

# INKASSONÄMNDEN

---

Uttalande  
den 28 september 2009  
Dnr 101/2008

Anmälare: En privatperson

Inkassoombud: EFAB Inkassobolagen AB

Frågeställningar: Förslag om avbetalningsplan som svar på ett  
bestridande, bristande rutiner, bristande tillgänglighet

## Bakgrund

Anmälaren som är medlem i en samfällighetsförening ansökte hos samfälligheten om att få dela upp avgiften på flera betalningar. Samfälligheten godkände en sådan uppdelning men lade till en administrativ avgift som skulle betalas i samband med den första delbetalningen. Den första delbetalningen, men inte den administrativa avgiften, betalades inom föreskriven tid. Samfällighetsföreningen skickade då en påminnelse avseende hela samfällighetsavgiften samt en påminnelseavgift. Föreningen skickade därefter ärendet till inkassoombudet, EFAB Inkassobolagen AB (EFAB).

## Anmälares uppgifter

Inkassoombudet skickade den 30 juni 2008 ett inkassokrav till anmälaren. Anmälaren bestred detta krav den 4 juli. Den 15 juli skickade inkassoombudet ett erbjudande om en avbetalningsplan till anmälaren och uppmanade samtidigt anmälaren att kontakta inkassoombudet per telefon inom sex dagar. Anmälaren ringde till inkassoombudet som inte besvarade samtalet utan på en telefonsvarare lät meddela att kontoret hade semesterstängt och öppnade åter den 29 juli 2008.

Anmälaren menar att inkassoombudet i sin ärendehantering ska ta del av den post som adresserats till bolaget, särskilt när handlingen har formen av ett bestridande. Innan detta har skett ska inga nya krav ställas eller påminnelser göras. Gälldenären ska inte uppmanas att kontakta inkassoombudet per telefon när man samtidigt håller semesterstängt och inte ens kan ta emot meddelanden. Inkassoombudet ska vidare finnas lätt identifierbart med samma namn på olika ställen i telefonkatalogen, inte som omväxlande EFAB Inkassobolagen AB och Inkassobolagen EFAB eller, om olika namn anges, ska en hänvisning ges.

## Inkassoombudets uppgifter

Sedan inkassobolaget mottagit anmälares bestridande avsåg bolaget att göra en

# INKASSONÄMNDEN

---

rättsutredning. Inkassombudet avsåg att meddela anmälaren detta tillsammans med ett besked om att svar kunde påräknas först under första veckan i augusti. På grund av orutinerad personal just då angavs en felaktig brevmallskod så att ”erbjudande om betalningsplan” utfärdades i stället för ”svar kommer senare”.

Inkassombudet beklagar den bristande tillgängligheten under aktuell tid som berodde på följande omständigheter. Personalens semestertider, resor och planer m.m. var sedan lång tid tillbaka fastlagda och inkassombudet hade i god tid ordnat med en kompetent vikarie under semesterperioden. Vikarien insjuknade dock innan denne skulle tillträda och inkassombudet tvingades därför att inskränka sin telefonservice under perioden den 21 juli – den 25 juli 2008 samt den 28 juli 2008. Om något liknande skulle inträffa i framtiden kommer bolaget att informera på telefonsvararen om att tidsfrister förlängs och anstånd medges, i vart fall under tid som kravet på normal telefonservice inte kan uppfyllas.

Inkassombudet har inte något inflytande över hur Eniro m.fl. enskilda bolag som utger olika firmaregister m.m. väljer att uppge bolagets namn. Inkassombudet beklagar att sådana bolag inte alltid väljer att införa det korrekta firmanamnet på det sätt som det är registrerat hos Bolagsverket.

## Inkassonämndens bedömning

Datainspektionen har med anledning av motsvarande klagomål som till Inkassonämnden inlett tillsyn av EFAB (ärende nr 1150-2008). I beslut den 10 februari 2009 konstaterar Datainspektionen att EFAB handlat i strid med god inkassosed och därigenom brutit mot 4 § inkassolagen genom att skicka ett felaktigt erbjudande om avbetalningsplan, som svar på ett bestridande, till gäldenären. Datainspektionen förutsatte vidare att EFAB såg över sina rutiner vid handläggning av inkassoärenden, utbildning av personal samt hur bolaget sköter inkassoverksamheten under semesterperioder. Inkassonämnden delar Datainspektionens bedömning och vill för egen del tillägga följande.

De långtgående krav på tillgänglighet som ställs på inkassobolag innebär att det måste finnas tillförlitliga rutiner för hur såväl frister som frågor från gäldenärer och borgenärer ska hanteras under en semesterperiod. När den vidtalade semestervikarien i förevarande ärende insjuknade och inkassobolaget därmed skulle bli obemannat borde lämpligen någon personal hos inkassobolaget ha avbrutit sin semester eller på annat sätt varit tillgänglig för att ta emot samtal.

Anmälaren fick vid den felaktigt utsända betalningsplanen en uppmaning om att höra av sig till inkassombudet inom sex dagar. Det kan noteras att den tidsfrist som utsätts i *inkassokrav* inte bör vara kortare än åtta dagar, med ytterligare tillägg för postbefordran. Enligt Inkassonämndens bedömning bör den tid som bestäms för att besvara ett erbjudande om avbetalningsplan eller som anges i någon annan ärendekommunikation i normalfallet inte understiga den tid som gäller för inkassokrav, dvs. åtta dagar med tillägg för postbefordran. Det ligger i sakens natur att tidsfristerna bör vara längre än så under semestertider, om inte det enskilda ärendet föranleder något annat.

# INKASSONÄMNDEN

---

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

\*\*\*

Detta uttalande har beslutats enhälligt av ordföranden Ulla Erlandsson samt ledamöterna Elisabet Malmström och Charlotte Strandberg.



/Ulla Erlandsson/  
Ordförande



/Claes Månsson/  
Sekreterare