

INKASSONÄMNDEN

Uttalande
den 10 januari 2006
Dnr 80/2005

Anmälare: Privatperson

Inkassoombud: Inkasso AB Marginalen
Box 26134
100 41 STOCKHOLM

Frågeställning: Krav trots beviljad skuldsanering

Anmälares uppgifter

Anmälares har anført att hon, sedan tre år, haft en överenskommen betalningsplan med inkassoombudet som inte registrerats i inkassoföretagets kravrutiner. Våren 2002 beviljades anmälares skuldsanering. Betalplanen inleddes i maj 2002. Anmälares har hela tiden följt betalplanen. Trots detta har inkassoombudet vid återkommande tillfällen skickat påminnelser och kravskrivelser, bl a krav på att betala in hela beloppet inom den närmaste månaden. I senaste skrivelsen uppmanades anmälares ta kontakt med inkassoombudet för betalningsuppgörelse annars skulle ärendet skickas till kronofogdemyndigheten. Anmälares har vid flera tillfällen kontaktat inkassoombudet angående de oriktiga kraven utan att misstagen korrigerats. Anmälares anser att inkassoombudet inte agerar i enlighet med god inkassosed bl a för att den information de sänder varken är saklig eller korrekt.

Inkassoombudets uppgifter

Inkassoombudet har svarat att anmälares varit låntagare tillsammans med annan person för ett lån hos Östgöta Enskilda Bank. Inkassoombudet fick i uppdrag att inkassera skulden. Efter beslut om skuldsanering meddelade Östgöta Enskilda Bank anmälares att betalning skulle ske till direkt till banken och inte till inkassoombudet.

Till följd av brister i kommunikationen mellan inkassoombudet och dess uppdragsgivare har betalningarna inte bokförts löpande hos inkassoombudet, vilket lett till att kravbrev skickats med felaktigt skuldsaldo. Kravbrev har även skickats under betalningsfri period, vilket beror på att skuldsaneringsspärren av misstag släppt. Brev som endast skulle ha skickats till den andra låntagaren har även skickats till anmälaren.

Inkassoombudet har efter det inträffade fört diskussioner med uppdragsgivaren samt utvecklat rutiner för att undvika problem av detta slag i framtiden. Ytterligare kravbrev kommer inte att skickas under förutsättning att skuldsaneringsbeslutet efterföljs.

Inkassonämndens bedömning

Inkassonämnden har tidigare uttalat att god etik i inkassoverksamhet kräver att ett inkassoombud tillämpar sådana rutiner och system att inkassokrav inte utsänds av misstag (se D nr 28/2001 –2001-09-06). Om man uppmärksammas på brister i detta avseende bör lämpliga åtgärder till undvikande av fortsatta misstag ske skyndsamt. Inkassoombudets rutiner eller tillämpning av rutiner i aktuellt ärende, tillika underlåtenheten att vidta rättelse efter påpekanden uppfyller inte de krav som ställs enligt god etik i inkassoverksamhet.

Inkassonämnden finner att inkassoombudet åsidosatt god etik i inkassoverksamhet.

Nämnden noterar att rättelse numera vidtagits och att rutiner införts till undvikande av misstag av aktuellt slag.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

Detta uttalande har avgivits enhälligt av ordföranden Lennart Groll samt ledamöterna Mats Bendrik och Robert Vikström.

Inkassonämnden

/Lennart Groll/
Ordföranden

/Hampus Adlerton/
Sekreterare