

# INKASSONÄMNDEN

---

Uttalande  
den 28 september 2009  
Dnr 104/2009

**Anmälare:** Ett aktiebolag

**Inkassoombud:** Intrum Justitia Sverige AB

**Frågeställningar:** Inkassokrav för betald fordran, inkassokrav till fel gäldenär

## Anmälares uppgifter

Anmälares, ett aktiebolag med adress i Laholm, mottog ett inkassokrav från inkassoombudet. Såväl fordran som fordringsägaren var okänd och anmälares kunde efter vissa kontakter utreda att fakturan var utställd på en fysisk person med adress i Lund. Denna person, som är son till företrädaren för aktiebolaget, hade i sin enskilda firma beställt den utrustning fakturan avsåg. Fakturan hade i sonens bokföring noterats som betald på förfallodagen, vilket även ett kvitto från Bankgirocentralen visade. Ärendet är nu avskrivet hos inkassobolaget med motiveringen att fordran var betald. Anmälares önskar nämndens bedömning av om följande åtgärder av inkassoombudet är förenliga med god etik i inkassoverksamhet: inkassokrav till fel gäldenär, inkassokrav för redan betald fordran, långsam kommunikation med väntetid i växeln på 10 – 20 minuter per gång. Vidare har anmälares försökt att få kontakt med inkassoombudets chefsjurist vid flera tillfällen utan att lyckas samt vid ett tillfälle lämnat meddelande utan att bli uppringd.

## Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet registrerade den 18 februari 2009 ett ärende mot anmälares. Inkassoombudet bedriver inkassoverksamhet vilket är en masshantering med effektivitetskrav och där endast en översiktlig prövning av fordringar kan krävas. När det gäller aktuell fordran har en viss undersökning gjorts i syfte att se till att fordran varit lagligen grundad och riktats mot rätt gäldenär samt att förfallodagen inträtt. Inkassoombudet har i övrigt tagit uppgifterna från uppdragsgivaren för gott då de inte vid en grundare undersökning syntes innehålla några omedelbara felaktigheter. Så snart inkassoombudet mottagit bestridande från anmälares har inkassoombudet utan dröjsmål kontaktat bolagets uppdragsgivare i syfte att utreda fordrans riktighet. Inkassoombudet har därefter inte vidtagit några som helst inkassoåtgärder. Ärendet har avslutats sedan det framgått att uppdragsgivaren redan fått betalt för sin fordran. Inkassoombudet beklagar att anmälares drabbats av vad som tycks vara ett felaktigt inkassokrav. Bolaget har inte som inkassoombud en sådan omfattande underökningsplikt kring varje fordran att det bort upptäcka detta innan ett bestridande inkom från gäldenären. Inkassoombudet medger att det under mars och april 2009 varit för långa väntetider hos

# INKASSONÄMNDEN

---

inkassoombudets kundservice på grund av problem med bemanning. Datainspektionen har informerats om detta. Det ligger i inkassoombudets intresse och är dess absoluta ambition att hålla hög tillgänglighet mot gäldenärer. Inkassoombudets chefsjurist har försökt att kontakta anmälaren som dock inte gått att nå.

Inkassoombudet bestrider att ärendet handlagts i strid mot god inkassosed.

## Inkassonämndens bedömning

Det är ostridigt i ärendet att den fordran som inkassokravet avsåg var betald redan då inkassokravet framställdes och att kravet skickades till ett aktiebolag trots att den underliggande fakturan var utställd på en fysisk person med en enskild firma. Att kravet framställdes på detta felaktiga sätt har inkassoombudet inte kunnat ge någon förklaring till.

Enligt 8 § inkassolagen (1974:182) föreskrivs att en inkassoåtgärd inte bör vidtas om det föreligger sannolika skäl att en fordran inte är lagligen grundad eller om fordringen eljest framstår som obefogad. Av detta följer att ett inkassoombud har en skyldighet att åtminstone på något sätt pröva grunden för kravet, t.ex. genom en individuell prövning av omständigheterna rörande fordran eller genom att ombudet bedömer att borgenärens rutiner är tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs.

Med anledning av vad inkassoombudet anför om att det endast kan krävas att inkassoombudet gör en översiktlig prövning av kravet vill nämnden betona att det inte är tillräckligt att ett inkassoombud helt förlitar sig på borgenärens uppgifter i frågan om en fordran är lagligen grundad utan att själv överväga dessa uppgifter och – innan inkassokrav framförs – pröva antingen fordringen eller borgenärens rutiner (jfr nämndens uttalande dnr 27/2001). Om inkassoombudet – så som det påstår – hade företagit en egen kontroll borde ombudet i vart fall ha uppmärksammat att kravet riktade sig mot fel person. Nämnden finner att inkassoombudet inte har uppfyllt kraven på god etik i inkassoverksamhet i detta hänseende.

De långa väntetiderna i inkassoombudets växel under månaderna mars och april 2009 har varit föranledda av bemanningsproblem. Nämnden konstaterar att inkassoombudet åtgärdat saken. Det har inte gått att utreda vad som orsakat den bristande kontakten mellan anmälaren och inkassoombudets jurist och nämnden avstår därför från att uttala sig i denna del.

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