

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 8 november 2013
Dnr 124/2013

Anmälare: En privatperson

Inkassoombud: Visma Collectors AB

Frågeställningar: Fråga om fordran varit lagligen grundad och om väckande av talan avseende bestridd fordran. Inkassokrav avseende bestridd fordran. Även fråga om handlingars utformning vad gäller tydlighet, språkval och läsbarhet.

Anmälares uppgifter

I juli 2010 övertog han en fastighet belägen i Göteborgs kommun, varvid han och säljaren gjorde en gemensam avläsning av vattenmätaren, som skickades in till Göteborgs VA-verk. Genom misstag skedde felaktiga debiteringar som han bestred. Staden anlätade Visma att driva in den oriktiga fordran. Även kravet från Visma bestreds under en omfattande brevväxling. I stället för att reda ut felaktigheterna, stämde Visma honom inför VA-nämnden med ytterligare onödig brevväxling. Dagen före den fastställda förhandlingen i VA-nämnden återkallade Visma hela sin talan.

Saken har berett honom onödigt besvär och tidsspillan. Han önskar att Visma klandras för sin dåliga inkassoetik. Visma borde ha rätt ut felaktigheterna i debiteringsunderlagen samt tillställt honom adekvat specifikation av beräkningsunderlaget, något som han begärt. En seriös aktör måste givetvis avråda från att vidta obefogade åtgärder. Visma har inte visat den omsorg i inkassoprocessen som man kan fordra av en seriös aktör.

Han vill även klandra Visma för dess sätt att framföra sina krav mot honom. De var skrivna med osedvanligt liten text i långa rader och med ständigt upprepande av svårtydda juridiska fraser, troligen för att förvillan och pressa honom som lekman och objekt för deras åtgärder.

Inkassoombudets uppgifter

Det är riktigt att Visma företräder Göteborgs stad (staden) och att tvist uppkom mellan parterna angående riktigheten i vissa belopp avseende va-avgifter som staden fakturerat Anmälares. Sedan Visma tillsänt Anmälares ett inkassokrav från staden bestred Anmälares betalningsskyldighet. Staden vidhöll sin fordran. Visma underrättade Anmälares om stadens inställning och vad en utebliven betalning skulle komma att medföra. Anmälares vidhöll sitt bestridande. Staden väckte då talan mot Anmälares vid Statens va-nämnd och Visma framställde stadens yrkanden, grunder och omständigheter på sedvanligt sätt.

INKASSONÄMNDEN

I de brevmallar som Visma använder är typsnittet standardiserat i Vismas ärendehanteringssystem EntraNova. Typsnittet är inte osedvanligt litet.

Visma hade uppfattat staden så att en återbetalning av belopp hade skett till Anmälaren. När det sedan visade sig att återbetalningen hade skett till förutvarande ägare av fastigheten korrigerades uppgiften muntligen till va-nämnden. Av processekonomiska skäl valde staden att återkalla sin talan och va-nämnden avskrev målet.

Visma har hanterat ärendet i enlighet med god inkassosed.

Inkassonämndens bedömning

Prövning av fordringen

I 8 § inkassolagen föreskrivs att en inkassoåtgärd inte bör vidtas om det föreligger sannolika skäl att en fordran inte är lagligen grundad eller om fordringen annars 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. Det är således inte tillräckligt att inkassoombudet helt förlitar sig på borgenärens uppgifter i frågan om en fordran är lagligen grundad utan att alls överväga dessa uppgifter och – innan inkassokrav framförs – pröva antingen fordringen eller borgenärens rutiner (jfr nämndens uttalanden dnr 27/2001, 104/2009 och dnr 114/2010).

Grunden för fordran var va-avgifter. Borgenären är en kommun och gäldenären innehavare av en fastighet belägen inom kommunen. Inkassonämnden kan inte se att det har förelegat skäl för Visma att i och för sig ifrågasätta fordringens laga grund.

Den fråga nämnden härefter har att ta ställning till är om Visma borde ha gjort en prövning av omständigheterna rörande fordran, dvs. de felaktigheter i debiteringen som Anmälaren påtalat. Det är inte utrett i ärendet vad den felaktiga debiteringen berodde på. Såväl felaktig mätare som felaktig avläsning och felaktig återbetalning har nämnts. Orsaken synes vara komplex. Inkassoverksamhet innefattar en masshantering av ärenden och alltför höga krav på utredning kan inte ställas. Nämnden anser inte att Visma borde ha företagit en egen utredning av fordringen. Visma har således inte åsidosatt god etik i inkassoverksamhet i detta avseende.

Indrivning av bestridd fordran

Visma har framställt inkassokrav rörande fordringen trots att Anmälaren bestritt kravet hos staden. Bestridna krav kan inte hanteras inom ramen för den summariska processen och det är inte förenligt med god etik i inkassoverksamhet att framställa inkassokrav rörande sådana fordringar. För att ett inkassoombud ska tillåtas få förlita sig på borgenärens uppgifter om fordringen kräver god etik – utöver vad som tidigare anförts – att inkassoombudet avtalar med borgenären vid överlämnande av ärenden att borgenären ska rapportera samtliga relevanta kontakter med gäldenären om vad som förevarit. Därmed blir borgenären skyldig att till inkassoombudet rapportera bl.a. om ett krav har bestritts eller gäldenären på annat sätt invänt mot kravet (jfr nämndens uttalande dnr 17/2001). Det framgår inte av handlingarna i ärendet vad staden har rapporterat om sina kontakter med Anmälaren och nämnden avstår därför från kritik mot Visma i detta avseende.

INKASSONÄMNDEN

Väckande av talan avseende bestridd fordran

Sedan anmälaren bestritt inkassokravet har Visma, helt enligt gängse inkassorutiner, efterfrågat borgenärens inställning till fortsatt handläggning. Visma har sedan på uppdrag av staden väckt talan vid Statens va-nämnd. Som nämnden uttalat i flera tidigare avgöranden strider det inte mot god etik att ett inkassoombud använder sig av de åtgärder som rättssystemet erbjuder för att uppnå betalning.

Rätt att få ut handling

Anmälaren har bett om att få en specifikation av beräkningsunderlaget för de krävda va-avgifterna. Detta har han inte fått. Nämnden anser att det är god etik att låta gäldenären få del av kopior av sådana handlingar i indrivningsärendet som borgenären eller inkassoombudet innehar. Däremot strider det inte mot god etik att borgenären/inkassoombudet tar betalt för kopiorna. För det fall att begärd handling inte finns bör begäran – som en naturlig serviceåtgärd – på något sätt besvaras.

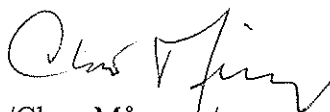
Inkassohandlingars språkliga utformning

Vismas skrivelser har utformats med mindre typsnitt och radavstånd än vad som kan anses brukligt. Detta kan försvåra läsningen av handlingarna. Det åligger ett inkassoombud att vid kontakt med gäldenären uttrycka sig sakligt, tydligt och korrekt. I detta ligger att ombudet om möjligt bör undvika juridiskt svårtillgängligt språk samt använda sedvanlig storlek på typsnitt i skrivelser.

Med dessa uttalanden avslutar nämnden handläggningen av ärendet.



/Ulla Erlandsson/
Ordförande



/Claes Månsson/
Sekreterare