

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 20 maj 2014
Dnr 125/2014

Anmälare:	En privatperson
Inkassoombud:	Klarna AB med bifirma Segoria
Frågeställningar:	Fråga om kontroll av adressuppgift inför utsändande av inkassokrav

Anmälares uppgifter

Den 29 oktober 2013 beställde han en provmånad på TV4play. Bolaget ville endast ha uppgift om hans e-postadress och telefonnummer och begärde således ingen adressuppgift. Han har inte fått någon faktura avseende tjänsten. När han i januari 2014 erhöll ett inkassokrav från Segoria avseende tjänsten visade det sig att TV4play överlät faktureringen på Klarna AB (Klarna). Inkassoombudet hade skickat fakturorna till en adress som han varken bött på eller varit mantalsskriven på sedan november 2011. Enda förklaringen som anmälaren kan tänka sig till att den gamla adressen hade använts är att han för tre – fyra år sedan handlade böcker hos Adlibris som fakturerades av Klarna. Anmälaren hade i samband med sin flytt 2011 anmält denna till Svensk Adressändring som i sin tur meddelade Skatteverket och samtliga de företag som anmälaren då ansåg sig ha ett affärsförhållande med. Klarna underrättades inte om den nya adressen eftersom anmälaren vid det tillfället inte ansåg sig ha någon affärsrelation med Klarna.

Klarna uppfyller inte ens de mest basala kraven för ett inkassoombud, nämligen att skicka kraven till rätt adress. Minst två fakturor bör ha kommit i retur till inkassobolaget med stämpeln ”Adressaten okänd på angiven adress”.

Inkassoombudets uppgifter

Klarna och anmälaren har den 8 december 2010 ingått ett avtal om en revolverande kredit, i vilket anmälaren har haft en rad olika inköp i olika e-butiker som samarbetar med Klarna. I samband med avtalet uppgav klaganden sin adress och accepterade också Klarnas Allmänna villkor, där det stadgas skyldighet att omedelbart informera om adressändring. Klarna har inte erhållit uppgift om annan adress än den till vilken aktuellt inkassokrav sänds. När inkassokravet kom i retur gjordes en adresskontroll och kravet sändes manuellt till anmälares folkbokförda adress. Samma dag hade borgenären avskrivit fordringen och Klarna kontaktade anmälaren och informerade om omständigheterna och om att kravet var avskrivet. Klarna anser sig inte ha brutit mot god etik i inkassoverksamhet.

INKASSONÄMNDEN

Inkassonämndens bedömning

Inkassonämnden utgår vid sin bedömning från att det är TV4play som är borgenär, eftersom det är det bolaget som har återkallat kravet mot anmälaren, och att Klarna således är inkassoombud för borgenären.

Enligt Datainspektionens allmänna råd vid tillämpning av inkassolagen bör post till en gäldenär skickas till dennes folkbokföringsadress eller den särskilda postadress som har registrerats hos Skatteverket, om inte gäldenären har upplyst om att han eller hon kan nås på annan adress eller detta har framkommit på annat sätt. Det sägs vidare att om ett inkassokrav kommer tillbaka utan att ha nått mottagaren bör borgenären eller dennes ombud efterforska gäldenärens korrekta adress innan ytterligare åtgärder vidtas. Enligt vedertagen praxis anses det vara god inkassosed att inkassoombud normalt använder den adress till gäldenären som borgenären har lämnat. Det är ju gäldenären själv som uppgett sin adress till borgenären med full insikt om att post inom ramen för avtalsförhållandet kommer att sändas till den adressen.

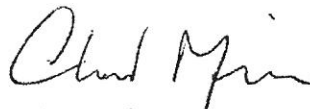
Enligt Klarna har ärendet handlagts i enlighet med god etik i inkassoverksamhet eftersom inkassokravet sänts till den adress som gäldenären själv har uppgett till Klarna. Det står emellertid klart att kravet har sänts till den adress som anmälaren lämnat inom ramen för en helt annan relation än den aktuella, dvs. i en egen avtalsrelation med Klarna. Den adressen kan inte godtas i inkassoärendet som en adress lämnad av gäldenären. Eftersom TV4play inte har uppgett någon adress till anmälaren borde Klarna antingen uppmanat TV4play att lämna adressuppgift eller själv ha tagit reda på anmälares folkbokföringsadress innan någon inkassoåtgärd vidtogs.

Klarna /Segoria har brutit mot god etik i inkassoverksamhet genom att inte säkerställa att borgenären angivit en korrekt adress till gäldenären, alternativt självt inhämtat korrekt folkbokföringsadress.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.



/Ulla Erlandsson/
Ordförande



/Claes Månsson/
Sekreterare