

# INKASSONÄMNDEN

---

## Uttalande

den 6 september 2001

Dnr 28/2001

**Anmälare:** Inkassonämnden på eget initiativ

**Bolag:** United Collectors AB  
Box 256  
351 05 Växjö

- Frågeställningar:**
1. Utsändande av kravbrev trots att fordringen redan har betalats eller utan att gäldenären först fått en räkning.
  2. Huruvida stora volymer inkassokrav kan ursäktas att sända krav felaktigt.
  3. Om det är godtagbart att människor får felaktiga inkassokrav hemskickade till sig.

### Bakgrund

Inkassonämnden har uppmärksammat uppgifter i dagspressen och i TT-telegram enligt vilka bolaget som inkassoombud skulle ha sänt ut ett hundratal kravbrev trots att fordringarna redan hade betalats eller utan att gäldenären först fått en räkning.

Vidare uppgavs att bolagets VD angivit dels att det blir en del fel med tanke på de stora volymer som bolaget handhar och dels att det inte gör något om människor får felaktiga inkassokrav hemskickade till sig.

### Bolagets uppgifter

Bolaget hade åtagit sig att sköta faktureringen för två sotare i Mellansverige. Av misstag kom bolaget emellertid att till ett antal av sotarnas kunder sända inkassokrav i stället för faktura. Bolaget har uppgivit att felet var "lömskt" och svårupptäckt. Det rättades dock omedelbart efter upptäckt. Alla berörda gäldenärer fick också en förklaring och en ursäkt.

Bolaget har framhållit att kravetik är en viktig del av dess policy och att ha respekt för att varje ärende har en bakgrund och person bakom är, trots stora volymer, ett av bolagets kärnvärden. Bolaget finner det självklart inte acceptabelt att skicka

# INKASSONÄMNDEN

---

kravbrev trots att fordringen redan har betalats eller utan att gäldenären först fått en räkning. Bolaget har uppgivit att budskapet i tidningarna och TT blev förvrängt.

Slutligen har bolaget förklarat att det ställer sig bakom Inkassonämndens uttalanden men finner det anmärkningsvärt att nämnden tar upp detta ärende till granskning på grund av felaktig och illvilligt ihopklippt tidningsartikel.

## Inkassonämndens bedömning

Bolaget har vitsordat att det av misstag framställt ett antal inkassokrav dels avseende fordringar som redan hade betalats och dels utan att gäldenären först fått en faktura. Nämnden betonar att god etik i inkassoverksamhet kräver att inkassoombud tillämpar sådana rutiner och system att inkassokrav inte utsänds av misstag. God etik kräver också att alla rutiner och system i inkassoverksamhet testas tillräckligt innan de tas i drift. Rutin- eller systemfel är därför inte någon godtagbar ursäkt att sända ut felaktiga inkassokrav.

Vad avser bolagets invändning mot att nämnden prövar ärendet noterar nämnden att det är dess uppgift att pröva ärenden som gäller tillämpningen av god etik inom inkassoområdet. Detta gäller oavsett på vilket sätt ärendet kommit till nämndens kännedom.

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