

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 18 mars 2008
Dnr 96/2007

Anmälare och borgenär: En privatperson / en enskild näringsidkare

Inkassoombud: Göteborgs Jurist och Inkasso Aktiebolag

Frågeställningar: Bristande tillvaratagande av uppdragsgivares intresse, dröjsmål med återredovisning av uppdrag m.m.

Bakgrund

I juli 1999 tecknade anmälaren ett inkassoavtal med ett inkassobolag som sedermera köptes av Göteborgs Jurist och Inkasso Aktiebolag (inkassoombudet). Anmälan rör ett ärende om indrivning av fordran enligt skuldebrev mot två privatpersoner. Kapitalbeloppet uppgick till 10 000 kr och ränta löpte med 24 procent. Ärendet inleddes hos inkassoombudet i november 2004. Ombudet gav in en ansökan om verkställighet till kronofogdemyndigheten i september 2005. Fordran inklusive ränta och kostnader uppgick då till drygt 24 000 kr. Löneutmätning pågick. Under kronofogdemyndighetens handläggningsår den 16 september 2005 – den 21 augusti 2006 inflöt ca 7 000 kr. Inkassoombudet förnyade inte ansökan om verkställighet. Kronofogdemyndigheten avregistrerade målet och återsände skuldebrevet i rekommenderat brev till ombudet den 24 augusti 2006.

Anmälaren underrättades den 4 september 2006 om att ärendet avslutades på inkassoombudets avdelning för normalinkasso och hänsköts till avdelningen för efterbevakning. I brev daterat den 13 oktober motsatte sig anmälaren efterbevakning och begärde att ärendet skulle avslutas och återsändas till honom. Inkassoombudet mottog det brevet först den 2 november. Därefter ägde viss skriftväxling rum, främst angående avtalsfrågor, fakturering och återredovisning. Hos inkassoombudet överlämnades ärendet till dess VD i december 2006. I brev daterade den 1 respektive den 19 februari 2007 påpekade anmälaren att skuldebrevet i original ännu inte återredovisats till honom. Inkassoombudet återsände skuldebrevet i ett brev daterat den 23 februari 2007.

Anmälares uppgifter

Han vill att nämnden prövar det lämpliga i att inte förlänga verkställigheten hos kronofogdemyndigheten när medel flyter in p.g.a. löneutmätning. Han ifrågasätter vidare om ärendet handlagts på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt då efterbevakning föreslogs, trots att en löneutmätning som inbringade medel pågick, när efterbevakning jämfört med handläggning på normalinkasso innebär att inkassoombudet kan tillgogogöra sig högre ersättning för sitt

INKASSONÄMNDEN

arbete. Ärendet omfattades av inkassoavtalet från juli 1999 och han fick inte någon annan särskild information av handläggaren om hur ärendet skulle handläggas. Enligt inkassoavtalet saknas grund för att hänskjuta ärendet till efterbevakning på sätt som skett. Det är ombudets uppgift att tillvarata hans intresse av att fordran drivs in på det mest effektiva sättet. Genom att inte förlänga verkställigheten och genom att föreslå en handläggning som skulle ge ombudet högre ersättning, har inkassoombudet inte tillvaratagit anmälarens intressen.

Anmälaren ifrågasätter också inkassoombudets rutiner i fråga om tid för besvarande av brev, mottagande och arkivering av värdehandlingar, rapportering av ärenden till uppdragsgivaren, fakturering och debitering samt tid för återredovisning av ett avslutat ärende, innefattande återsändande av skuldebrev i original.

Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet yrkar i första hand att anmälan till Inkassonämnden avvisas på den grunden att anmälan gjorts av fel part då ärendet hos inkassoombudet avsåg indrivning av en fordran till anmälaren som privatperson, medan anmälan gjorts av anmälarens enskilda firma. För det fall att ärendet inte avvisas yrkar inkassoombudet att ärendet prövas först sedan Inkassonämnden hållit förhör med anmälaren och ombudet samt med en tidigare anställd hos inkassoombudet. Den anställda som handlade anmälarens ärenden avskedades i augusti 2006 och inkassoombudet saknar kännedom om vilken information om avgifter, provision och handläggningssätt m.m. som anmälaren har fått från denne.

Inkassoombudet har i själva saken anfört följande.

Under handläggning på s.k. normalinkasso hanteras ärenden individuellt, medan handläggningen är mer standardiserad under efterbevakningen. Uppdragsgivaren tar under efterbevakningen ställning till ärendets fortsatta handläggning. När det aktuella ärendet återredovisades från kronofogdemyndigheten gjorde ombudet bedömningen att fordran skulle vara fullbetald först om ytterligare drygt fem år. Enligt s.k. normalavtal och gängse rutiner bedömdes att ärendet skulle handläggas som ett efterbevakningsärende. Bedömningen överensstämde även med en tillämpning av inkassoavtalet från juli 1999. Inkassoombudet anser även idag att det var lämpligt att låta ärendet gå till efterbevakning. Orsaken till att ansökan om verkställighet inte förlängdes var således att ärendet skulle hanteras som ett efterbevakningsärende. Om anmälaren hade ansett det lämpligt att ge in en ny ansökan om verkställighet i detta skede skulle ombudet givetvis ha gjort det. Inkassoombudet kan inte se att det skulle vara skäligt att låta ärendet hanteras som ett inkassoärende under drygt sex år. Under den tiden skulle ombudet endast erhålla ersättning för utlägg och inte för arbete.

När skuldebrevet kom i retur från kronofogdemyndigheten registrerade inte den mottagande handläggaren detta i inkassosystemet. Därför uppstod dröjsmål med återsändande av skuldebrevet. Skuldebrevet har dock förvarats på betryggande sätt.

Samtliga inkommande brev ska besvaras snarast och företrädesvis inom två veckor, men denna tid kan inte alltid hållas när ett ärende som i detta fall hänskjutits till VD eller någon specialistfunktion.

INKASSONÄMNDEN

Inkassoombudet har i ärendet åberopat avtalsvillkor i s.k. normalavtal och i avtalet från juli 1999 till stöd för sin bedömning att ärendet skulle handläggas som efterbevakningsärende.

Inkassonämndens bedömning

Avvisning

Inkassoavtalet från 1999 är undertecknat av anmälaren som kund till det ursprungliga inkassobolaget och anmälares personnummer har angetts som organisationsnummer. Anmälaren berörs av inkassoärendet, oavsett om avtalet gällt anmälares firma eller anmälaren som privatperson; en enskild firma är ingen självständig juridisk person. Se i övrigt § 4 i Inkassonämndens stadgar. Någon grund för avvisning av ansökan föreligger således inte och yrkandet därom avslås.

Muntliga förhör

Inkassonämndens handläggning vid såväl beredning som prövning av ärenden förutsätts vara skriftlig. Nämnden kan inte finna att ärendet skulle tillföras något av vikt för dess avgörande genom de åberopade muntliga förhören. Inkassoombudets begäran om att nämnden ska hålla muntliga förhör avslås därför.

Ramen för prövningen

Anmälaren vände sig ursprungligen till Datainspektionen för en prövning av dels handläggningen i fråga om verkställighetsansökan och efterbevakning, och dels ombudets rutiner i övriga ovannämnda hänseenden. Nämnden finner att anmälan i vissa delar är utformad i syfte att initiera en mer omfattande granskning av ombudets rutiner överlag, liknande den som sker i ett tillsynsärende hos Datainspektionen. Inkassonämndens behörighet är dock begränsad till att pröva anmälda förhållanden i det aktuella inkassoärendet och vad som utretts beträffande detta. Ombudets handläggningsrutiner överlag kan således inte bli föremål för bedömning.

Tillvaratagande av uppdragsgivarens intresse

Den centrala frågan är om ombudet handlagt ärendet i strid mot god etik i inkassoverksamhet genom att

- (1) underlåta att förnya ansökan om verkställighet, alternativt ge in en ny ansökan om verkställighet efter återredovisning från kronofogdemyndigheten och
- (2) hänskjuta ärendet till efterbevakning den 4 september 2006.

Avgörande för den frågan är vad som avtalats beträffande inkassoärendet. Parterna har olika uppfattningar om vilka villkor som gällt och också hur inkassoavtalet från juli 1999 ska tolkas i aktuella delar. För att kunna göra en bedömning i etikfrågan måste nämnden ta ställning i dessa frågor. Inkassonämnden saknar emellertid behörighet att pröva sådana s.k. preliminärfrågor, dvs. frågor som måste prövas innan etikfrågan kan bedömas. Avtalstolkning och därmed sammanhängande frågor måste prövas av domstol. Nämnden kan därför inte uttala sig i frågan om inkassoombudet handlat i strid mot god etik i inkassoverksamhet genom att inte förnya ansökan om verkställighet/ge in en ny ansökan eller genom att hänskjuta ärendet till efterbevakning.

INKASSONÄMNDEN

Nämnden vill i detta sammanhang erinra om att god etik i inkassoverksamhet kräver att avtal om inkassouppdrag utformas på ett tydligt sätt, bl.a. beträffande villkor och kostnader för mottagna uppdrag (jfr. nämndens uttalande i ärende Dnr 12/2000). Vidare gäller att ett inkassoombud vid utförande av mottaget uppdrag ska ta tillvara uppdragsgivarens intressen, vilket innefattar att den eller de personer som ansvarar för inkassoverksamheten ska äga erforderlig sakkunskap och omdömesgillhet samt att handläggande personal ska ha genomgått adekvat utbildning och upprätthålla en hög kunskapsnivå inom inkassoområdet.

Rapportering av ärenden, fakturering och debitering

Anmälaren har ifrågasatt ombudets redovisning av kostnader m.m. och uppdragsgivarens möjligheter att få en överblick över ärendet. Anmälaren har efterfrågat ett ställningstagande avseende eventuella brister i fråga om fakturering och debitering. Som anmälaren får förstås har han vidare tolkat ombudets formulering i brev av den 15 januari 2007 angående debitering för ytterligare kostnader i ärendet som ett hot från ombudets sida. Inkassonämnden anser inte att ombudets formulering är ägnad att uppfattas som ett hot. I övrigt ger utredningen i dessa delar inte grund för att bedöma huruvida rutinerna för rapportering, fakturering och debitering har stridit mot god etik i inkassoverksamhet.

Återredovisning, inkluderande återsändande av skuldebrev

Parterna synes vara ense om att ombudet mottog begäran om återredovisning av ärendet den 2 november 2006. Från den tidpunkten har det dröjt över 16 veckor innan skuldebrevet i original återsändes den 23 februari 2007. Av vad inkassoombudet anfört framgår det att ombudet inte har haft kontroll över registrering av värdehandlingen i fråga. Ombudet kan inte anses ha återredovisat ärendet till anmälaren innan skuldebrevet återsändes. Inkassonämnden har i ett tidigare ärende (Dnr 50/2002) uttalat att det i normalfallet strider mot god etik i inkassoverksamhet att, efter uppdragsgivarens begäran, dröja så länge som sex veckor med att lämna redovisning av lämnade inkassouppdrag, oberoende av vilka rutiner som tillämpas och personalens semesterledigheter. I föreliggande ärende har dröjsmålet med återredovisning genom återsändande av skuldebrevet varit så långt som 16 veckor. Det står klart att ett dröjsmål som detta strider mot god etik i inkassoverksamhet.

Besvarande av brev

Ombudet har bemött anmälarens fråga om dröjsmål med besvarande av brev med att tiden för besvarande inte alltid kan hållas när ett ärende som i detta fall hänskjutits till den verkställande direktören. Inkassonämnden vill framhålla att frågor och brev givetvis ska besvaras utan dröjsmål även då handläggningen sker hos VD eller någon specialistfunktion. I ärendet är inte utrett när anmälarens brev den 1 februari 2007 mottogs av inkassoombudet. Nämnden kan därför inte uttala sig om huruvida ombudet var i dröjsmål med att besvara det brevet, vilket skedde genom återsändande av skuldebrevet den 23 februari. Enligt utredningen hos nämnden har ombudet inte besvarat breven daterade den 1 respektive den 19 februari 2007 på annat sätt än genom att återsända skuldebrevet. Mot bakgrund av hur anmälarens brev är formulerade - anmälaren angav bl.a. att han skulle återkomma angående egna anspråk - ter det sig dock inte som självklart att han önskade något svar utöver att skuldebrevet återsändes. Någon kritik, utöver vad som anförts ovan om dröjsmålet med att återsända skuldebrevet, bör därför inte riktas mot ombudet för underlåtenhet att besvara brev.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

INKASSONÄMNDEN

Detta uttalande har avgivits enhälligt av ordföranden Ulla Erlandsson samt ledamöterna Mats Bendrik, Elisabet Malmström och Charlotte Strandberg

Inkassonämnden



/Ulla Erlandsson/
Ordförande



/Karin Bengtsson/
Tf. sekreterare