

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 15 december 2014
Dnr 128/2014

Anmälare: En privatperson
Inkassoombud: Klarna AB med bifirma Segoria
Frågeställningar: Inkasso avseende tvistig fordran

Anmälares uppgifter

Han mottog den 21 maj 2014 ett inkassokrav från Segoria avseende licens till antivirusprogrammet F-Secure. Samma dag som han köpte produkten, i januari 2014, avinstallerade han den och meddelade F-Secure och Klarna att han utnyttjade sin ångerrätt enligt Distans- och hemförsäljningslagen. Han har tydligt angett att kravet är tvistigt. Klarna har trots detta överlåtit till Segoria att i strid med god inkassosed sända ett inkassokrav. Segoria har därefter, trots att Anmälares fått besked om att ytterligare inkassoåtgärder inte skulle vidtas, sänt ytterligare ett inkassokrav den 2 juni 2014.

Inkassoombudets uppgifter

Det är riktigt att ett inkassokrav sändes den 20 maj 2014 trots Anmälares tidigare invändning. Detta är i enlighet med Datainspektionens allmänna råd om god inkassosed, dvs. att man normalt sett får skicka ett inkassokrav även om gäldenären dessförinnan har invänt mot fordran. Det har heller inte funnits skäl för att fordran inte skulle ha varit lagligen grundad eller annars framstått som obefogad.

Det stämmer att det olyckligtvis skickades ytterligare ett inkassokrav i detta ärende. Segoria medger att rutinerna brustit. Detta har nu rättats till. Ytterligare åtgärder kommer inte att vidtas och fordringen är avskriven.

Inkassonämndens bedömning

I 8 § inkassolagen (1974:182) stadgas att inkassoåtgärd inte bör vidtas om det föreligger sannolika skäl för att fordran inte är lagligen grundad eller om fordringen annars framstår som obefogad.

Enligt Datainspektionens allmänna råd vid tillämpning av inkassolagen (s. 18 f. 2011) är det inte god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd om det av invändningar från gäldenären eller på annat sätt framgår att fordran saknar laga grund. Enligt god inkassosed bör inkassoombudet snarast möjligt utreda om en invändning från gäldenären har fog för sig. Kontakt bör ske med borgenären.

INKASSONÄMNDEN

I detta fall har Anmälaren meddelat både F-Secure och Klarna att han avinstallerat den köpta programvaran och att han utnyttjat sin lagstadgade ångerrätt. Han har också tydligt angett att kravet var tvistigt. Uppgifterna har inte motsagts av Klarna.

Anmälaren har på saklig grund bestritt kravet. Bestridna krav kan inte hanteras inom ramen för den summariska processen och det är inte förenligt med god inkassoverksamhet att framställa inkassokrav rörande sådana fordringar. Klarna/Segoria har brutit i detta avseende.

Klarna/Segoria har dessutom – enligt bolagets uppgift på grund av bristande rutiner - sänt ytterligare ett inkassokrav till Anmälaren avseende samma fordran. Detta är naturligtvis inte acceptabelt. Nämnden vill framhålla att god etik i inkassoverksamhet kräver att inkassoombudet tillämpar sådana rutiner och system att inkassokrav inte sänds ut av misstag.

Klarna/Segoria har brutit mot god etik i inkassoverksamhet såväl vid utsändandet av det första som det andra inkassokravet.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.



/Ulla Erlandsson/
Ordförande



/Claes Månsson/
Sekreterare