

INKASSONÄMNDEN

Uttalande

den 6 september 2001

Dnr 27/2001

- Anmälare:** En hyresgäst
- Inkassoombud:** Intrum Justitia AB
105 24 Stockholm
- Frågeställning:** Uppgift om handläggare av inkassoärende samt sättet att avsluta inkassoärende

Anmälares uppgifter

Anmälares har uppgivit att han 2001-05-17 fick ett inkassokrav avseende ett hyresbelopp som redan betalats. Sedan anmälares påtalat detta för inkassoombudet sände ombudet en samma dag daterad bekräftelse att ärendet avslutats. I bekräftelsen, som signerats utan namnförtydligande, angavs under ledrubriken "Vår handläggare" ordet "Kundtjänst". Anmälares anser vidare att inkassoombudet borde ha bett om ursäkt för att det framställde ett felaktigt inkassokrav.

Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet har uppgivit att inkassokravet sändes av misstag men att det låg utanför ombudets kontroll att uppmärksamma misstaget.

Ombudet har vidare vitsordat att signeringen av bekräftelsen borde ha namnförtydligats och att detta utgör ombudets normala rutin, som dock inte följts i detta fall.

Ombudet väljer att ange "Kundtjänst" som handläggare i de fall samtal kan komma att besvaras av skilda personer i ombudets kontaktcenter.

Ombudet har slutligen vitsordat att det borde ha bett om ursäkt för att ett inkassokrav framställdes felaktigt.

Inkassonämndens bedömning

Nämnden noterar att det är ostridigt att den fordran som inkassokravet avsåg var betald redan då inkassokravet framställdes. Att kravet ändå framställdes synes ha

INKASSONÄMNDEN

berott på att borgenären angav för ombudet att fordringen var obetald och uppdrog åt ombudet att driva in fordringen.

I anslutning därtill noterar nämnden att det föreskrivs i 8 § inkassolagen (1974:182) att inkassoåtgärd inte bör vidtagas om det föreligger sannolika skäl att en fordran inte är lagligen grundad eller om fordringen annars framstår som obefogad. Härav följer att inkassoombud har en plikt att åtminstone på något sätt pröva kravets grund, t.ex. genom en individuell prövning av omständigheterna rörande en fordran eller genom att ombudet bedömer att borgenärens rutiner är tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs.

I det aktuella ärendet har nämnden inte funnit anledning antaga att ombudet skulle ha framställt krav rörande en fordran som ombudet visste var betald. Nämnden vill dock betona att det inte är tillfyllest att ett inkassoombud 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.

Nämnden anser att god etik i inkassoverksamhet inte innehåller något krav på att ett inkassoombud skall framställa en ursäkt då ett ärende avslutas i ett fall av detta slag därför att ett krav tidigare framförts felaktigt på grund av borgenärens uppgifter. Givetvis är det ändå positivt om en sådan ursäkt lämnas.

Däremot anser nämnden att det är god etik att namnförtydligande lämnas i direkt anslutning till namnteckning eller signering på ett brev.

Vad slutligen gäller frågan om uppgift om handläggare anser nämnden att det är ändamålsenligt att – som i det aktuella fallet – ange "Kundtjänst" då samtal kan besvaras av flera personer. I sådana fall kräver inte god etik att någon viss person anges som handläggare.

Med detta uttalande avskriver nämnden ärendet från vidare handläggning.

* * *

Detta uttalande har avgivits enhälligt av ordföranden Lennart Groll samt ledamöterna Mats Bendrik, Sveriges advokatsamfund, Tom Ekelund, Finansbolagens Förening och Charlotte Strandberg, Svenska Inkassoföreningen.

Lennart Groll
Ordförande

Hans Wahrolén
Sekreterare