fakturabeloppet på 10 000 euro är du nu även skyldig att betala 7,0 % i

⁷ Referensränta = En officiell räntesats som fastställs halvårsvis av Europeiska Centralbanken

⁸ Kommersiella avtal = Avtal mellan parter som ämnar göra vinst, här: näringsidkare och/eller upphandlande enheter

dröjsmålsränta. Eftersom denna ränta beräknas på årliga basis och du betalade 20 dagar för sent bör du alltså även betala 20/365 av 7,0 procent av 10 000 euro. (Consector AB, u.å.).

Fakturabelopp:	10 000 €
Dröjsmålsränta:	7,0 %
Försenad betalning:	20 dgr
10 000 € * 0,07 =	700 €
700 € * (20/365) =	38,36 €
Totalt att betala:	10 038,36 €

Det totala beloppet du bör betala till företaget som utförde renoveringen av ditt badrum är alltså 10 038,36 €. Detta eftersom du betalade 20 dagar efter förfallodag och du därmed gjorde dig skyldig till att betala 38,36 € i dröjsmålsränta. (Consector AB, u.å.).

2.3.3 God indrivningssed

Oberoende av om företaget försöker få in sina pengar av en konsument eller av en annan näringsidkare bör de vid indrivning alltid beakta god indrivningssed. Dock tolkas begreppet olika beroende på vilken typ av kund det gäller. Bestämmelser om god indrivningssed finns fastställda i såväl lagen om indrivning av fordringar som i konsumentsskyddslagen. Avsikten med föreskrifterna om god indrivningssed är att ge företag och offentliga samfund⁹ verkliga riktlinjer för hur de ska utföra indrivning för att undvika uppkomsten av problem. I den 4 § *god indrivningssed* i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) finns det specificerat olika förfaranden som inte anses lämpliga. Det nämns att det vid indrivning inte får:

- ges oriktig eller vilseledande fakta om vilka konsekvenser det blir för gäldenären om han inte betalar sin skuld inom utsatt tid och inte heller om övriga företeelser av vikt för den betalningsskyldige
- orsaka den betalningsskyldige orimliga eller onödiga avgifter, inte heller onödiga bekymmer
- sätta den betalningsskyldiges privatliv på spel

⁹ Offentliga samfund = Stat, statliga verk, kommun, kyrkan och deras församlingar

I den fjärde paragrafen nämns det även att ett betalningskrav som preskriberats eller av andra orsaker upphört gälla, inte kan drivas in. Mera om preskription kommer jag berätta under kapitel 3.4. (Lag om indrivning av fordringar (513/1999); Pönkä, 2000)

Till god indrivningssed vid konsumentfordringar hör bland annat att det i betalningspåminnelserna klart ska framgå skuldbelopp samt att det bör finnas utförliga instruktioner om betalningen. I kommunförbundets anvisningar framgår det även att det till god indrivningssed hör till, att fordringsägaren åtminstone 2 gånger sänder ut betalningspåminnelser till gäldenären ifall betalning uteblivit. Det nämns även att gäldenären bör ha minst 14 dagar på sig att betala eller föra fram en anmärkning. Ser man till konsumentombudsmannens riktlinjer i ämnet, framgår det bland annat att man inte kan driva in fordringar av minderåriga personer och att den betalningsskyldige alltid har rätt till korrekta och riktiga uppgifter om vem som driver indrivningsärendet. (Lag om indrivning av fordringar (513/1999); Konkurrens- och konsumentverket, 2015b; Pönkä, 2000).

3 Indrivning av fordringar

Det mest optimala, kostnadseffektiva och minst tidskrävande alternativet för alla parter vore om varje gäldenär betalade sina skulder inom utsatt tid. Men att en faktura inte blir betald kan bero på flera olika faktorer. Ett mänskligt misstag kan vara en faktor eller också kan det bero på att gäldenären faktiskt inte har resurserna till det, av en orsak eller annan. Utifall det fakturerande företaget inte får in sina pengar för sålda varor eller tjänster genom fakturering och betalningspåminnelser, finns det olika alternativ hur man kan fortsätta. Nedan kommer jag utförligare beskriva dessa valmöjligheter, som bland annat innefattar att involvera en indrivningsbyrå, utföra en stämningsansökan till tingsrätten eller att göra en kreditförlust. (OK Indrivning, u.å. d).

3.1 Frivillig indrivning

Med frivillig indrivning avses att den betalningsskyldige ges möjlighet att betala sina skulder innan ärendet förs vidare till domstol. Den frivilliga indrivningen är både mer tids- och kostnadseffektiv än den juridiska indrivningen, där en domstol blir involverad. Ur fordringsägarens synvinkel vore det optimala att i ett så tidigt skede som möjligt inleda åtgärder med påminnelser och indrivning eftersom de då med större sannolikhet får in sina pengar. Om företaget försökt få in sina fordringar genom att sända ut betalningspåminnelser och krav på dröjsmålsränta till gäldenären men detta inte haft någon verkan, är det skäl att anlita en professionell indrivningsbyrå för att driva ärendet vidare. Advokatbyråer eller byråer som bedriver juridisk- eller revisionsverksamhet är andra instanser som kan arbeta med professionell indrivningsverksamhet. I Finland måste företag som arbetar med indrivning ha tillstånd för detta, vilket beviljas av Regionförvaltningsverket. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Cash-In Consulting Ab, 2016; Regionförvaltningsverket i Södra Finland, 2018).

Då fordringsägaren överlåter ärendet till en indrivningsbyrå är det deras uppgift att utfärda ett betalningskrav till gäldenären. Utfärdandet av ett betalningskrav i skriftligt format är det som egentligen ses som startpunkt för den frivilliga indrivningen. Betalningskravet måste enligt 5 a § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) innefatta åtminstone följande uppgifter:

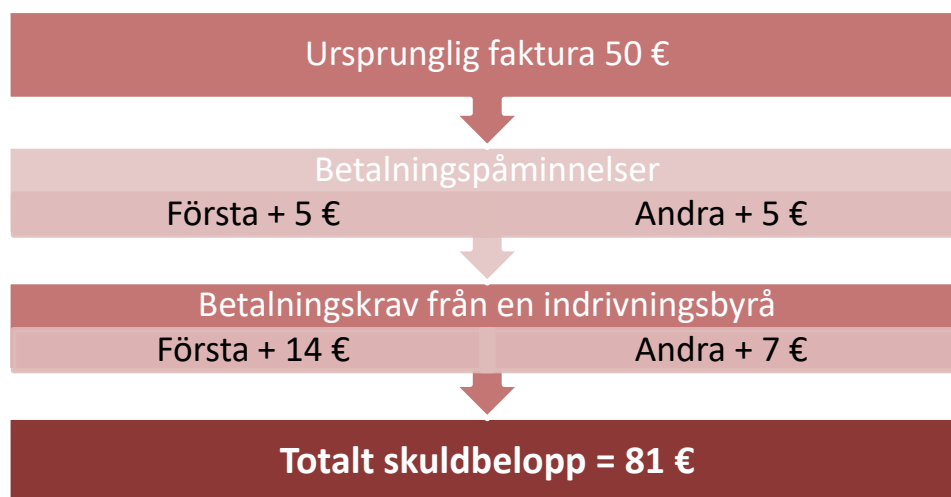
- fordringsägarens namn- och adressuppgifter
- vad skulden grundar sig på
- skilt specificerat skuldens originalbelopp, ränta, dröjsmålsränta, kostnader för indrivning samt det sammanlagda skuldbeloppet som krävs
- till vem, på vilket sätt och vid vilken tidpunkt skulden bör betalas
- tidsfrist för anmärkningar mot skuldbeloppet samt uppgifter om vem den betalningsskyldige kan kontakta gällande anmärkningar

Om det har gått 14 dagar eller mer från det att den senaste påminnelsen om betalning eller krav på betalning skickats, så har indrivningsbyrån rätt att uppbära en avgift för indrivningen. Kostnaden som får uppbäras vid indrivning av konsumentfordringar baseras på skuldbeloppets storlek och art. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Lag om indrivning av fordringar (513/1999); Cash-In Consulting Ab, 2016).

Enligt 10 a § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) får det första betalningskravet som sänds till gäldenären maximalt innefatta nedanstående avgifter:

- 14 euro om skulden är max 100 euro, eller om det gäller en fordran som är direkt utsökningsbar (t.ex. en statlig parkeringsbotsavgift)
- 24 euro om skulden är över 100 euro men uppgår till max 1 000 euro
- 50 euro om skulden uppgår till över 1 000 euro

Kostnader för indrivning av en och samma fordran kan vanligen krävas för endast två betalningskrav. Vid utfärdandet av det andra kravet på betalning får avgifterna uppgå till högst hälften av det maximala beloppet på det första betalningskravet. För att tydligare förstå följer här ett exempel. Om en originalfakturas belopp är 50 euro får det första betalningskravet innehålla en tilläggsavgift på 14 euro. Det andra betalningskravet får sedan innehålla en tilläggsavgift på endast 7 euro. Figur 3 ger en konkret bild av kostnadernas framfart ifall gäldenären låter bli att betala sin faktura. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b).



Figur 3 Ett exempel över kostnader som kan tillkomma vid en obetald faktura innan den överförs till juridisk indrivning. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014a).

I den finländska lagstiftningen gällande indrivning av fordringar (513/1999) finns det även fastställt vilka totala belopp som maximalt kan krävas av konsumenten för indrivning av enskilda skulder. Gränserna som nämns är 60 euro för en skuld som är maximalt 100 euro, 120 euro för en skuld över 100 euro men som är maximalt 1 000 euro samt 210 euro om skulden uppgår till över 1 000 euro. De totala kostnaderna för indrivningen får endast överstiga dessa gränser om indrivningen kan påvisas ha varit ovanligt krävande. Det finns även fastställt att det maximala belopp som kan krävas för indrivning av en direkt utsökningsbar fordran är 51 euro och att denna gräns inte kan överskridas. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

Vad gäller indrivningskostnader vid skuldförhållanden mellan näringsidkare och en annan näringsidkare eller en upphandlande enhet, finns följande stadgat i lagen:

Lag om indrivning av fordringar 513/1999 10 e § Standardersättning för indrivningskostnader ”Om en betalning som avses i 1 § i lagen om betalningsvillkor i kommersiella avtal (30/2013) är försenad så att borgenären har rätt till dröjsmålsränta, har borgenären rätt att av gäldenären få 40 euro som standardersättning för indrivningskostnaderna. Borgenären har då rätt till ersättning för de indrivningskostnader som avses i 10 § endast till den del deras belopp överstiger standardersättningen”.

Med detta menas alltså att ett företag som har fordringar till ett annat företag eller till en upphandlande enhet, har rätt till åtminstone en standardiserad ersättning om de inte erhållit betalning enligt avtalade betalningsvillkor. (Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

3.1.1 Factoring

Ett sätt för företag att minska sina kundfordringar och snabbare få in pengar som hör till dem är att använda sig av så kallad *factoring*. Factoring är en slags finansieringsform som innebär att företag kan välja att sälja eller pantsätta sina fordringar till exempelvis en bank eller ett finansieringsföretag. I dagens läge erbjuder även indrivningsbolag den här typen av tjänst till sina kunder. (Adlercreutz & Pfannenstill, 2010, s. 189; OK Indrivning, u.å. a; Visma Spcs AB, 2018a).

Det finns i huvudsak två typer av factoring, *fakturaköp* och *fakturabelåning*. Med *fakturaköp* avses att företaget som erbjuder factoringtjänsten, dvs. finansiären, köper upp ett företags fakturor (en eller flera). När fakturaköp görs, betalar finansiären ut det totala beloppet för de uppköpta fakturorna till det säljande företaget, för att sedan själva driva in pengarna från kunderna. Detta är ett smidigt sätt för företag som säljer sina fordringar att öka sin likviditet. *Fakturabelåning* å sin sida betyder att företaget, till en viss grad, pantsätter sina fakturor hos en finansiär. Parterna uppgör avtal om hur stor del av fakturorna som kommer pantsättas, vilket vanligtvis görs till ungefär 70 – 80 % av en fakturas belopp. Detta innebär att kundernas betalning kommer gå till factoringföretaget men även att de kommer sköta om alla påminnelser, bokföring och möjliga indrivningsåtgärder. En förutsättning för detta är att företaget meddelat sina kunder om att de belånat sina fakturor och till vem de gjort detta. När betalningen mottas av finansiären meddelas detta till företaget, varpå de får tillgång till den överenskomna andelen av betalningen som tillhör dem. (Adlercreutz & Pfannenstill, 2010, ss. 189-191; Visma Spcs AB, 2018a; Invoice Finance AB, 2018; OK Indrivning, u.å. a).

Den mest märkbara skillnaden mellan fakturaköp och fakturabelåning är att kreditrisken¹⁰, vid fakturaköp, övergår till factoringbolaget. Med detta menas att företaget som säljer sina fakturor garanterat kommer få pengar för dessa, medan finansiären inte med säkerhet vet om kunden kommer betala fordringen till dem eller inte. När finansiären åtar sig hela kreditrisken kallas det *factoring utan regress*. Utifall företaget och finansiären uppgjort tjänsteavtal om *factoring med regress*, kommer fakturorna återgå eller säljas tillbaka till

¹⁰ Kreditrisk = Risk för gäldenären inte betalar sin skuld eller att skulden inte betalas i sin helhet

företaget om finansiären inte mottagit betalning från kunden vid avtalets förfallodag. (Visma Spcs AB, 2018a; Adlercreutz & Pfannenstill, 2010, ss. 190-191).

Indrivningsföretag köper nödvändigtvis inte upp enskilda fordringar som gäller endast små belopp men då de åtar sig fakturaköp ställs vissa krav på företaget och fakturorna. Bland annat krävs att fakturorna är korrekta och att det har förfallit till betalning, att det är frågan om konsumentfordringar samt att fakturorna inte har preskriberats. Ämnet preskription kommer behandlas mer ingående under kapitel 3.4 Preskription. (OK Indrivning, u.å. a).

3.1.2 Tratta

Om ett företag har problem med att få betalt för en faktura som utfärdats till ett annat företag eller en upphandlande enhet, kan de använda sig av en betalningsuppsmaning som kallas *tratta*. Detta innebär att det betalningsskyldiga företaget ges ett hot om anteckning i kreditupplysningsregistret samt om offentlig publicering av skulden ifall de inte betalar fakturabeloppet samt räntor och kostnader inom en bestämd tidpunkt. Ofta är det ett indrivningsföretag som, i företagets ställe, sköter om den här typen av frivillig indrivning. Det är enligt lag inte tillåtet att använda sig av tratta vid indrivning av konsumentfordringar. (Suomen Yrittäjät, u.å.; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

I den 7 § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) finns det fastställt att innan en tratta kan sändas, måste en påminnelse om betalning med minst sju dagars betalningstid, ha sänts till gäldenären. Ifall företaget efter dessa sju dagar inte mottagit någon betalning kan indrivningsbyrån skicka trattan till den betalningsskyldige där det framgår vilka åtgärder som vidtas om pengar inte mottas innan en viss fastställd tidpunkt. Suomen Asiakastieto Oy är ett kreditinformationsbolag som har hand om ärenden som detta, vilket betyder att de, på samma gång som gäldenären, bör delges information om trattan. Det man vill uppnå med att använda sig av tratta är betalning från gäldenären. Det görs genom att hota med skuldens offentliggörande, vilket högst troligt skulle orsaka negativa påföljder för det betalningsskyldiga företaget, men som kan undvikas genom att skulden betalas. (Suomen Yrittäjät, u.å.; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

Då uppgifterna om dröjsmål vid betalning når kreditinformationsbolaget kommer ett beslut fattas om trattan ska utges som offentlig eller tyst. Gäldenären informeras och ifall betalning sker inom sju dagar kommer trattan behandlas som tyst, vilket innebär att den endast noteras i registret hos kreditinformationsbolaget. Mottas ingen betalning trots tratta-hotet kommer skulden, utöver att den registreras hos kreditinformationsbolaget, att offentliggöras i

ekonomitidningar så som exempelvis Kauppalehti. Gälldenären ges alltid chans att motsätta sig trattan ifall han finner fakturan obefogad och han anser sig ha grunder som bestyrker detta. Om så är fallet, att en faktura som gått till indrivning bestrids, bör ärendet vidarebehandlas i en domstol. (Suomen Yrittäjät, u.å.; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

3.1.3 Betalningsplan

Ifall den betalningsskyldige kontaktar fordringsägaren eller det indrivningsbolag som anlitas av företaget kan de, men måste inte, gå med på att förlänga betalningstiden eller uppgöra en avbetalningsplan för kunden. Kunden kan ha hamnat i ekonomisk knipa och en förlängd tid för betalning eller en betalningsplan kan göra det möjligt för honom att betala av sin skuld, om än på längre tid än beräknat. Fördelen för företaget här är att de får in sina pengar men nackdelen är att kredittiden blir längre samt att företaget aldrig kan vara helt säkra på att kunden verkligen kommer vara kapabel att betala av hela skulden. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014c).

Utifall företaget eller indrivningsbyrån på begäran av en kund går med på att skjuta på betalningstiden, får de som kompensation för detta uppbära en kostnad på maximalt på fem euro. Går de däremot med på att uppgöra en betalningsplan för hela skulden som kunden besitter, så har borgenären eller indrivningsföretaget rätt att uppbära en kostnad som baserar sig på skuldens storlek och antalet betalningsrater. I 10 a § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) har det stadgats att kostnader kan uppbäras enligt följande:

- 20 euro om skulden är max 100 euro eller om avbetalningen består av max fyra rater
- 30 euro om skulden är över 100 men max 1 000 euro och om avbetalningen består av fler än fyra rater
- 50 euro om skulden är över 1 000 euro och om avbetalningen består av fler än fyra rater

Ifall betalningsplanen omfattar en direkt utsökningsbar skuld får en avgift på max 20 euro uppbäras för uppgörandet. En betalningsplan är ett sista försök till att på frivillig väg få in företagets pengar av gälldenären. Följande steg i processen är att driva ärendet vidare och involvera en domstol. Den juridiska indrivningen och de åtgärder som faller under den kommer jag förklara närmare i följande kapitel. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014c; Lag om indrivning av fordringar (513/1999)).

3.2 Juridisk indrivning

Målet är att kunderna alltid ska betala sina fakturor enligt överenskommelse. Sker inte detta kan man med frivillig indrivning, som beskrivits tidigare i detta arbete, försöka få in skuldbeloppen. Många gånger är den frivilliga indrivningen tillräcklig för att gäldenären ska betala av sina skulder, men om detta indrivningssätt inte har önskad effekt finns ännu juridisk indrivning för företagaren att tillgå. Den sista utvägen för ett företag att få in sina pengar för obetalda fakturor är att de själva eller att indrivningsbyrån i deras ställe, för ärendet vidare till en domstol. Efter att en domstol tillkännagett en dom i ärendet är det en myndighet som sköter den slutliga tvångsindrivningen av skulden. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b).

En stämningsansökan är en skriftlig anhållan som görs till tingsrätten där de ombeds döma om utgången i ett tvistemål två parter emellan. En ansökan om stämning kan göras direkt av fordringsägaren utan att denne använt sig av frivillig indrivning före. Om fordringsägaren å sin sida överlåtit ärendet till ett företag som bedriver yrkesmässig indrivningsverksamhet krävs det att de, innan de för ärendet vidare till domstol, har sänt ut minst ett betalningskrav till gäldenären. Stämningsansökan bör innefatta domstolens namn, namn och kontaktuppgifter till den målsägande¹¹, den åtalade¹², möjliga ombud¹³ och vittnen¹⁴ samt den målsägandes krav på den åtalade. Det bör även framgå vad den målsägandes krav grundar sig på, t.ex. avtal eller dylikt, samt vilka bevis det finns mot den åtalade. I ansökan bör målsägande, dvs. fordringsägaren, även föra fram om han yrkar på att den åtalade ska stå för rättegångskostnaderna. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Oikeus.fi, 2018).

Då tingsrätten har mottagit en stämningsansökan undersöks den varpå en stämning sedan med största sannolikhet utfärdas mot den åtalade. Gäldenären som stäms kan då välja att inte motsätta sig detta vilket kommer resultera i att han döms att betala hela skulden i en rat. Gäldenären kan också välja att bestrida stämning utifall han kan föra fram relevanta fakta om att stämningen är obefogad. Det är även möjligt för gäldenären att ännu i detta läge förhandla om en betalningsplan, dock är det oftast inte längre möjligt att undgå en betalningsanmärkning. Med betalningsanmärkning avses en notering i Suomen Asiakastieto Oy:s register över betalningsstörningar, vilket kan medföra svårigheter för gäldenären att framtiden exempelvis hyra bostad eller få krediter. Enda möjligheten att undvika en

¹¹ Målsägande = Även kalande, den anklagande parten som fört ett tvistemål till domstol

¹² Den åtalade = Även svarande, den part som är anklagad och stämd inför domstol i ett tvistemål

¹³ Ombud = En juridisk person som har fullmakt att företräda någon annan, t.ex. en indrivningsbyrå

¹⁴ Vittne = Person som sett, hört eller vet något och därmed kan uttala sig om eller intyga en händelse

betalningsanmärkning i detta läge är om den betalningsskyldige går med på att betala hela skulden samt rättegångs- och stämningsansökningskostnaderna. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Oikeus.fi, 2018).

Då det gäller juridisk indrivning av obetalda fordringar, finns det i princip två olika kategorier. Den mest enkla är indrivning av *ostridiga fordringar*. Det vill säga, ifall en stämningsansökan gjorts mot en enkel och otvivelaktig fordring och den åtalade inte motsatt sig ärendet, så kan tingsrätten avgöra med en så kallad tredskodom¹⁵. När en tredskodom har utfärdats och borgenären eller indrivningsbyrån mottagit beslutet, sänds ärendet vidare för utsökning. Indrivning genom utsökning kommer närmare beskrivas under kapitel 3.2.1 Utsökning. Den andra typen av juridisk indrivning av obetalda fakturor, är indrivning av *stridiga fordringar*. Med det menas att ifall gäldenären har motsatt sig stämningen eller fordringen, kommer ärendet behandlas som ett tvistemål i tingsrätten. (OK Indrivning, 2018; Oikeus.fi, 2017).

Att göra en stämningsansökan medför kostnader även för fordringsägaren. Detta eftersom kostnaderna för den juridiska indrivningen i första hand betalas av borgenären eller indrivningsbyrån som sköter ärendet i borgenärens ställe, varpå de sedan fakturerar borgenären för kostnaderna. Dessa kostnader kan dock krävas och ersättas av den åtalade utifall han döms skyldig och målsägande har yrkat på att svaranden ska stå för rättegångskostnaderna. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b).

Till en skulds totalbelopp kan det alltså, för gäldenären, tillkomma avgifter för rättegången som uppgår till allt mellan 110 och 240 euro. De maximala kostnaderna för en rättegång som kan krävas av gäldenären är 50 euro om skulden är minde än 300 euro, 80 euro om skulden ligger mellan 300 och 1 000 euro eller 110 euro om skulden uppgår till mer än 1 000 euro. En högre taxa på 80, 120 eller 160 euro kan begäras ifall ärendet anses ha varit mer krävande än vanligt. För att ens behandla ett ärende uppbär tingsrätten därtill en avgift på 60 euro för en ansökan som sänts in elektroniskt, eller 80 euro om ansökan inkommit i skriftligt format. (Justitieministeriets förordning om rättegångskostnader som motparten skall dömas att ersätta i mål som avses i 21 kap. 8 c § rättegångsbalken (1311/2001); Konkurrens- och konsumentverket, 2014b).

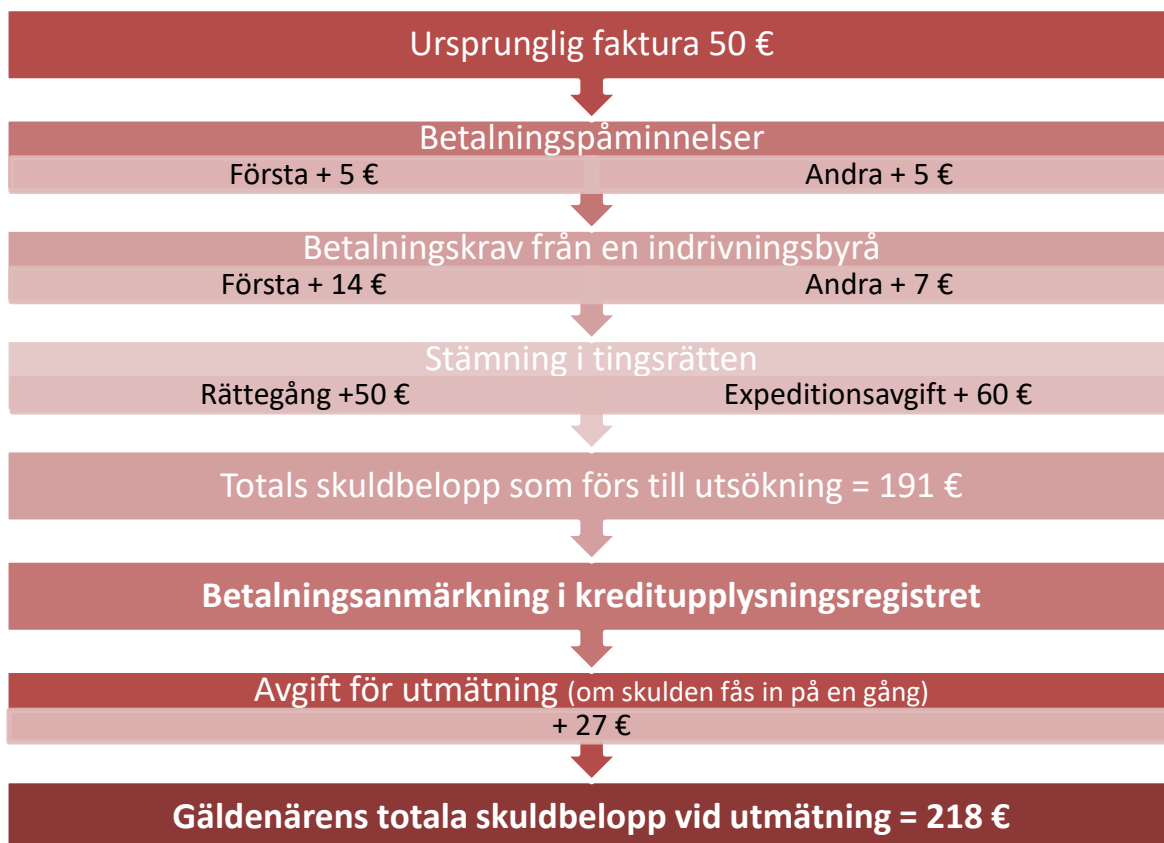
¹⁵ Tredskodom = En dom som kan ges då en part inte infinner sig vid sammanträde i rätten eller som underlåter sig att avge svar eller motsätta sig ärendet

3.2.1 Utsökning

Med *utsökning*, även kallat specialexecution, avses oftast indrivning av kapitalskulder. Då en stämmningsansökan kommer till tingsrätten granskas först den fordran som målsägande sänt in så att den är korrekt och utgående från det fastställs den åtalades betalningsskyldighet. Om gäldenären sedan inte frivilligt betalar trots en fällande dom, kommer indrivning av skulden genomföras med hjälp av utsökning. Ärendet fortskrider inte automatiskt till utsökning efter domstolsbeslutet, utan fordringsägaren måste lämna in beslutet tillsammans med en ansökan om utsökning till en behörig utmätningsman. Värt att nämnas är att bland annat statliga och kommunala fordringar, som exempelvis skatter, kan utsökas utan ett beslut från en domstol. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014b; Oikeus.fi, 2016b; Bärlund, Nybergh, & Petrell, 2016, ss. 248-249).

Då ärendet tillfallit en utsökningsmyndighet kan de, för att driva in skulden av gäldenären, använda sig av tillvägagångssätt som betalningsuppmaning och utmätning. Målet är att få den betalningsskyldige att genom en betalningsuppmaning, erlægga betalning för skulden, på eget bevåg, men om detta inte lyckas kan skulden drivas in genom utmätning. Huvudsakligen kan alla typer av egendom, förutom vanligt lösöre, utmätas men vanligen görs det av den betalningsskyldiges löneinkomst, pension eller inkomst från näringsverksamhet. Fordon, aktier för bostäder eller kontanter, är exempel lösegendom som också kan utmätas. Borgenären kan även välja att endast en begränsad utsökning ska utföras och med det avses att utsökningsmannen inte utmäter egendom, t.ex. en bil, som måste säljas för att bli till pengar, utan endast direkt kapital utmäts. (Oikeus.fi, 2016a).

Om ett ärende gått till domstol och en dom fastställs om utsökning kommer gäldenären även få en betalningsanmärkning i kreditupplysningsregistret. Denna anmärkning kommer finnas kvar i registret i upp till tre år och göra det svårare för gäldenären att i framtiden bland annat göra köp med faktura som betalningssätt. Figur 4 här nedan visar vilka kostnader och påföljder som kan tillkomma fram till indrivning genom utmätning, om den betalningsskyldige inte betalar en faktura i enlighet med de ursprungliga betalningsvillkoren.



Figur 4 Ett exempel över kostnader som kan tillkomma vid en obetald faktura efter att en stämningsansökan gjorts till tingsrätten och de fastställt en dom om utsökning. (Konkurrens- och konsumentverket, 2014a).

Utsökning regleras av föreskrifter i utsökningsbalken (705/2007) och på rättsväsendets internetsidor hittar man uppgifter om de kostnader som kan tillkomma vid utsökning. Avgiften för utmätning som tillkommit i exemplet i figur 4 baserar sig på rättsväsendets tabellavgifter. Där framgår det att utsökningsverket, för en fordran som övergår 165 euro men uppgår till maximalt 335 euro, får uppbära en tilläggsavgift på 27 euro. Utöver dessa ovan nämnda kostnader, så är gäldenären även skyldig att betala dröjsmålsränta. Den räntan fortgår och ökar för var dag som fakturan lämnar obetald efter förfallodatumet. (Utsökningsbalk (705/2007); Oikeus.fi, 2016c).

Gäldenären i ett utsökningsärende kan även konstateras medellös, det vill säga att han inte har några inkomster eller någon egendom som kan utmätas. I så fall kommer ärendet returneras till borgenären. Fordringsägaren kan då välja att endera skicka sin fordran för utsökning igen eller inse att han inte kommer få in sina pengar och göra en kreditförlust. Den juridiska indrivningen kan komma att bli mycket kostsam för borgenären eftersom han får stå för både en kreditförlust och alla indrivnings-, rättegångs- och utsökningsavgifter om den betalningsskyldige konstateras medellös. Kreditförlust kommer närmare beskrivas under kapitel 3.3 Kreditförlust och efterbevakning. (Oikeus.fi, 2016b).

3.2.2 Konkurs

Ett annat alternativ som finns att tillgå för borgenären då han vill driva in sina fordringar på rättslig väg, är att söka gäldenären i konkurs. Detta kallas även generalexekution och syftet är att gäldenärens tillgångar ska fördelas mellan alla borgenärer som han har skulder till. Såväl privatpersoner (fysiska personer) som företag (juridiska personer) kan begäras och bli försatta i konkurs. En konkursansökan används många gånger mer som ett extremt hot för att driva in skulderna, än det att borgenären verkligen försöker åstadkomma konkursen. Huruvida en gäldenär ska försättas i konkurs eller inte fastställs sedan genom ett domstolsbeslut. (Konkursombudsmannens byrå, 2015; Visma Spcs AB, 2018c; Bärlund, Nybergh, & Petrell, 2016, ss. 248-249).

En konkurs är ett tillvägagångssätt som kan användas av borgenären ifall den betalningsskyldige är *insolvent*. Med insolvens menas att gäldenären, under en längre tid, inte är förmögen att betala sina skulder. Konkursförfaranden regleras i konkurslagen (120/2004) och i det första kapitlets 4 § samt i det tredje kapitlets 1 § nämns att en konkurs får sin början i och med ett domstolsbeslut samt att gäldenären då inte längre har bestämmanderätt över sin egendom. Ett konkursförfarande förekommer mer sällan än utsökning, detta eftersom konkursen är mer tidskrävande och besvärligare att få till stånd. (Konkurslag (120/2004); Visma Spcs AB, 2018c; Konkursombudsmannens byrå, 2015; Bärlund, Nybergh, & Petrell, 2016, s. 249).

3.3 Kreditförlust och efterbevakning

Om det fakturerande företaget är medvetna om att gäldenären som står i skuld till dem har stora svårigheter med ekonomin, är det många gånger lönt att i första hand fundera på om man över huvud taget ska gå vidare med ärendet eller inte. Indrivningskostnaderna för en liten skuld kan ibland bli högre för företagaren än vad som eventuellt fås in. Alternativet till att föra ärendet vidare till indrivning är att göra en kreditförlust, även kallad kundförlust. En kreditförlust är även den åtgärd som företaget behöver ta till ifall varken betalningspåminnelser, indrivning, utmätning eller konkurs har bringat in betalning för gäldenärens skuld. Om det konstaterats att inga pengar kommer komma in från gäldenären, avskrivs alltså fordringen som en kreditförlust. (Rehnborg, 2017; Visma Spcs AB, 2018d; OK Indrivning, u.å. b).

Ifall borgenären anlitat en professionell indrivningsbyrå att driva ärendet i deras ställe kan byrån genom efterbevakning följa med den betalningsskyldiges situation även efter att han,

genom utmätning, klassats som medellös. Indrivningsbolaget följer alltså med den betalningsskyldiges ekonomiska ställning, säkerställer att preskription av skulden undgås samt upprätthåller domstolens utsökningsbeslut genom att kontinuerligt förnya ärendet vid utsökningsverket. Ifall indrivningsbolaget får nys om att gäldenärens ekonomiska ställning blivit bättre och om det finns chans till att han kan göra en betalning, påbörjas indrivningsprocessen igen. (OK Indrivning, u.å. b).

3.4 Preskription

Med preskription menas att en skuld avskrivs. Det vill säga att den betalningsskyldige inte längre är tvungen att betala sin skuld till borgenären. I 4 § i lagen om preskription av skulder (728/2003) framgår det att *”en skuld preskriberas tre år efter en tidpunkt som bestäms i 5–7 §, om preskriptionen inte har avbrutits före det”*. Lagen påvisar att tidpunkten för när preskriptionstiden börjar är beroende på exempelvis om förfallodagen varit avtalad på förhand eller om företagaren utfört den prestation som han enligt avtal varit skyldig till. Nedanstående prejudikat bekräftar det som nämnts ovan om att preskriptionstiden för en prestation kan anses börja vid utförandet av en avtalad prestation:

HD:2018:15 *”I samband med ett fastighetsköp hade parterna avtalat om att köparen skulle svara för kostnaderna för att bygga vägar till fastigheten. Efter köpet hade säljaren beställt vägbyggnadsarbeten och betalat kostnaderna för dem. Preskriptionstiden för säljarens ersättningsyrkanden mot köparen för dessa kostnader bestämdes enligt 6 § lagen om preskription av skulder.”*

En preskription kan även, som nämnts, avbrytas. Detta kan ske endera genom att borgenären tillsammans med gäldenären avtalar om ett betalningsarrangemang, att den betalningsskyldige betalar bort skulden med pengar eller genom att gäldenären utför en, med borgenären, överenskommen prestation. Preskription kan även avbrytas genom rättsliga åtgärder som exempelvis att borgenären för fordringen vidare till domstol. Ifall en preskription avbryts påbörjas en ny preskriptionstid av samma längd, som fortgår tills skulden är betald eller preskriberas. (Lag om preskription av skulder (728/2003)).

I lagen om preskription av skulder (728/2003) finns det i den 13 a § fastslagit en maximal preskriptionstid som benämns *slutlig preskription*. När det gäller kapitalskulder som uppstått då privatpersoner uppgjort avtal preskriberas dessa skulder, absolut senast, när 20 år har förflutit från förfallodagen. Den maximala tid för preskription som fastställts i denna paragraf kan inte förlängas. (Lag om preskription av skulder (728/2003)).

4 Empirisk undersökning

I detta kapitel kommer jag presentera valet av undersökningsmetod, reliabilitet och validitet samt uppgifter om undersökningens förverkligande. I det tredje kapitlet om undersökningens förverkligande kommer jag även presentera intervjurespondenten och hennes arbetsgivare. Undersökningen består av en kvalitativ intervju som gjorts tillsammans med en inkassostrateg. Intervjun utfördes för att bestyrka den teori som behandlats i detta examensarbete.

4.1 Val av undersökningsmetod

Vid forskning kan man använda sig av olika undersökningsmetoder för att ta reda på och bestyrka eller bestrida antaganden. Dessa metoder är i huvudsak kvantitativa eller kvalitativa. Enkelt beskrivet är skillnaden mellan dessa ovan nämnda metoder att de *kvantitativa* ger resultat som kan uttryckas och beskrivas med siffror medan *kvalitativa* undersökningsmetoder ger resultat som oftast beskrivs med ord. (Eliasson, 2013, s. 21).

Kvantitativa metoder lämpar sig då den som undersöker vill dra allmänna slutsatser om något, utifrån en tämligen liten grupp. De vanligaste tillvägagångssätten för insamling av kvantitativt data är att göra och genomföra enkäter eller intervjuer. Resultaten från dessa undersökningar analyseras sedan och framställs i sifferformat. Variabler som kan påverka utfallet för en kvantitativ undersökning är till exempel antalet svaranden och vilka som svarat. Målet är alltid att få så många svaranden, med så stor varietet som möjligt från den valda målgruppen, för att få ett pålitligt resultat. (Eliasson, 2013, ss. 28-29).

En *kvalitativ* metod å sin sida, är en bra forskningsmetod om man ämnar begrunda något mer på djupet. De vanligaste sätten att samla in kvalitativt data är genom att utföra observationer eller intervjuer. Denna form av metod för forskning lämpar sig utmärkt när man vill undersöka händelser som inte kvantitativa undersökningsmetoder kommer åt och där det är svårt eller omöjligt att fastslå en viss mängd. Flexibiliteten, är det som är mest positivt med att använda sig av kvalitativa undersökningsmetoder vid forskning och man kan lätt kombinera den med andra metoder. Andra fördelar är att det också är enkelt att anpassa kvalitativa undersökningsmetoder efter situation och behov. (Eliasson, 2013, ss. 21-22, 27).

För detta arbete har jag valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod, det vill säga att jag har valt att utföra en personlig intervju för att fördjupa mig i ämnet. Intervjun gjordes med en inkassostrateg på indrivningsbyrån OK Indrivning. Denna forskningsmetod har jag

valt eftersom jag anser den vara mest lämpad då jag ämnar få en tydligare bild av vilka valmöjligheter ett företag har då de vill få in sina pengar. Metoden innefattar även möjligheten att personligen diskutera ämnet med en sakkunnig, samt möjligheten att förtydliga intervjufrågorna och vid behov ställa följdfrågor.

4.2 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är begrepp som är väsentliga vid en undersökning. Med begreppet *reliabilitet*, som kan jämföras med engelskans *rely on*, avser man huruvida en studie är tillförlitlig eller inte. En undersökning kan anses ha hög reliabilitet ifall man har tilltro till att samma resultat skulle utspela sig om studien utfördes igen under dylika omständigheter. På vilket sätt undersökningen utförs och hur noggrant det insamlade materialet omarbetas, påverkar reliabiliteten. Ifall undersökningen baserar sig på en kvantitativ forskningsmetod bör den som undersöker försäkra sig om datainsamlingen verkställs på likadant sätt oberoende av undersökningsförhållandena. Används däremot en kvalitativ forskningsmetod är utmaningen att kontrollera pålitligheten av den information som samlas in. (Eliasson, 2013, ss. 14-16).

Validitet hänger samman med reliabilitet, detta eftersom ifall reliabiliteten anses vara hög är chanserna större att även validiteten är hög. Validiteten har att göra med undersökningens giltighet. Man kartlägger ifall forskningen faktiskt undersöker det som den var ämnad att göra och att det undersökta är relevant för situationen. Validiteten av kvantitativa undersökningsresultat går mycket bra att uttrycka med hjälp av siffror. Vid kvalitativ forskning handlar det mer om att kunna fastställa att undersökningens observationer motsvarar de kunskaper och uppfattningar som tidigare definierats i arbetet. (Eliasson, 2013, ss. 16-17).

4.3 Undersökningens förverkligande

Syftet med detta examensarbete var att ta reda på vilka val ett företag har om deras kunder inte betalar sina fakturor. För att uppnå det syftet har jag i teoridelen först redogjort för rutiner vid fakturering, hur man borde följa upp och vilka åtgärder det finns att tillgå vid obetalda fakturor. Eftersom jag för detta examensarbete har en uppdragsgivare, LMG Service Ab, så har det även fastställts ett mål. Målet är att detta arbete, efter sammanställning, ska kunna ge riktlinjer åt företaget om vilka möjligheter de har att tillgå

för att få in pengar som tillhör dem. För att säkerställa att det uppställda målet skulle nås, valde jag att utföra en intervju för att bestyrka det som framkom i teoridelen.

Då jag fastslagit att en intervju skulle utföras för undersökningen till detta arbete, kontaktades olika indrivningsbyråer och advokatbyråer som även bedriver indrivningsverksamhet. Företagen som jag kontaktade är alla lokaliserade i Vasa. Jag kontaktade dem både via mejl och telefon för att säkerställa ett svar samt för att jag skulle få möjligheten att hitta den mest lämpade personen för en intervju, någon med både erfarenhet och kunskaper inom ämnet. När jag först tog kontakt med de olika företagen presenterade jag kort mig själv och mitt arbete, samt vad en möjlig intervju skulle innefatta.

Slutligen bestämdes att jag vecka 44 skulle träffa Mariana Grönroos på indrivningsföretaget OK Indrivning i Vasa. Grönroos jobbar under titeln inkasso-strateg, vilket hon berättade innebär att det till hennes arbetsuppgifter hör att planera hur man ska förfara vid en indrivning. Frågorna som ställdes vid intervjun utformades tillsammans med uppdragsgivaren och hittas som bilaga 2. Innan vi inledde intervjun på OK Indrivnings kontor, bad jag om lov att banda in vår konversation för att i det skedet kunna fokusera på samtalet och för att senare kunna transkribera inspelningen.

Företaget OK Indrivning som fungerar som arbetsgivare åt Grönroos, är ett inhemskt indrivningsföretag med huvudkontoret i Vasa. Utöver det har de även kontor i Helsingfors och Tammerfors. Indrivningsbolaget grundades år 1992 av Kennet Kronman och beskriver sig själva som ”den nya tidens inkassobyrå”. I Finland placerar sig OK Indrivning på en tredje plats, storleksmässigt, inom sin bransch. Företaget förser över 120 personer med arbete. (OK Indrivning, u.å. c).

Intervjurespondenten Mariana Grönroos är en noggrann och lugn problemlösare som är van att träffa en hel del nya människor. Hon har studerat handelsrätt vid Hanken, Svenska handelshögskolan, och började arbeta på OK Indrivning vid sidan av studierna. Valet av arbetsplats var lätt, berättar hon, eftersom hon tycker om arbetsuppgifter som behandlar rätt- och felavgöranden. Grönroos berättade innan intervjun att hon varit anställd på OK Indrivning i 16 år och att hon har provat på det mesta inom företaget, förutom IT-verksamhet. Hon trivs på sin arbetsplats och de senaste fem åren har hon jobbat med sin nuvarande position som inkasso-strateg. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

5 Undersökningens resultat

Resultatet av den intervju som utfördes med inkasso-strategen Mariana Grönroos, kommer presenteras i detta kapitel. Med tillstånd av den intervjuade spelades hela vårt samtal in, varpå innehållet har överförts från ljud till text och sammanställts till en helhet här nedan. Detta kapitel är indelat i tre underrubriker, fakturering och uppföljning, frivillig indrivning som åtgärd samt juridisk indrivning som åtgärd. Uppställningen följer samma mönster som teoridelen i detta arbete, för att få en strategisk och konsekvent helhet. Frågorna som behandlas är markerade med kursiv- och fetstil för att bättre synas och svaren som givits är fritt komponerade till en sammanhängande text utifrån det inspelade materialet. Sammanställningen av detta kapitel har granskats och godkänts av respondenten. På hennes begäran har en del av svarsmaterialet strukits ur arbetet.

5.1 Fakturering och uppföljning

Under denna rubrik kommer jag behandla de intervjufrågor och svar som hör samman med fakturerings- och uppföljningsdelen. Fakturering är det som ligger som grund för att få in pengar till ett företag och jag var bland annat intresserad av att höra den intervjuades åsikt om hur ofta det förekommer fel i fakturor samt hur ofta hon anser att man borde följa upp faktureringen?

Fakturering är ju det som är mest väsentligt för att ett företag ska få in pengar för sålda varor/tjänster, men av hur stor vikt är det att man har rutiner på faktureringen?

Fakturering är nog väldigt viktigt, företaget vill ju få in sina pengar så snabbt som möjligt, konstaterar Grönroos. Att så fort som möjligt sätta sig ner och ta sig tid att fakturera är det som borde prioriteras, annars finns det en risk för att det glöms bort. Endera att den som fakturerar glömmet bort något eller det att kunden inte längre minns vad han faktureras för. Har det gått lång tid från det att en tjänst utförts eller en vara sålts och det kanske inte finns något skriftligt avtal, så är det svårt att börja reda ut hur det egentligen låg till, vad som på riktigt avtalats. Därför anser Grönroos att det är bättre om man ”alltid gör det”, alltså fakturerar direkt. Grönroos anser också att det många gånger, ifall företagaren inte har tid eller intresse att själv fakturera, lönar sig att utlokalisera uppgifterna så att någon annan har hand om dem. Viktigt är då att företagaren skriver ner vad som avtalats om samt när tjänsten utförts eller varan sålts, så att den som fakturerar sedan har tillgång till dessa uppgifter. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Ni som jobbar på indrivningsföretag ser ju en hel del fakturor, hur ofta förekommer det väsentliga fel i dem och vilka är dessa fel?

Ser man till större företag är det nog inte ofta som det förekommer några fel i fakturorna, säger Grönroos. Inte heller för småföretagare anser hon att det förekommer några större fel i fakturorna, men där är det kanske mer förekommande med stridigheter mellan parterna. Grönroos säger att dessa stridigheter då vanligtvis beror på att företagaren och kunden är oense om exempelvis vad som överenskommits. Hon poängterar här vikten av att redan i skedet före faktureringen säkerställa dessa överenskommelser genom avtal. Grönroos påpekar att alla avtal inte behöver vara skriftliga men att det nog underlättar om det finns skriftligt bevis på vad som avtalats på förhand, så att det redan i det skedet är klart och tydligt för bägge parter. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Hur anser du att företag borde följa upp faktureringen/att det man fakturerat kommer in?

På frågan om hur ofta man borde följa upp faktureringen, anser Grönroos att man nog borde vara ganska snabb med att göra just det. På fakturan finns det ju en förfallodag nämnd, efter den så ges kunden oftast ännu tid och därefter så måste man enligt lag alltid påminna, minst en gång, innan man kan påbörja några indrivningsåtgärder. Vid konsumentfordringar väntar man ofta 14 dagar med att sända ut påminnelsen eftersom man enligt lag inte kan uppbära någon avgift för påminnelsen innan det. Grönroos påpekar också att ju längre tid du låter gå, desto större är riskerna att påminnelseåtgärden lämnar av olika orsaker. Så ju snabbare man påminner desto bättre. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

5.2 Frivillig indrivning som åtgärd

I detta kapitel behandlas de frågor som berör den frivilliga indrivningen. Eftersom intervjun hölls med en arbetstagare på indrivningsbolaget OK Indrivning, är såväl en del av frågorna som svaren riktade till och besvarade utifrån, just det specifika bolaget.

När är det vettigt för företag att använda sig av indrivning?

Grönroos berättar att de på företaget OK Indrivning kan sköta i princip allting i företagets ställe, de kan även skicka ut påminnelser. Så länge företaget sänder en faktura där förfallodagen nämns så kan företaget sedan överlåta resterande arbetsmoment åt indrivningsbolaget. Då är det även indrivningsföretaget som sköter kontakten med kunden vilket gör att företagaren

kan fokusera på det som han verkligen vill göra istället. Frågan här är då vad företagaren anser viktigare, att spara tid eller pengar? Företagaren kan välja att överlåta indrivningsarbetet åt en utomstående part för att istället fokusera på det han önskar göra och få in mer pengar på den delen, vilket kan ses tidseffektivt. Men allt är naturligtvis en kostnadsfråga. Grönroos påpekar att företagaren också kan välja att själva sköta åtgärderna med påminnelser, men då går dyrbar tid åt till att sköta dessa uppgifter istället för att han kan fokusera på det han är bra på. Men på frågan *när* det är vettigt svarar Grönroos att ”ju tidigare desto bättre, tid är pengar”. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Jag har ju skrivit och forskat en hel del i ämnet nu i och med mitt examensarbete men för att jämföra lite med mina studier, kan du berätta vilka åtgärder och val företagaren har när han inte får in sina fakturerade belopp? Samt vilka åtgärder är vanligast/mest förekommande?

Till att börja med så måste förfallodagen passeras och en påminnelse sändas ut och för en påminnelse får man ta fem euro i avgift. Sedan vid inledning av inkassoprocessen, då betalningskrav görs via OK Indrivning, så kontaktas kunderna via brev, telefon, sms eller så finns det även en internetjänst för gäldenären genom vilken denne och indrivningsbolaget kan kommunicera med varandra. Om inget av detta sedan fungerar så kan företaget, endera självt eller med hjälp av indrivningsbolaget, göra en ansökan om stämning och föra ärendet vidare till tingsrätten. Ifall det är OK Indrivning som sköter ärendet så använder de sig mycket av analyser för att se hur läget ser ut och göra jämförelser mellan detta och tidigare ärenden. Analyser görs för att få en bild av om det löns eller är av intresse, att stämma gäldenären i fråga eller inte. Görs det då en stämningsansökan till tingsrätten så behandlas ärendet där, oftast på så sätt att ingen far dit på plats utan det är bara papper och info som skickas fram och tillbaka, berättar Grönroos. Då indrivningsbyrån eller borgenären sedan mottar en dom från tingsrätten så kan den här domen skickas till utmätning. Utmätningmännen har sedan rättigheter att till exempel gå in på kontot, utmäta fastigheter eller dylikt. Det här som nämnts här är i första hand förfaringssätt som riktar sig mot privatpersoner. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Utöver konsumentfordringar så finns det även direkt utmätningbara fordringar, för vilka det inte behövs något domstolsbeslut. Hit räknas exempelvis kommunala hälso- eller dagvårdsavgifter. Dessa är direkt utmätningbara för att kommunen, även om en kommuninvånare underlåter sig betala dessa avgifter, inte kan neka honom dessa tjänster.

Kommunen kan inte säga nej till invånarens rätt till tandvård eller dagvård till hans barn, utan det är saker som kommunen ändå måste producera och förse honom med. Grönroos berättar att man även i sådana här situationer börjar med frivillig indrivning men om det inte har någon verkan så går ärendet direkt vidare till utskökningsmyndigheterna. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Vad gäller företag så kan man använda sig av det som kallas tratta, det vill säga publicera vad som är obetalt åt vem. Förutom det så finns det också ett alternativ som kan anses riktigt drastiskt och det är att söka gäldenärsföretaget i konkurs. Att söka ett företag i konkurs är nog väldigt, väldigt ovanligt konstaterar Grönroos, men poängterar att även det är ett alternativ som finns att tillgå. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

På frågan vilka åtgärder som är mest förekommande svarar Grönroos att det är den frivilliga indrivningen. Hon påpekar att många gånger har redan det första indrivningsbrevet verkan på gäldenären eftersom orsaken till att fakturan lämnat obetald kan vara så enkelt som att betalningen inte har prioriterats tidigare. Grönroos nämner också att orsaken till att fordringar går till inkasso inte enbart beror på att gäldenären inte har pengar utan på andra faktorer. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Om ni sköter ärendet för företagets del, hur stor andel av skulden går till fordringsärenden? Vem ska stå för kostnaderna som uppkommer i samband med indrivning, den betalningsskyldige eller fordringsägaren som anlitat er?

Grönroos berättar att alla betalningar som gäldenären gör (100%), riktas på fordran. Sedan utgör provision en dylikt en skild avtalspunkt mellan indrivningsbolaget och borgenären. Kostnaderna för att anlita själva indrivningsföretaget hör förstås till uppdragsgivaren, eftersom det är de som köper en tjänst, som indrivningsbyrån då naturligtvis ska få betalt för att utföra. Använder sig företaget av OK Online, som är indrivningsbolagets onlinetjänst, uppbärs det av borgenären en provision på 10% plus eventuella kostnader. Gäldenärskunden å sin sida ska svara för de extra kostnader som får krävas för indrivningen, som exempelvis avgifter för betalningspåminnelser och betalningskrav. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Om ärendet överförs till tingsrätten så fakturerar de ett visst belopp som uppdragsgivaren betalar som en direkt kostnad där och då. Men den kostnaden, plus en annan kostnad för själva stämningsansökan, blir gäldenärskunden senare skyldig att betala tillbaka till

företagaren. Går ärendet därifrån ännu vidare till utmätning, så uppbär även utmätningsverket en provision för att utföra sitt jobb. Den delen måste uppdragsgivaren ansvara för. Grönroos berättar ett exempel på hur detta kan utspela sig, säg att utmätningsmannen t.ex. får utmätt 100 euro. Uppdragsgivaren mottar då den utmätta summan minus den provision de tar för arbetet. Utöver det kräver utmätningsmannen även ett belopp för sitt arbete, säg 20 euro, som han uppbär av gäldenären. Denna 20 euro dras inte av skuldbeloppet och påverkar inte uppdragsgivaren på något sätt. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Har företag större problem med att få in skulder från privatpersoner eller andra företag? Vad tror du är den bakomliggande orsaken till att den målgruppen har större svårigheter med betalningar?

Det beror nog lite på, säger Grönroos och konstaterar att båda nog förekommer men att hon egentligen inte kan ge något klart svar på den frågan. Det är för svårt att avgöra eftersom OK Indrivning har kunder av alla de slag, säger Grönroos. Vad gäller den bakomliggande orsaken till att privatpersoner har betalningssvårigheter anser hon vara bl.a. livet, någon livsförändring som exempelvis arbetslöshet. Medan det för företag inte är på samma sätt, men hon tänker sig att exempelvis konjunktursvängar eller säsongsbetonat arbete som påverkar hur de får in sina pengar, även påverkar deras betalningsförmåga. Grönroos nämner att även bestämmelser och lagändringar kan påverka företag och deras ekonomi. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Men hur ofta är det så att indrivningen inte har någon verkan och att inga pengar fås in av den betalningsskyldige? Hur vet ett företag om det är lönt att driva in en skuld eller om det är mindre kostsamt att göra en kreditförlust?

Det förekommer nog. Men är det så att gäldenären nog har pengar men han bara ignorera situationen, så slipper han ju inte undan. Då kan ärendet gå via tingsrätten och via utmätningen vilket resulterar i att de faktiskt kommer knackar på om det behövs, säger Grönroos. Hon påpekar även att det kanske inte alltid är så att den frivilliga indrivningen har någon verkan men att gäldenären får ett slags "wake-up call" dvs. kommer till insikt, ifall han blir varse om en eventuell stämning. Risken med att ärendet kan gå vidare till tingsrätten, vilket i så fall kommer resultera in en betalningsanmärkning, gör ofta att gäldenären inser allvaret i situationen. Men sen finns det ju även fall där den betalningsskyldige verkligen inte har pengar och där det inte ens med ett beslut från tingsrätten kommer fås betalt, påpekar

Grönroos. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

På frågan om hur ett företag kan veta om det är lönt att driva in en skuld, svarar Grönroos att ifall borgenären använder sig av deras tjänster på OK Indrivning så använder de sig av analytiska hjälpmedel för att ta reda på hur man ska förfara. Hon säger också att indrivningsbolaget inte med säkerhet kan veta utgången för varje specifik kund men att de utifrån tidigare ärenden kan göra antaganden om det är lönt att driva ett visst ärende vidare eller inte. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Använder ni er av factoring? Om ja, erbjuder ni både fakturabelåning och fakturaköp? Får ni någon viss procentandel för att utföra dessa tjänster?

OK Indrivning erbjuder för tillfället inte fakturabelåning, men nog fakturaköp och det är stort, säger Mariana Grönroos. Grönroos berättar att de inte bara köper fakturor, utan även äldre fordringsärenden. Hon förklarar även att det är väldigt vanligt att stora företag använder sig av den här möjligheten, eftersom de ofta har en massa fakturor. Genom att sälja fakturorna till exempelvis OK Indrivning, kan borgenärsföretaget räkna med att ett visst belopp kommer in varje månad. Fakturaköp är ändå inte något som erbjuds för enskilda fakturor eller personer, utan det erbjuds oftast till företag med en större mängd fakturor. Allt är ändå en fråga om pris, påpekar Grönroos, för att inte utesluta någon, och menar att det mesta går att diskutera. Grönroos berättar därtill att vid fakturaköp så uppbär OK Indrivningen en viss procent som överenskommit på förhand, beroende på värdet just nu, men några siffror nämndes inte. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Förekommer indrivning genom tratta? Hur vanligt är det?

Jo det förekommer, säger Grönroos. Med tratta menas alltså att man offentliggör eller hotar med att offentliggöra en skuld som ett företag har till en borgenär, det kallas även att protestera. Grönroos sökte fram statistik och data och kunde konstatera att om man ser till den stora massan så är det nog är ytterst ovanligt att använda sig av tratta, men att de på OK Indrivning ofta berättar om möjligheten för sina företagskunder. Hon påpekar också att tratta är en väldigt definitiv åtgärd så det är viktigt att man verkligen är 120% säker på alltihopa eftersom det kommer publiceras offentligt. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

5.3 Juridisk indrivning som åtgärd

Åtgärder vid juridisk indrivning kan vara bland annat stämningsansökan, utmätning eller konkurs. Frågor som ställdes vid intervjun med inkasso-strateg Mariana Grönroos på OK Indrivning, som behandlade den juridiska indrivningen, kommer presenteras i detta kapitel.

Händer det att ni avvisar kunder (företag) / fakturor för indrivning?

Jo det händer nog, vi bör kunna se att allt verkar okej eftersom det ska vara rätt och riktigt, säger Grönroos. Varpå hon fortsätter berätta att ifall något verkar suspekt kan de nog avvisa såväl fakturan som kunden. Det är inte alltid heller så att arbetstagarna på indrivningsbolaget kanske märker om det är något som inte står rätt till, men om något misstänksamt eller skumt dyker upp så kan de avvisa det ärendet. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Hur ofta går ärenden vidare till juridisk indrivning? Är det vanligare att konsumentfordringar eller fordringar till ett annat företag går till juridisk indrivning? Vilka faktorer påverkar om ett företag vill föra ärendet vidare till en domstol?

Det är ganska vanligt att konsumentfordringar går vidare till juridisk indrivning, men då det gäller fordringar till företag är det nog mer ovanligt, konstaterar Grönroos. På frågan vilka faktorer som påverkar om ärendet ska dras vidare till rätten eller inte, menar Grönroos att det till stor del baserar sig på analyser om det är lönt eller inte. Baserat på sådana analyser kan OK Indrivning sedan ge en rekommendation till borgenären om att endera fortsätta eller att inte gå vidare med ärendet. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

När är det lönt för ett litet företag att föra ärendet vidare till domstol?

OK Indrivning ger ofta rekommendationer till sina kunder om hur de kan förfara i olika situationer. Vad gäller frågan på när det är lönsamt för mindre företag att föra ett ärende vidare, vill hon ändå inte uttala sig mer specifikt. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Är det mer vanligt med ostridiga fordringar och tredskodomar eller förekommer det fler fall där det finns meningsskiljaktigheter mellan parterna i skuldförhållandet?

Det är mera vanligt med ostridiga fordringar. Orsaken menar Grönroos är att det, som redan nämnts, finns sådana som bara ha glömt eller kanske inte orkat ta tag i situationen i ett tidigare skede. Det att ett ärende kommer till indrivning inte behöver betyda att gäldenären

är utan pengar, påpekar Grönroos. Hon bekräftar ändå att det nog också förekommer fall där parterna är av olika åsikter gällande den fordring som gått till indrivning. Här poängterar Grönroos än en gång vikten av att det redan i ett så tidigt skede som möjligt är ordentligt överenskommet, men även det att fakturan är korrekt utformad från företagets sida. Grönroos bekräftar även mitt antagande om att det är mer förekommande med meningsskiljaktigheter då det kommer till fordringar som är relaterade till tjänster än vad det gör vid fakturor som hänför sig till sålda varor. Detta kan tänkas bero på att en varuförsäljning är så konkret, medans parterna kan ha olika åsikter om vad som riktigt överenskommits för utförandet av en tjänst, speciellt om det inte finns något skriftligt dokument som styrker den överenskommelsen. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Blir fakturor så gamla att de preskriberas?

Alla fordringar preskriberas ju någon gång, säger Grönroos. Men hon påpekar även att så länge ärendena finns hos OK Indrivning så påminner de och tar till åtgärder så att ärendena inte blir för gamla. (Personlig intervju med inkasso-strateg Mariana Grönroos vid OK Indrivning 2.11.2018).

Efter vårt samtal blev jag ännu kontaktad av Mariana Grönroos. Hon ville ytterligare uppmärksamma en tjänst som de erbjuder vid OK Indrivning som vi inte alls pratade om under vår diskussion, och det är efterinkasso. Detta är en tjänst som indrivningsbolaget erbjuder sina borgenärskunder. Efterinkasso innebär, att ifall ett ärende inte lyckas via utmätning, utan returneras till indrivningsbyrån, så kan de ändå fortsätta indrivningen på frivillig väg för att i ett senare skede sända ärendet till utmätning igen. Det kan även vara aktuellt att använda sig av efterinkasso ifall den frivilliga indrivningen inte har någon verkan men det heller inte anses vara lönt att driva ärendet vidare till stämning och utmätning. Vid efterinkasso, eller efterbevakning som det också benämns, har kundrådgivare på OK Indrivning som uppgift att bevaka ekonomin hos den betalningsskyldige samt att säkerställa fordringens giltighet genom att kontinuerligt förnya fallet. (Personlig kommunikation med inkasso-strateg Mariana Grönroos 2.11.2018).

6 Analys av undersökningsresultatet

Efter utförd intervju kan jag konstatera att verkligheten, vad gäller fakturering, uppföljning och åtgärder som behandlas i detta arbete, stämmer väldigt bra överens med den teoretiska delen. Jag kommer i detta kapitel föra fram vilka likheter och olikheter jag kunnat konstatera då jag jämfört den teoretiska delen, med svaren jag fick vid diskussionstillfället med inkassostrateg Mariana Grönroos. Eftersom jag endast intervjuade en person för detta arbete kan svaren tänkas ses partiska till viss del. Jag anser ändå att man kan dra slutsatser om att de saker som diskuterades, gäller vid de flesta indrivningsförfaranden. Detta kan bestyrkas med att indrivningsbolagens verksamhet och tillvägagångssätt, till största del, regleras av finländsk lagstiftning.

6.1 Analys av frågorna ett till tre

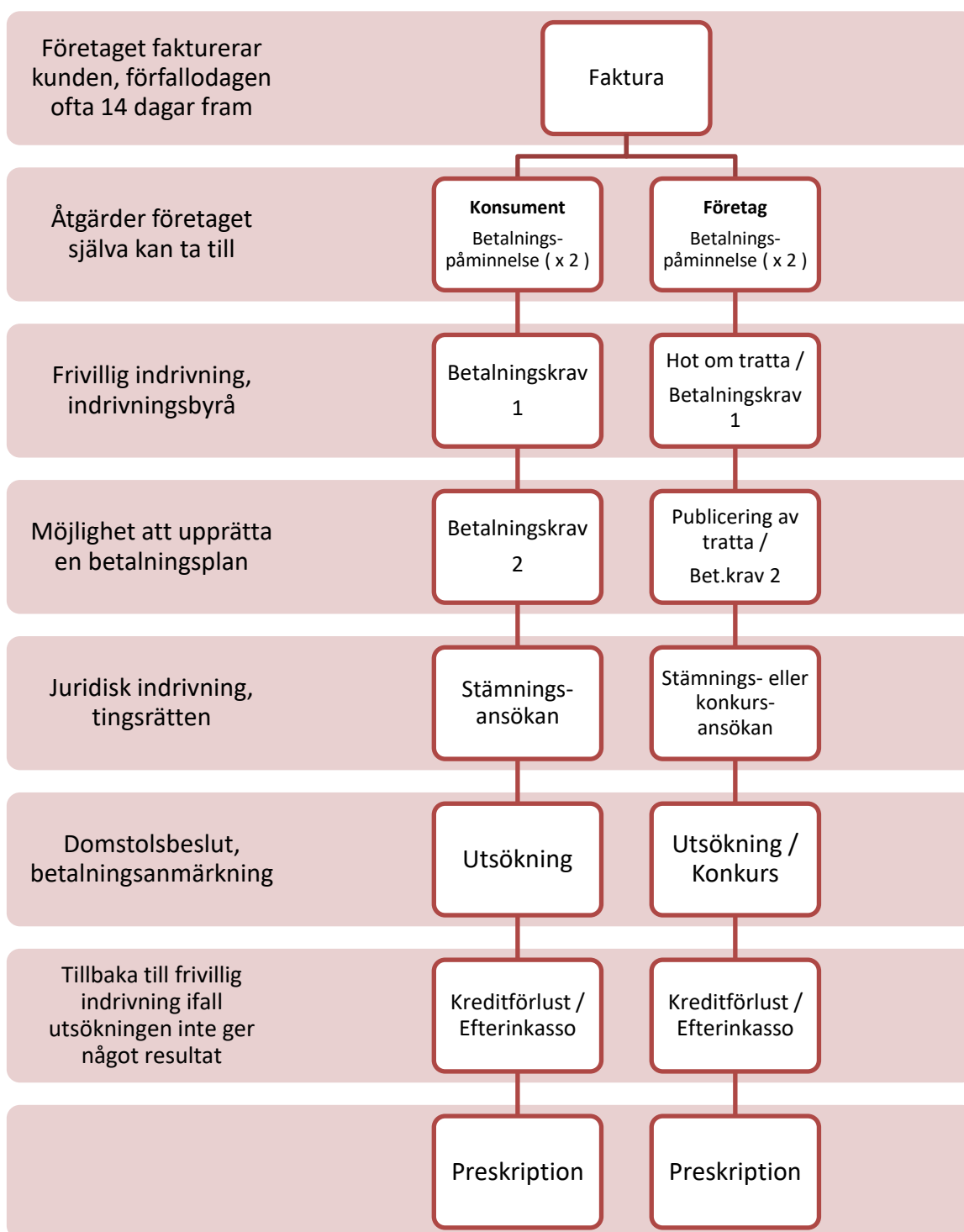
Då jag ser till svaren på de tre första intervjufrågorna kan jag konstatera att mitt antagande stämde vad gäller det att fakturering och uppföljning är av största vikt för en företagare. Såväl det teoretiska materialet, som undersökningen bekräftar det att faktureringen står som grund för att företaget ska få in några pengar. I kapitel 2.1.1 som behandlar faktureringsrutiner poängterades vikten av kontinuerliga och välutvecklade faktureringsrutiner för att minska kapitalbindningen i ett företag. Grönroos, som intervjuades, intygade även hon att det vore viktigt att fakturera så fort som möjligt för att det inte ska glömmas bort.

I teorikapitel 2.1 som handlar om fakturor och fakturering finns det listat vilka krav som ställs på en faktura. Vid intervjun ställdes frågan om det ofta förekommer att fel i fakturor, men respondenten nekade till det. Grönroos nämnde att det inte är vanligt att det förekommer fel i själva fakturorna men att det nog händer att fordringsägaren och den betalningsskyldige är oense om exempelvis vilket pris som överenskommit. Vad gäller den tredje frågan om uppföljning konstaterar Grönroos att ”ju snabbare desto bättre” vilket stämmer överens med teoridelen där det nämns att det är viktigt att ha rutin på faktureringen för att säkerställa ett företags likviditet.

6.2 Analys av frågorna fyra till tio

I kapitel 2.3 om åtgärder företaget kan ta till vid förfallna fakturor, skrivs det att ifall borgenären inte ännu efter en fakturas förfallodag mottagit någon betalning från kunden, är det skäl för honom att vidta åtgärder. På frågan när det är vettigt att göra det konstaterar Grönroos att ”ju tidigare desto bättre, tid är pengar”. I den teoretiska delen av detta arbete framgår det att betalningspåminnelser är en åtgärd som företagaren själv kan ta till ifall någon av hans kunder inte betalar sin faktura. Grönroos bekräftar att detta är en åtgärd som företagaren förvisso själv kan ta till, men hon påpekar även att man kan överlåta redan det arbetsmomentet åt en indrivningsbyrå, om man vill. Grönroos understryker att företagaren gott och väl kan outsourca den del av arbetsuppgifterna som han inte trivs med, som till exempelvis kontorsarbetet, för att istället fokusera på det som han tycker om och är bra på.

Fråga fem som jag ställde till Grönroos behandlade hela indrivningsprocessen, jag bad henne förklara vilka åtgärder en företagare har att tillgå då han inte får in sina fakturerade belopp. Grönroos berättade om förfaringssätt vid indrivning av konsumentfordringar, direkt utmättningsbara fordringar samt fordringar till företag. Figur 5 här nedan, visar vilka möjliga åtgärder det finns för en företagare, till vänster ges en allmän förklaring, i mitten ser man indrivningsprocessen vid en konsumentfordring och längst till höger ses indrivningsprocessen av en fordring till ett företag. Dessa åtgärder som Grönroos nämnde, dvs. betalningspåminnelser, betalningskrav, stämningsansökan, utsökning, tratta med flera, är de samma som behandlats i teoridelen i detta arbete. Jag kan konstatera att tillvägagångssätten är ganska lika för både konsumenter och företag vid indrivning. Ett alternativt förfaringssätt som endast kan användas mot företag är tratta, vilket bestyrktes både av teorin och intervjun. Tratta är dock inget vanligt förfaringssätt, konstaterade Grönroos.



Figur 5 En bild över indrivningsförloppet vid en obetald konsumentfordran samt vid en obetald fordran till en näringsidkare. (Skribentens egna figur).

På intervjufrågan om vem som ska stå för de kostnader som uppkommer i samband med en indrivning berättar Grönroos att det hör till gäldenärskunden att svara för de kostnader som uppkommer på grund av att ärendet gått till indrivning, så som betalningspåminnelser och betalningskrav. Men hon förklarar även att borgenären står för de kostnader som tillkommer för att anlita dem som ska sköta indrivningen. I teoridelen läggs fokus mestadels på vilka

kostnader som kan tillkomma för gäldenärskunden eftersom det inte egentligen finns några konkreta belopp på vad indrivningsföretaget uppbär för sina tjänster.

Vad gäller factoring, som behandlades under kapitel 3.1.1, finns det två olika typer. Fakturaköp, vilket är det ena alternativet, innebär att en finansiär köper upp ett företags fakturor. Detta alternativ sade Grönroos att de på OK Indrivning erbjuder den här möjligheten och att det är väldigt vanligt att det används av stora företag. I teoridelen framkommer det att fakturaköp inte erbjuds till enskilda ärenden och det intygade även Grönroos. Fakturabelåning, som är det andra alternativet inom factoring, säger Grönroos att inte erbjuds av OK Indrivning.

6.3 Analys av frågorna elva till femton

I kapitel 3.2 Juridisk indrivning nämns det att den frivilliga indrivningen många gånger är tillräcklig för att gäldenären ska betala av sina skulder, vilket Grönroos också bekräftar. Men om den inte har någon verkan så kan ärendet överföras till en domstol. Grönroos konstaterar att det oftare är konsumentfordringar än fordringar till företag, som går vidare till juridisk indrivning.

I teorin behandlas även stridiga och ostridiga fordringar, av vilka de sistnämnda anses vara de enklaste. Undersökningen som gjorts för även fram det att ostridiga fordringar är mer förekommande än stridiga fordringar, vilket kan styrka det påståendet om att de är enkla att behandla. Med ostridiga fordringar avses sådana som är lättförståeliga och korrekt utformade, men även det att gäldenären inte motsatt sig denna fordring. Grönroos berättar att man inte ens behöver fara till tingsrätten för att få en dom i dylika ärenden utan det är endast papper och information som skickas av och an. Domar som ges för såna här fall kallas tredskodomar, vilket finns nämnt i teoridelen.

Med preskription menas att en gäldenär inte längre är betalningsskyldig till en viss fordran och att den avskrivs. I teoridelen nämns det, utgående från lagen om preskription av skulder (728/2003), exempel på hur lång en preskriptionstid kan vara. Tiden är beroende på skilda bestämmelser men det finns fastställt att den längsta möjliga tiden som kan gå innan en skuld preskriberas, är 20 år. Jag frågade Grönroos om det händer att fakturor blir så gamla att de preskriberas och hon nämner också det att alla fordringar avskrivs vid någon tidpunkt.

7 Sammanfattning

Syftet med mitt examensarbete var att ta reda på vilka val ett företag har om deras kunder inte betalar sina fakturor. Utöver det tog jag även upp frågan om det är lönt för företag att föra ärenden vidare till indrivning. För att uppnå det syftet och för att besvara arbetets frågeställning, valde jag att redogöra för faktureringsrutiner, uppföljning och åtgärder vid obetalda fakturor. För att fullborda detta arbete gjordes en intervju där respondenten fritt fick besvara de frågor som ställdes. Svaren har senare presenterats och analyserats i arbetets empiriska del.

I den teoretiska delen behandlas fakturering, uppföljning, åtgärder samt indrivning av fordringar. Korrekta fakturor och kontinuerliga faktureringsrutiner har ett flertal gånger kunnat konstateras vara av största betydelse för att pengar ska komma in till företag. Åtgärderna presenteras i sådana som företaget själva kan ta till, i frivillig indrivning samt i juridisk indrivning. Till de åtgärder som företagaren själv kan använda sig av hör bland annat betalningspåminnelser och krav om dröjsmålsränta. Viktigt vid alla indrivningsförfaranden är att man beaktar god indrivningssed, vilket också presenteras i detta arbete. Till åtgärder som faller under frivillig indrivning räknas sådant som ett indrivningsbolag har hand om, bland annat betalningskrav, hot om tratta, uppgörande av betalningsplaner och så vidare. Om den frivilliga indrivningen inte har någon verkan kan ärendet även överföras till en domstol, det kallas då juridisk indrivning. Förfaranden som faller under den rättsliga indrivningen är exempelvis utsökning eller konkurs. Åtgärderna som konstaterats i detta arbete är beroende på om kunden är en konsument eller ett företag.

I den empiriska delen behandlas den kvalitativa undersökningen som utfördes i form av en intervju. I den här delen behandlades indrivningens lönsamhet eftersom respondenten kan anses besitta tillförlitlig kunskap gällande den punkten. Det konstaterades att huruvida det är lönt eller inte att föra ett ärende vidare, baserar sig på utsikter som framställs genom analyser.

Reliabiliteten av denna undersökning kan anses vara hög eftersom de resultat som undersökningen gav, i mångt och mycket stämde överens med det som framkom i teoridelen. Jag anser att det är högst troligt att undersökningen hade gett ett liknande resultat även om den utförts hos ett annat indrivningsbolag. Detta eftersom indrivningsbolagen i hög grad regleras av den finska lagstiftningen samt att de behöver tillstånd från regionförvaltningen för att ens få idka verksamhet. Jag anser också att validiteten för detta arbete är hög eftersom det gjordes en intervju där respondenten fritt och utan påverkan fick besvara frågorna.

Eftersom detta examensarbete utfördes på begränsad tid var det inte möjligt att, för den empiriska undersökningen, intervjua fler än en respondent. Så ett förslag till vidareutveckling vore att intervjua ett flertal personer, med olika befattningar, för att få ett bredare undersökningsresultat, vilket ändå inte var syftet med detta arbete. Ett annat alternativ för vidare forskning vore att göra jämförelser av några rättsfall för att se hur lagen tolkas i praktiken, istället för att utföra intervjuer.

Målet med detta arbete var att det, efter sammanställning, skulle kunna ge riktlinjer åt uppdragsgivaren LMG Service Ab om vilka möjligheter de har att tillgå för att få in de pengar som tillhör dem. Jag hoppas det material som sammanställts här ska kunna göra just det.

Litteraturförteckning

- Adlercreutz, A., & Pfannenstill, M. (2010). *Finansieringsformers rättsliga reglering* (5:3 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Billflip. (u.å.). *Vad är fakturering?* Hämtat från Bloggen om fakturering: <https://billflip.se/faktura-blog/vad-ar-fakturering/> den 5 10 2018
- Bärlund, J., Nybergh, F., & Petrell, K. (2016). *Finlands civil- och handelsrätt* (5:e uppl.). Helsingfors: Talentum Media Oy.
- Cash-In Consulting Ab. (2016). *Inkassotjänster*. Hämtat från <https://www.cash-in.com/sv/tjanster/inkasso/> den 26 10 2018
- Consector AB. (u.å.). *Consector förklarar - Vad är dröjsmålsränta?* Hämtat från <https://www.consector.se/ordlista/drojsmålsranta/> den 15 10 2018
- Eliasson, A. (2013). *Kvantitativ metod från början* (3:1 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Finlands Bank. (den 26 6 2018). *Referensränta och dröjsmålsräntor enligt räntelagen för tiden 1.7-31.12.2018*. Hämtat från <https://www.suomenpankki.fi/sv/medier-och-publikationer/pressmeddelanden/2018/Referensranta-och-drojsmålsranta-enligt-rantelagen-for-tiden-01-07-31-12-2018/> den 15 10 2018
- Invoice Finance AB. (2018). *Factoring - Ett effektivt sätt att skapa säkerhet*. Hämtat från <https://www.invoice.se/factoring/> den 01 11 2018
- Konkurrens- och konsumentverket. (den 21 8 2014a). *Exempel på indrivningskostnader*. Hämtat från <https://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/betalningsdrojsmal-och-indrivning/exempel-pa-indrivningskostnader/> den 26 10 2018
- Konkurrens- och konsumentverket. (den 26 6 2014b). *Indrivningskostnader och indrivningsprocessen*. Hämtat från <https://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/betalningsdrojsmal-och-indrivning/indrivningskostnader-och-indrivningsprocessen/> den 17 10 2018
- Konkurrens- och konsumentverket. (den 26 6 2014c). *Ta kontakt med fordringsägaren om du inte kan betala dina räkningar*. Hämtat från <https://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/betalning-rakningar-och-indrivning/betalningsdrojsmal-och-indrivning/betalningsarrangemang/> den 01 11 2018
- Konkurrens- och konsumentverket. (den 18 12 2015a). *Betalning och fakturor*. Hämtat från <https://www.kkv.fi/sv/beslut-och-publikationer/publikationer/konsumentrombudsmannens-riktlinjer/enligt-substans/betalning-och-fakturor/#5> den 03 10 2018

- Konkurrens- och konsumentverket. (den 18 12 2015b). *God sed vid indrivning av konsumentfordringar*. Hämtat från <https://www.kkv.fi/sv/beslut-och-publikationer/publikationer/konsumentombudsmannens-riktlinjer/enligt-substans/god-sed-vid-indrivning-av-konsumentfordringar/#2> den 25 10 2018
- Konkursombudsmannens byrå. (den 29 6 2015). *Konkursförfarande*. Hämtat från <https://www.konkurssi.siamies.fi/sv/index/Konkursochforetagssanering.html> den 6 11 2018
- Larsson, C.-G., & Hammarlund, L. (2009). *Cash management för företag* (10:1 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Lundén, B. (1998). *Fakturering*. Uddevalla: Media Print.
- Lång, K. (den 25 7 2016). *Allt fler får anteckning om betalningsstörning*. Hämtat från <https://www.hbl.fi/artikel/allt-fler-far-anteckning-om-betalningsstoring/> den 23 10 2018
- Nyföretagscentrum. (2018). *Guiden Bli företagare i Finland*. Hämtat från Uusyrityskeskus: https://www.uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2018/04/SUK_perustamisopas2018_RUOTSI_verkkoon-1.pdf
- Oikeus.fi. (den 30 6 2016a). *Utmätning*. Hämtat från <https://oikeus.fi/ulosotto/sv/index/velallisenaulosotossa/ulosmittaus.html> den 6 11 2018
- Oikeus.fi. (den 28 6 2016b). *Utsökning*. Hämtat från <https://oikeus.fi/ulosotto/sv/index/ulosotto.html> den 6 11 2018
- Oikeus.fi. (den 8 1 2016c). *Utsökningsavgifter*. Hämtat från <https://oikeus.fi/ulosotto/sv/index/ulosotto/ulosottomaksut.html> den 6 11 2018
- Oikeus.fi. (den 6 9 2017). *Beredning av tvistemål*. Hämtat från https://oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/sv/index/riita-asiat_1/Beredning.html den 5 11 2018
- Oikeus.fi. (den 13 6 2018). *Tvistemål*. Hämtat från https://oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/sv/index/riita-asiat_1.html den 05 11 2018
- OK Indrivning. (2018). *Juridiskt inkasso*. Hämtat från <https://www.okperinta.fi/sv/juridiskt-inkasso> den 05 11 2018
- OK Indrivning. (u.å. a). *Det lönar sig att sälja fakturorna - Sälj dina fakturor till oss*. Hämtat från <https://www.okperinta.fi/sv/kop-av-fordringar> den 01 11 2018
- OK Indrivning. (u.å. b). *Efterbevakning*. Hämtat från <https://www.okperinta.fi/sv/efterbevakning> den 6 11 2018
- OK Indrivning. (u.å. c). *OK Indrivning - Nya tidens inkassobyrå*. Hämtat från <https://www.okperinta.fi/sv/foretag> den 12 11 2018
- OK Indrivning. (u.å. d). *Vad händer under inkassoprocessen?* Hämtat från OK Indrivning: <https://www.okperinta.fi/sv/inkassoprocessen> den 5 10 2018

- Pönkä, P. (den 15 8 2000). *Anvisningarna "God indrivningssed"*. Hämtat från <https://www.kommunforbundet.fi/cirkular/2000/anvisningarna-god-indrivningssed> den 25 10 2018
- Regionförvaltningsverket i Södra Finland. (den 1 11 2018). *Indrivningsverksamhet*. Hämtat från Regionförvaltningsverket: <https://www.avi.fi/sv/web/avi/perinta> den 13 11 2018
- Rehnborg, A. (den 18 07 2017). *Så här gör du när kunderna inte betalar i tid*. Hämtat från <https://vismaspcs.se/ditt-foretagande/driva-eget-foretag/inkasso/fa-betalt-i-tid> den 29 10 2018
- Suomen Asiakastieto Oy. (den 08 01 2018). *Asiakastieto Media*. Hämtat från <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/kuluttajien-maksuhairiot-jalleen-selvassa-kasvussa.html> den 20 09 2018
- Suomen Yrittäjät. (u.å.). *Indrivning av fordringar*. Hämtat från <https://www.yrittajat.fi/foretagens-abc/skatt-och-finans/pengar/ekonomiska-konjunkturerna/indrivning-av-fordringar-321469> den 01 11 2018
- Visma Spcs AB. (den 23 08 2018a). *Factoring - Vad är factoring?*. Hämtat från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-factoring> den 01 11 2018
- Visma Spcs AB. (den 23 08 2018b). *Fakturering - Vad är fakturering?* Hämtat från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-fakturering> den 26 09 2018
- Visma Spcs AB. (den 23 8 2018c). *Konkurs - Vad är en konkurs?* Hämtat från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-konkurs> den 6 11 2018
- Visma Spcs AB. (den 22 8 2018d). *Kundförluster - Vad är kundförluster?* Hämtat från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-kundforluster> den 6 11 2018

Finlands författningssamling

Justitieministeriets förordning om rättegångskostnader som motparten skall dömas att ersätta i mål som avses i 21 kap. 8 c § rättegångsbalken (1311/2001).

Hämtat från www.finlex.fi den 5 11 2018

Konkurslag (120/2004). Hämtat från www.finlex.fi den 6 11 2018

Köplag (355/1987). Hämtat från www.finlex.fi den 11 10 2018

Lag om betalningsvillkor i kommersiella avtal (30/2013). Hämtat från www.finlex.fi den 4 10 2018

Lag om indrivning av fordringar (513/1999). Hämtat från www.finlex.fi den 5 10 2018

Lag om preskription av skulder (728/2003). Hämtat från www.finlex.fi den 7 11 2018

Mervärdesskattelag (1501/1993). Hämtat från www.finlex.fi den 27 09 2018

Räntelag (633/1982). Hämtat från www.finlex.fi den 4 10 2018

Utsökningsbalk (705/2007). Hämtat från www.finlex.fi den 6 11 2018

Rättspraxis

HD:2012:19

HD:2018:15

MODELLFAKTURA



FAKTURA 181106

Datum	11.11.2018
Betalningvillkor	14 dagar
Dröjsmålsränta	7 %

Förnamn Efternamn

Gatuadress
Postnummer & Ort

Produkt nr	Produktbeskrivning	Mängd	Pris € / enh.	Rabatt	Moms	Totalt
	Gräsklippning	250 kvm	1,95			487,50
	Stubbfräsning	3 st	50,00		24 %	117,00
	Slyröjning	0,5 h	36,00		24 %	36,00
					24 %	18,00
						4,32

Att betala (EUR): 812,82

LMG Service Ab Nymansbackvägen 96C 66140 ÖVERMALAX		Tel. 0503393826		E-post: lmg-service@hotmail.com		FO-nr: 2728819-8	
Mottagarens kontonummer Saajan tillnumero	FI39 4055 0012 3197 25	IBAN	FI39 4055 0012 3197 25	BIC	HELSFIHH		
Mottagare Saaja	LMG Service Ab Nymansbackvägen 96C 66140 ÖVERMALAX	FAKTURANUMMER		181106			
Betalarens namn och adress Maksajan nimi ja osoite	Förnamn Efternamn Gatuadress Postnummer & Ort						
Underskrift Allekirjoitus		Ref. nr Viitenro					
Från konto nr Tiliä nro		Fördag Eräpäivä	25.11.2018	Euro	812,82		

INTERVJUFRÅGOR

Denna intervju behandlar fakturering, uppföljning och åtgärder vid obetalda fakturor, vilket är ämnet för detta examensarbete. Intervjun hölls med inkasso-strateg Mariana Grönroos på OK Indrivning i Vasa.

1. Fakturering är ju det som är mest väsentligt för att ett företag ska få in pengar för sålda varor/tjänster, men av hur stor vikt är det att man har rutiner på faktureringen?
2. Ni som jobbar på indrivningsföretag ser ju en hel del fakturor, hur ofta förekommer det väsentliga fel i dem och vilka är dessa fel?
3. Hur anser du att företag borde följa upp faktureringen/att det man fakturerat kommer in?
4. När är det vettigt för företag att använda sig av indrivning?
5. Jag har ju skrivit och forskat en hel del i ämnet nu i och med mitt examensarbete men för att jämföra lite med mina studier, kan du berätta vilka åtgärder och val företagaren har när han inte får in sina fakturerade belopp? Samt vilka åtgärder är vanligast/mest förekommande?
6. Om ni sköter ärendet för företagets del, hur stor andel av skulden går till fordringsärenden? Vem ska stå för kostnaderna som uppkommer i samband med indrivning, den betalningsskyldige eller fordringsägaren som anlitat er?
7. Har företag större problem med att få in skulder från privatpersoner eller andra företag? Vad tror du är den bakomliggande orsaken till att den målgruppen har större svårigheter med betalningar?
8. Men hur ofta är det så att indrivningen inte har någon verkan och att inga pengar fås in av den betalningsskyldige? Hur vet ett företag om det är lönt att driva in en skuld eller om det är mindre kostsamt att göra en kreditförlust?

9. Använder ni er av factoring? Om ja, erbjuder ni både fakturabelåning och fakturaköp?
Får ni någon viss procentandel för att utföra dessa tjänster?
10. Förekommer indrivning genom tratta? Hur vanligt är det?
11. Händer det att ni avvisar kunder (företag) / fakturor för indrivning?
12. Hur ofta går ärenden vidare till juridisk indrivning? Är det vanligare att konsumentfordringar eller fordringar till ett annat företag går till juridisk indrivning?
Vilka faktorer påverkar om ett företag vill föra ärendet vidare till en domstol?
13. När är det lönt för ett litet företag att föra ärendet vidare till domstol?
14. Är det mer vanligt med ostridiga fordringar och tredskodomar eller förekommer det fler fall där det finns meningsskiljaktigheter mellan parterna i skuldförhållandet?
15. Blir fakturor så gamla att de preskriberas?

Tack för intervjun! Alla svar kommer transkriberas och texten sändas till respondenten för godkännande, innan den används i detta examensarbete.