

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 21 maj 2002
Dnr 41/2001

Anmälare: En privatperson

Borgenär: Netlink Internet
Box 70396
107 24 Stockholm

Inkassoombud: Intrum Justitia
105 24 Stockholm

Frågeställning: Krav avseende betald fordran och dröjsmål med utredning

Anmälares uppgifter

Anmälares har uppgivit att han krävts på betalning av borgenären för en skuld avseende ett Internetabonnemang. Kravet tillställdes honom efter det skulden betalats på förfallodagen 2001-01-26.

Därefter framställde inkassoombudet 2001-04-30 ett inkassokrav avseende samma skuld. Anmälares invände genast att betalning hade erlagts. Först 2001-10-31 fick anmälares bekräftelse att skulden var betald och att inkassoärendet avslutats.

Borgenärens uppgifter

Borgenären har uppgivit att det inte varit möjligt att identifiera betalningen tidigare beroende på att den gjordes med angivande av ett felaktigt referensnummer.

Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet har vitsordat anmälares uppgifter. Sedan ombudet mottagit anmälares invändning att skulden var betald efterfrågade ombudet borgenärens bekräftelse rörande betalningen. På grund av ett internt misstag inrättade ombudet inte samtidigt någon bevakning av svar från borgenären. I mitten av oktober återkom emellertid borgenären med beskedet till inkassoombudet att skulden inte var betald. Ombudet framförde detta till anmälares. Sedan att antal telefonsamtal

INKASSONÄMNDEN

därefter utvecklats mellan parterna meddelade borgenären 2001-10-29 att skulden faktiskt var betald och att inget inkassoärende skulle ha lagts upp.

Inkassonämndens bedömning

Borgenärens svårighet att identifiera betalningen synes ha berott på att den skedde med angivande av fel referensnummer. Först när detta stod klart för borgenären lyckades denne identifiera betalningen. Nämnden anser att varken borgenären eller inkassoombudet kan lastas för svårigheterna att identifiera betalningen.

Nämnden har tidigare uttalat (Ä 6/2000) att inkassoverksamhet skall vara så organiserad att gäldenärerna har möjlighet att få svar på frågor. Nämnden finner att både inkassoombudets underlåtenhet att bevaka att svar inkom från borgenären i frågan om skulden var betald och inkassoombudets dröjsmål med att hålla anmälaren underrättad om ärendets utveckling stred mot god etik i inkassoverksamhet.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

* * *

Detta uttalande har avgivits enhälligt av ordföranden Lennart Groll samt ledamöterna Mats Bendrik, Tom Ekelund, Charlotte Strandberg och Robert Vikström.

Inkassonämnden

/Lennart Groll/
Ordförande

/Hans Wahrolén/
Sekreterare