

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 23 maj 2012
Dnr 118/2012

Anmälare: En privatperson

Inkassoombud: Sergel Kredittjänster AB

Frågeställningar: Frågor om bristande utredningsskyldighet, inkassokrav gällande bestridd fordran samt ansökan om betalningsföreläggande trots saklig invändning mot kravet

Anmälarens uppgifter

Sergel Kredittjänster AB (inkassoombudet) har framställt inkassokrav trots att den bakomliggande fordringen har bestritts med en tydlig och saklig motivering. Inkassoombudet har därigenom åsidosatt sin utredningsskyldighet. Inkassoombudet har också utövat otillbörlig påtryckning genom att skriva "Om du inte betalar kan ansökan om betalningsföreläggande komma att lämnas till kronofogdemyndigheten..." Slutligen har inkassoombudet, trots att det för inkassoombudet har klargjorts att fordran bestreds, ansökt om betalningsföreläggande.

Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet har sänt ett inkassokrav till anmälaren, som först därefter kommit med ett bestridande med information om att skäl för bestridandet angetts direkt till borgenären. Inkassoombudet har därefter kontaktat borgenären och fått det beskedet att det rör sig om en klar och förfallen fordran. Inkassoombudet har då åter igen kontaktat anmälaren och krävt betalning vid äventyr av ansökan om betalningsföreläggande. Då någon betalning inte kom in har ärendet överlämnats till kronofogdemyndigheten genom en ansökan om betalningsföreläggande.

Vid tidpunkten då inkassoombudet tog emot den aktuella fakturan och då inkassokravet skickades ut har inkassoombudet inte haft anledning att misstänka att fordran inte skulle vara lagligen grundad. Enligt befintliga rutiner mellan inkassoombudet och borgenären ska borgenären överlämna tvistiga ärenden direkt till den juridiska enheten hos inkassoombudet och inte enligt den ordinarie inkassoprocessen. Inkassoombudet har påtalat detta för borgenären.


Inkassoombudet anser att det har brustit i handläggningen av ärendet då ombudet, istället för att driva ärendet vidare genom summarisk process, skulle ha överlämnat ärendet för rättslig prövning vid domstol. Inkassoombudet beklagar detta.

INKASSONÄMNDEN

Inkassonämndens bedömning

Ett inkassoombud måste skapa och också vidmakthålla sådana rutiner med uppdragsgivaren som säkerställer att inkassoombudet fortlöpande får besked om hur betalningsanspråket hanterats tidigare och som säkerställer att invändningar som framförs till borgenären också når inkassoombudet. Det har i detta ärende visat sig att rutinerna mellan inkassoombudet och borgenären inte har fungerat. Utredningen ger inte vid handen att inkassoombudet borde ha insett detta. Inkassoombudet får därför anses ha vidtagit tillräckliga utredningsåtgärder genom kontakt med borgenären och har inte haft anledning att misstänka att det besked man fick var felaktigt. Inkassobolaget kan därför inte anses ha brustit i sin utredningsskyldighet. Nämnden utgår från att rutinerna med borgenären nu ses över.

När inkassoombudet efter ytterligare kontakter med såväl anmälaren som borgenären fått klarhet i att fordringen var bestridd har inkassobolaget, trots detta, gått vidare med saken och ansökt om betalningsföreläggande inom ramen för den summariska processen. Inkassonämnden finner att detta utgör ett avsteg från god etik i inkassoverksamhet.


/Ulla Erlandsson/
Ordförande


/Claes Månsson/
Sekreterare