

# INKASSONÄMNDEN

---

Uttalande  
den 9 maj 2011  
Dnr 115/2011

**Anmälare:** En privatperson

**Inkassoombud:** Intrum Justitia Sverige AB

**Frågeställningar:** Identifiering av betalning. Ansökan om utmätning med fel belopp. Återkallelse av ansökan om utmätning när skulden har betalats. Svårighet att komma i kontakt med inkassoombudet.

## Anmälares uppgifter

Inkassoombudet har gjort ett antal felaktigheter vid handläggningen av hans ärenden.

Inkassoombudet har misslyckats med att identifiera en utförd OCR-betalning och tillskrivit honom med fråga om vilket ärende betalningen hänförde sig till. Inkassoombudet har också ansökt om utmätning med fel belopp och inte återkallat ett ärende hos kronofogdemyndigheten när skulden var helt betald. Inkassoombudet har vidare skickat ett bestritt ärende till kronofogdemyndigheten för utmätning och inkassoombudets reskontra har inte utvisat korrekta skulduppgifter. Inkassoombudet har inte återkommit till honom i tid med svar på fråga och det har varit svårt för honom att komma i kontakt med inkassoombudet.

## Inkassoombudets uppgifter

### **Oidentifierbar betalning**

Kontroll av inbetalningen har gjorts med gäldenären med anledning av att betalningsavsändaren inte var densamma som gäldenären. Detta sker, i enlighet med Datainspektionens rutiner, för att säkerställa att en korrekt avräkning och bokföring av betalningen görs.

### **Ansökan om utmätning med fel belopp**

Det har, beklagligtvis, funnits ett felaktigt saldo i ett av anmälares ärenden. Det finns två förklaringar till detta. Dels har anmälares direktbetalningar till uppdragsgivaren inte gjorts med fullständiga belopp och med angivande av korrekta betalningsuppgifter och därför har uppdragsgivaren inte kunnat meddela ombudet utförda betalningar i tid. Dels har det uppstått ett mycket ovanligt handläggningsfel hos ombudet i samband med en manuell förflyttning av fakturaposter från ett ärende till ett annat. Bakgrunden till att posterna flyttades var att anmälares bestred vissa fakturaposter i ett ärende som handlades i den summariska processen vid kronofogdemyndigheten. Dessa poster fick då handläggas i ett ärende där betalningsskyldighet fick fastställas vid tingsrätt. Saldot i ärendet som handlades i den summariska processen har på grund av dessa manuella åtgärder inte kunnat beräknas korrekt.

Efter denna händelse har rutinerna ändrats så att det nu inte är möjligt att genomföra manuella justeringar som leder till felaktigheter på det sätt som skett i det nu anmälda ärendet.

# INKASSONÄMNDEN

---

## **Återkallelse av utmättningsansökan när beloppet fullbetalats**

Ansökan om betalningsföreläggande avsåg endast obetalda kostnader som kvarstod i ett ärende sedan delbetalning skett. Ansökan ingavs till kronofogdemyndigheten den 15 oktober 2009. Tingsrätten meddelade en tredskodom i ärendet. Inför utmätning har anmälaren betalt, med bokföringsdag den 11 juni 2010 och möjlighet för ombudet att först den 14 juni 2010 identifiera betalningarna, dvs. knyta betalningarna till rätt ärende. Ansökan återkallades den 15 juni 2010.

## **Begäran om utmätning i bestritt ärende**

Ansökan om utmätning har i detta fall skett i ett ärende där domen har vunnit laga kraft flera månader tidigare, vilket anmälaren informerats om per brev. I samband därmed upplystes anmälaren om att den förlikning som ingåtts med borgenären avsåg ett annat ärende.

## **Svårigheter att komma i kontakt med inkassoombudet**

Anmälaren tog kontakt med ombudet och påtalade ett felaktigt saldo den 2 februari 2011. Anmälaren kontaktades den 4 februari för diskussion. Det mycket ovanliga handlägningsfelet som redogjorts för ovan innebar att felaktigheten inte kunde upptäckas skyndsamt varför omfattningen av felaktigheten klarlagts först i samband med anmälarens förnyade kontakt den 10 februari 2011. Saldot korrigerades då omedelbart. Snabbare återkoppling med besked om att utredning pågick skulle ha gjorts.

## *Inkassonämndens bedömning*

### **Oidentifierbar betalning**

Anmälaren har uppgivit att betalning gjordes med angivande av OCR-nummer vilket inte har motsagts av inkassoombudet. Om ett sådant identifikationsnummer är angivet vid betalning måste betalningen anses vara identifierad. Någon ytterligare kontroll behövs då som regel inte göras. Att betalningen utförs av någon annan än gäldenären innebär inte heller i sig att avsändaren behöver kontaktas. I vissa fall, t.ex. då inbetalt belopp inte stämmer överens med fordran, kan det vara befogat med en kontroll innan betalningen bokförs. En kontakt med gäldenären såsom en extra kontrollåtgärd kan normalt sett inte anses strida mot god etik i inkassoverksamhet.

### **Ansökan om utmätning med felaktiga belopp**

Det felaktiga saldot, som har legat till grund för utmätning, har av inkassoombudet förklarats dels av att inbetalningar till borgenären inte har innehållit tillräcklig betalningsinformation och dels av att inkassoombudet, manuellt, har flyttat fakturaposter från ett ärende till ett annat då dessa har bestritts och inte kunde fastställas inom ramen för den summariska processen utan måste fastställas av tingsrätt i ett annat ärende.

Att inbetalningarna innehållit bristfällig betalningsinformation har inte motsagts av anmälaren. En bristfällig betalningsinformation måste kunna medföra att korrigerings av saldot fördröjs utan att god etik i inkassoverksamhet ska anses åsidosatt.

När det sedan gäller förflyttning av fakturaposter från ett ärende till ett annat ligger det i sakens natur att inkassoombudet måste ha så säkra rutiner att felaktiga saldon inte uppstår,

# INKASSONÄMNDEN

---

vilka sedan riskerar att användas vid olika inkassoåtgärder. Inkassobudet har uppgett att ändrade rutiner har införts efter den anmälda händelsen som ska förhindra att något liknande inträffar igen.

## **Återkallelse av utmätningens ansökan när hela skulden har betalats**

Enligt inkassobudets uppgifter, som inte har motsagts av anmälaren, bokfördes betalningen den 11 juni, vilket var en fredag, med möjlighet för inkassobudet att först måndagen den 14 juni knyta betalningen till korrekt ärende. Återkallelsen gjordes påföljande dag, den 15 juni. Detta måste anses överensstämma med god etik i inkassoverksamhet.

## **Begäran om utmätning i påstått bestritt ärende**

Inkassobudet har uppgivit att ansökan om utmätning avsåg en lagakraftvunnen dom vilket inte har motsagts av anmälaren. Det finns inget som tyder på att inkassobudets hantering i denna fråga står i strid med god etik i inkassoverksamhet.

## **Svårigheter att komma i kontakt med inkassobudet**

Inkassobudet har medgett att anmälaren tidigare än som skett borde ha underrättats om att en utredning pågick i en viss fråga. Inkassonämnden delar denna uppfattning. Anmälares uppgifter om andra svårigheter, på grund av telefonkö m.m., att komma i kontakt med inkassobudet kan inte anses vara av sådan karaktär att god etik i inkassoverksamhet har åsidosatts.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.



/Ulla Erlandsson/

Ordförande



/Anna Marcusson/

Tf. sekreterare