

# INKASSONÄMNDEN

---

Uttalande  
den 17 december 2002  
Dnr 45/2002

Anmälare: Företag

Inkassoombud: Lindorff Sverige AB  
Box 5508  
114 85 Stockholm

Frågeställning: Rutiner i inkassoverksamhet

## Anmälares uppgifter

Inkassoombudet har på uppdrag av en borgenär tillställt anmälares ett inkassokrav. Anmälares begärde därefter en kopia på den faktura som låg till grund för kravet. Inkassoombudet förfogade inte över någon sådan men efterfrågade den från borgenären. Dagen efter återkallade borgenären uppdraget. Inkassoombudet underrättade inte anmälares därom förrän en vecka efter det anmälares tagit telefonkontakt. Anmälares begärde en skriftlig bekräftelse på återkallelsen. Inkassoombudet gjorde gällande att en sådan sändes samma dag. Anmälares uppgav emellertid att ingen sådan bekräftelse kom anmälares tillhanda.

Anmälares har begärt ersättning av inkassoombudet för sitt arbete i ärendet.

## Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet har bekräftat anmälares uppgifter. När borgenären återkallade ärendet vidtog inkassoombudet ingen åtgärd mot anmälares. En vecka senare ringde anmälares till inkassoombudet och fick då beskedet att ärendet avslutats. Anmälares begärde en skriftlig bekräftelse och en sådan sändes samma dag. Inkassoombudet ansåg inte det brustit i handläggningen och avvisade anmälares krav på ersättning.

## Inkassonämndens bedömning

Det har uppgivits för Inkassonämnden att det är vanligt förekommande att borgenärer hos sina inkassoombud återkallar inkassoärenden och att en stor mängd ärenden återkallas efter kort tid. Därvid har en praxis utbildats enligt vilken gäldenären underrättas om att ett ärende återkallats endast om gäldenären

# INKASSONÄMNDEN

---

inkommit med betridande. Nämnden anser att denna praxis är förenlig med god etik i inkassoverksamhet.

Eftersom Aktivita gjort invändning mot kravet borde således i förevarande fall inkassoombudet utan dröjsmål lämna Aktivita underrättelse om återkallelsen.

Nämnden saknar möjlighet att bedöma huruvida inkassoombudet sände den efterfrågade bekräftelsen, trots att den inte kom anmälaren tillhanda.

Nämnden noterar avslutningsvis att den endast prövar frågor om god etik och inte huruvida betalningsskyldighet föreligger. Därför avstår nämnden från att bedöma anmälarens krav på ersättning för eget arbete i ärendet.

\* \* \*

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

*Inkassonämnden*

/Lennart Groll/  
Ordförande

/Hans Wahrolén/  
Sekreterare