

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 14 december 2009
Dnr 106/2009

Anmälare: En kommunal budget- och skuldrådgivare

Inkassoombud: Intrum Justitia Sverige AB

Frågeställning: Rutiner för att skicka handlingar till budget-och skuldrådgivare

Anmälares uppgifter

Hon arbetar som budget- och skuldrådgivare (nedan skuldrådgivare) vid en stadsdelsförvaltning i Stockholm. Hon kontaktar ofta olika inkassobolag för att få en skulduppgift på sina klienter och bifogar då en fullmakt som samtliga skuldrådgivare använder i Stockholm. Den ger skuldrådgivaren rätt att utbyta information men ingen rätt att företräda personerna ifråga eller agera i deras ärenden på eget initiativ. Fullmakten har följande lydelse: "Härmed lämnar jag mitt samtycke till att budget-och skuldrådgivare (namn utelämnat) äger rätt att utbyta information och ta del av uppgifter rörande min ekonomi".

Intrum Justitia har vid flera tillfällen lagt in henne som c/o adress i sitt system trots att hon påpekat att hon inte är ombud för klienterna. Detta har fått till följd att hon har fått delgivningshandlingar skickade till sig, bl.a. från kronofogden. Vid ett tillfälle fick hon även en "delgivningslapp" adresserad till klienten lämnat av en delgivningsman i hennes hembrevlåda. Hon har fått post i ärenden flera år efter att hon varit kontakt med inkassoombudet.

Hon ifrågasätter om det är förenligt med god etik i inkassoverksamhet att lägga in henne som klientens c/o adress i Intrum Justitias register och ange hennes adress när ärendena skickas vidare till kronofogdemyndigheten.

Inkassoombudets uppgifter

Fullmaktens ordalydelse, och det syfte med vilken den inges, gör att den *inte* ska uppfattas som en anmälan om ombud. Fullmakten får i stället anses utgöra ett underlag för skuldrådgivaren att få ta del av information om gäldenärens ekonomi vid ett visst tillfälle.

Inkassoombudet har rutiner för att hantera begäran om uppgifter avseende en gäldenärs ekonomiska situation. Handläggaren kan välja på tre olika tillvägagångssätt för att skicka vidare dessa uppgifter beroende på situation och hur begäran är utformad: 1) Skuldrådgivaren och handläggaren kan komma överens om att uppgifterna skickas direkt till gäldenären som vidarebefordrar uppgifterna till skuldrådgivaren, 2) skuldrådgivarens adressuppgifter kan läggas in i adressfältet i samband med att ett elektroniskt brev till skuldrådgivaren tas fram

INKASSONÄMNDEN

och därefter måste adressuppgifterna ändras tillbaka, 3) skuldrådgivarens uppgifter noteras och ett manuellt brev skickas till skuldrådgivaren med de efterfrågade uppgifterna bifogade.

Att handlingar i de nu aktuella fallen har skickats till skuldrådgivaren har sin förklaring i den mänskliga faktorn. De adressuppgifter som ändrats av handläggaren för att skicka ett elektroniskt brev till skuldhandläggaren har handläggaren av misstag inte återställt. Skuldrådgivaren har av denna anledning fått underlag och delgivningshandlingar som om hon var ombud i ärendet.

Inkassoombudet anser att det *inte* är förenligt med god etik i inkassoverksamhet att en person som presenterar den här aktuella generella fullmakten anses vara ombud för personen.

Inkassoombudet kommer att se över och förbättra rutiner och policier i syfte att säkerställa att liknande misstag inte sker framöver.

Inkassonämndens bedömning

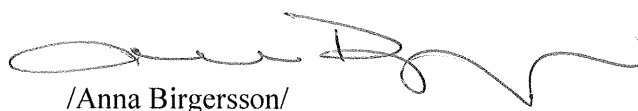
Som inkassoombudet uttalar innebär den aktuella fullmakten endast en rätt för skuldrådgivaren att vid ett tillfälle få viss information rörande klientens ekonomi. Eftersom fullmakten således inte medför någon rätt för skuldrådgivaren att företräda klienten som ombud i ärendet får det anses vara mindre lämpligt att över huvud taget lägga in skuldrådgivarens namn och adress i systemet även om uppgiften ändras tillbaka till gäldenärens adress så snart begärd information skickats till skuldrådgivaren. Av anmälares uppgifter framgår också att det inte varit så lätt att i efterhand få till stånd en rättelse i systemet.

Den felaktiga uppgiften om gäldenärens adress som c/o skuldrådgivarens adress har naturligtvis inneburit att skuldrådgivaren åsamkats onödigt merarbete och utsatts för det obehag som det får anses innebära att få besök av en delgivningsman. Den felaktiga uppgiften synes också ha vidarebefordrats till kronofogden. Gäldenären kan härigenom ha löpt risk för rättsförlust på så sätt att handlingar till gäldenären har ansetts delgivna utan att han eller hon faktiskt har fått ta del av dem. Följderna av den felaktiga hanteringen hos inkassoombudet är självfallet inte acceptabla.

Inkassoombudet har uppgett att rutiner kommer att ses över och förbättras för att förhindra att liknande misstag sker. Detta är bra.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.


/Ulla Erlandsson/
Ordförande


/Anna Birgersson/
Tf. sekreterare

Detta uttalande har beslutats enhälligt av ordföranden Ulla Erlandsson samt ledamöterna Mats Bendrik, Sveriges Advokatsamfund, Per Holmgren, Finansbolagen Förening, Elisabeth Malmström, Svenska Bankföreningen, och Charlotte Strandberg, Svensk Inkasso