

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 18 mars 2008
Dnr 98/2007

Anmälare och gäldenär: En privatperson
Inkassoombud: PayEx Collection AB
Frågeställning: Bristande rutiner

Anmälares uppgifter

Han mottog den 9 oktober 2007 en kopia på inkassoombudets skrivelse ställd till kronofogdemyndigheten. Skrivelsen avsåg nedsättning av ombudets yrkande i mål om betalningsföreläggande, med hänvisning till att anmälan den 5 oktober hade betalat kapitalbelopp, ränta och inkassokostnad. Enligt skrivelsen hade en ansökan om betalningsföreläggande gjorts ca en månad tidigare, den 7 september. Det kvarstående yrkandet uppgick till 652,50 kr utgörande viss ränta samt ansökningsavgift och arvodesersättning p.g.a. ansökan om betalningsföreläggande. Vid kontakt med kronofogdemyndigheten klargjordes emellertid att ifrågasatt ansökan inte registrerats.

Det finns en stor risk för att den som har betalat en faktura efter inkassokrav och nås av en sådan skrivelse, betalar yrkat belopp omedelbart, utan att kontrollera om ett mål verkligen pågår. Inkassoombudet borde ha en rutin som säkerställer att inte falska krav sänds ut. Betalning skulle innebära att inkassoombudet under falska förespeglningar tillgodogjorde sig ersättning utan att ha haft en grund för fordran.

Vidare ifrågasätts om inkassoombudet borde kritiseras för att skrivelsen innehöll en hänvisning till ett plusgirokonto som var sekretessbegärt, med följd att inte mottagaren kunde identifieras.

Inkassoombudets uppgifter

Ansökan om betalningsföreläggande skickades med brev till kronofogdemyndigheten den 7 september 2007. Inkassoombudet har ingen förklaring till varför den inte registrerades. Post överlämnas direkt till posttjänstemän som varje vardag med bil hämtar dagens försändelser. Ansökan kan ha kommit bort hos ombudet, på vägen, eller hos kronofogdemyndigheten. Om det berodde på försummelse hos ombudet ber ombudet om ursäkt. Samma dag som betalning registrerades hos ombudet, sändes skrivelsen om nedsättning till kronofogdemyndigheten. Enligt normal rutin sändes en kopia för kännedom till gäldenären. Det gjordes i tron att ansökan inkommit till kronofogdemyndigheten och att de aktuella kostnaderna sålunda hade uppkommit. Det fanns ingen anledning att misstänka att ansökan om betalningsföreläggande inte hade registrerats. Det bestrids bestämt att inkassoombudet medvetet sänt en felaktig skrivelse.

INKASSONÄMNDEN

Vid manuella ansökningar informerar inte kronofogdemyndigheten sökanden om registrering. Det är mycket ovanligt att en ansökan kommer bort. Det finns inga legala krav, eller krav i praxis, på att sökanden i fall som detta ska kontrollera att ansökan registrerats. Sådan kontroll skulle medföra ett omotiverat stort arbete för både inkassobolag och kronofogdemyndigheten. När det vid kontakt med kronofogdemyndigheten den 9 oktober 2007 visade sig att kostnaderna som angetts i skrivelsen om nedsättning var felaktiga gav ombudet muntligt och skriftligt besked till gäldenären om att ärendet avslutades.

I anledning av det inträffade har frågan om hur riskerna för upprepning ska minskas diskuterats internt samt med jurister hos kronofogdemyndigheten. Det är möjligt att myndigheten i framtiden kan sända information om när manuella ansökningar har registrerats. Ombudet hoppas så småningom att kunna ansöka om betalningsföreläggande via fil. Ansökningsavgift faktureras tre till fyra veckor från ansökan. Tills vidare kommer rutinmässigt en särskild kontroll att ske för det fall att faktura inte mottagits inom en månad från det att ansökan gavs in.

Plusgirokontot innehas av ombudet. Information om det föll bort tillfälligt i samband med en omläggning av konton. Vid förfrågan hade detta kunnat redas ut.

Ombudet har vidare gjort följande två formella anmärkningar mot att anmälan tagits upp av Inkassonämnden. (1) Anmälaren har av handlingarna att döma vänt sig till Kronofogdemyndigheten och Finansinspektionen. (2) Åtgärden att sända en kopia avseende nedsättningen till gäldenären utgör knappast en inkassoåtgärd. Det var endast en information om vilken betalning som skett och vilken fordran som kvarstod, vilket är att jämställa med en betalningsanmaning eller en påminnelse.

Inkassonämndens bedömning

Brevet med anmälan är riktad till Kronofogdemyndigheten i Gävle med kopia till Finansinspektionen. Den har emellertid adresserats till Finansinspektionen, Svensk Inkasso, på föreningens och Inkassonämndens gemensamma adress. Det är förklaringen till att Inkassonämnden tagit upp ärendet.

Inkassonämndens uppgift är att pröva ärenden som gäller tillämpningen av god etik i all slags inkassoverksamhet. Inkassoverksamhet definieras i 1 § inkassolagen som indrivning av fordran genom krav eller annan inkassoåtgärd. Inkassoåtgärd definieras som åtgärd som innebär annan påtryckning på gäldenären än angivande av tid för betalning eller uppgift om att fordringen, om den inte betalas, kommer att överlämnas till någon annan för inkasso. Det är klart att anmälaren genom skrivelsen om nedsättning bibringades information om att indrivning av en fordran pågick sedan den överlämnats till inkassobolaget för indrivning. Skrivelsen bör mot denna bakgrund anses motsvara ett krav på betalning.

Inget har framkommit som föranleder kritik mot inkassobolagets rutiner för postbefordran. Det finns inget som tyder på att inkassoombudet haft anledning att fatta misstankar om att ansökan inte resulterat i ett mål om betalningsföreläggande, och att rätt till ersättning därför förelåg på sätt som angavs i skrivelsen. Utredningen ger inte stöd för annan slutsats än att det berott på någon slags misstag att ansökan om betalningsföreläggande inte kom att registreras.

INKASSONÄMNDEN

Utredningen ger inte stöd för att ombudet, genom att sända skrivelsen till anmälaren utan att kontrollera att ett mål verkligen pågick, har handlat i strid med god etik i inkassoverksamhet. När ansökningar görs i enlighet med rutiner som i sig själva är tillförlitliga – beträffande upprättande och avsändande – skulle det föra alltför långt att kräva att sökanden dessutom i varje enskilt fall ska kontrollera att ansökan inkommit.

God etik i inkassoverksamhet kräver att ett inkassoombud lämnar gäldenären upplysning om vart betalning kan ställas. Genom att lämna besked att betalning kunde ställas till visst plusgiro- eller bankgirokonto har inkassobolaget infriat denna skyldighet (jfr Inkassonämndens uttalande i ärende med Dnr 6/2007). Det kan noteras att skrivelsen med kontonumret bl.a. innehöll telefonnummer till inkassoombudet och handläggarens namn. Det finns mot denna bakgrund ingen anledning att utifrån normer för god etik i inkassoverksamhet ifrågasätta eller kritisera det förhållandet att identifiering av mottagaren inte kunnat ske under viss tidsperiod i samband med omläggning av konton.

Utifrån kraven på god etik i inkassoverksamhet föranleder anmälan således inte någon kritik från Inkassonämnden.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

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