

# INKASSONÄMNDEN

---

**Uttalande**  
**den 19 juni 2007**  
**Dnr 93/2007**

**Anmälare:** En privatperson

**Inkassoombud:** Lindorff Sverige AB  
Box 5508  
114 85 Stockholm

**Frågeställning:** Inkassokrav, fel adress och bristande rutiner

## Bakgrund

Av handlingarna i ärendet framgår bl.a. följande.

Anmälares dotter beställde den 21 september 2006 ett Internetabonnemang som enligt anmälares dotter skulle faktureras honom. Fakturorna avseende abonnemanget har dock sänts till anmälares dotter som är den som ingick avtalet. När Internetleverantören inte erhöll betalning översändes den 17 november 2006 respektive den 18 december 2006 underlag för indrivningsåtgärder till inkassoombudet, i det följande ärende nr 1 respektive nr 2. I underlagen angavs anmälares dotter som gäldenär.

I ärende nr 1 tillsändes anmälares dotter ett inkassokrav den 20 november 2006. Den 28 november 2006 kom kravet i retur. Efterforskning gjordes i SPAR och då det visade sig att folkbokföringsadressen överensstämde med den adress som lämnats av uppdragsgivaren sändes kravet på nytt till samma adress. Samma dag, den 13 december 2006, kontaktade anmälares dotter inkassoombudet och erbjöd sig att betala fordran. Den 15 december 2006 erhöll inkassoombudet full betalning och ärendet avslutades. Den 19 december 2006 kom kravet åter igen i retur.

I ärende nr 2 tillsändes anmälares dotter ett inkassokrav den 19 december 2006, dvs. samma dag som kravet i ärende nr 1 för andra gången kom i retur. Den 22 december 2006 kom kravet i retur. Efterforskning gjordes via SPAR och eftersom folkbokföringsadressen stämde överens med den adress som lämnats av uppdragsgivaren skickades kravet på nytt den 4 januari 2007. Den 5 januari 2007 erhöll inkassoombudet ett e-mail från anmälares dotter i vilket denna undrade varför han inte fått fakturor eller krav. I det svar som skickades till anmälares dotter efterfrågades den korrekta adressen. I svaret från anmälares dotter angavs ingen ny adress. Den 8 januari 2007 återkallades ärendet av uppdragsgivaren och ärendet avslutades.

### Anmälares uppgifter

En Internetleverantör har vid två tillfällen sökt betalning för fordran via inkassoombudet. Vid båda tillfällena har anledningen till fordran varit oklar eftersom det brustit i hanteringen av det Internetabonnemang som fordran avser. Inkassoombudet har skickat betalningsanmaningar vid ett flertal tillfällen, bara för att få dessa i retur. Det måste anses strida mot god inkassosed när inkassoombudet, utan att vidta andra åtgärder, fortsätter att skicka post till en adressat där uppenbarligen någon uppgift är felaktig. Anmälares fick kännedom om skulden den 12 december 2006, då abonnemanget upphörde att fungera på grund av urkoppling eftersom betalning saknades. Detta hade kunnat undvikas om handläggningen hos inkassoombudet skötts på ett korrekt sätt, antingen genom att de eftersökt korrekta uppgifter eller kontaktat Internetleverantören för att erhålla korrekta uppgifter. Det är än mer märkligt mot bakgrund av anmälares mycket ovanliga efternamn. En sökning via exempelvis [www.hitta.se](http://www.hitta.se) ger den korrekta adressen och telefonnumret till anmälares eller dennes dotter på endast bråkdelar av en sekund.

Enligt ett bifogat brev från anmälares till Internetleverantören uppgav anmälares dotter vid beställningen av abonnemanget anmälares adress som faktureringsadress. På blanketten fanns inget utrymme för att även ange anmälares namn men i samband med installationen efterfrågades även namnet varför dottern uppgav anmälares namn.

### Inkassoombudets uppgifter

Den 17 november respektive den 18 december 2006 erhöll inkassoombudet i uppdrag att inkassera två stycken fordringar åt Internetleverantören. De båda uppdragen hade överförts till inkassoombudet via datamedia. Utöver uppgifter om fakturor och fordringsbelopp lämnade uppdragsgivaren uppgifter om gäldenären. Gäldenärs- och adressuppgifterna gällde anmälares dotter.

### Ärende nr 1

Inkassokrav sändes till anmälares dotter den 20 november 2006. Kravet avsåg två fakturor daterade den 26 september 2006 och den 4 oktober 2006. Kravet sändes till den av uppdragsgivaren angivna adressen. Den 28 november 2006 kom försändelsen i retur. Någon ny adressuppgift fanns inte angiven på kuvertet. Efterforskning av dotterns adress gjordes via SPAR där det framgick att hennes folkbokföringsadress var den som lämnats av uppdragsgivaren varför kravet sändes på nytt den 13 december 2006. Samma dag fick inkassoombudet ett telefonsamtal från anmälares som uppgav att han ville ha uppgifter om fordran och plusgirokonto eftersom han hade för avsikt att betala fordran. Vid samtalet förekom ingen diskussion om ev. felaktig adress. Om inkassoombudet hade fått vetskap om en ny adress hade ett meddelande om denna skickats till borgenären/uppdragsgivaren. Den 15 december 2006 erhöll inkassoombudet full betalning vilket redovisades till uppdragsgivaren och ärendet avslutades. Den 19 december 2006 kom kravet återigen i retur men då ärendet avslutats genom full betalning gjordes ingen efterforskning avseende gäldenärens adress. Den 5 januari 2007 erhöll inkassoombudet ett e-mail från anmälares i vilket denne undrade varför de inte erhållit fakturor eller krav. I det svar som skickades till anmälares efterfrågades den korrekta adressen eftersom samtliga försändelser kommit i retur trots att de skickats till gäldenärens folkbokföringsadress. I anmälares svar angavs ingen ny adress men av svaret kan utläsas att kravet kommit dottern tillhanda.

## Ärende nr 2

Inkassokrav tillsändes anmälares dotter den 19 december 2006 och avsåg en faktura av den 7 november 2006. Kravet sändes till den av uppdragsgivaren angivna adressen. Den 22 december 2006 kom kravbrevet i retur. Någon ny adressuppgift fanns inte registrerad på kuvertet. Efterforskning gjordes återigen via SPAR och det framgick att dotterns adress var den som lämnats av uppdragsgivaren. Inkassoombudet skickade därför kravet på nytt den 4 januari 2007. Den 8 januari 2007 återkallades ärendet av uppdragsgivaren varför det avslutades.

Inkassoombudet anser sig inte ha brutit i god inkassosed.

### Inkassonämndens bedömning

God etik i inkassoverksamhet kräver att inkassoombud innan krav framställs förvissas sig om att kravet riktas mot rätt gäldenär. Detta kan ske genom en generell prövning av borgenärens rutiner eller genom en individuell prövning i varje enskilt fall (Dnr 25/2001 och Dnr 55/2003).

### Handläggningen

Av anmälan och bifogat brev framgår att anmälares och dottern önskade att faktureringen av det aktuella Internetabonnemanget skulle ske till anmälares adress. Det är inte utrett om Internetleverantören uppfattat detta. Under alla förhållanden angavs dottern som gäldenär och hennes adress som gäldenärsadress i den information som inkassoombudet fick från uppdragsgivaren/Internetleverantören via datafil.

Mot bakgrund av de uppgifter som inkassoombudet således erhöll från uppdragsgivaren den 17 november 2006 har inkassoombudet handlat i enlighet med god etik i inkassoverksamhet när inkassokrav sändes till anmälares dotter den 20 november 2006. När kravet kom i retur kontrollerades adressuppgifterna mot SPAR och uppgifterna från uppdragsgivaren överensstämde med registret. Med hänsyn till denna kontroll kan inkassoombudet inte anses ha brutit mot reglerna om god etik när ett nytt försök att nå gäldenären med ett kravbrev gjordes den 13 december 2006. Efter anmälares kontakt med inkassoombudet samma dag mottogs full betalning den 15 december 2006, varför ärende nr 1 då skrevs av. Eftersom ärendet var avskrivet när kravförsändelsen kom i retur den 19 december 2006 kan det knappast ha ålegat inkassoombudet att då göra en förnyad utredning om gäldenärens adress.

Den 19 december 2006 tillsändes anmälares dotter ett inkassokrav med anledning av ett nytt uppdrag från Internetleverantören, ärende nr 2. Kravet avsåg en faktura av den 7 november 2007. Gäldenärs- och adressuppgifterna avsåg liksom tidigare anmälares dotter. Kravet sändes till den av uppdragsgivaren angivna adressen. Den 22 december 2006 kom kravet i retur. Återigen gjordes kontroll mot SPAR och eftersom det visade sig att uppgifterna stämde med de uppgifter inkassoombudet fått från Internetleverantören sändes kravet på nytt till samma adress. Fyra dagar senare återkallade Internetleverantören ärendet.

Om det förhåller sig så som anmälares uppgett, nämligen att han tagit upp frågan om faktureringsadress vid telefonsamtalet den 13 december 2006, kan det ifrågasättas om det varit i enlighet med god etik i inkassoverksamhet att därefter sända kravbrevet den 19 december 2006 i ärende nr 2 till dotterns adress. Inkassoombudet har förnekat att det förekommit någon sådan diskussion vid det aktuella samtalet. Han har vidare uppgett att om de skulle ha fått vetskap om en ny adress hade de skickat ett meddelande om detta till borgenären. Det saknas anledning att ifrågasätta uppgiften att inkassoombudet har som rutin att vidarebefordra uppgift om korrekt adress till uppdragsgivaren. Inkassoombudets noteringar från samtalet den

13 december 2006 ger inte stöd för att de fått någon ny adressuppgift att vidarebefordra till uppdragsgivaren. De e-mail som skickats mellan anmälaren och inkassoombudet talar närmast för att anmälaren inte har lämnat någon uppgift om annan faktureringsadress än den som inkassoombudet hade använt i ärendet. Nämnden kan således inte finna utrett i ärendet att inkassoombudet fått någon uppgift om att kraven skulle skickas till anmälaren. Följaktligen har inkassoombudet inte haft något underlag för att sända inkassokravet i ärende nr 2 till någon annan än anmälares dotter den 19 december 2006. Då försändelsen kom i retur den 22 december 2006 kontrollerades återigen adressuppgiften mot SPAR och då uppgifterna stämde skickades ett krav på nytt den 4 januari 2007. Mot bakgrund av det anförda kan Inkassonämnden inte finna att inkassoombudet har handlat i strid mot god etik i inkasso-verksamhet när krav i ärende nr 2 sändes till anmälares dotter.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

\* \* \*

Detta uttalande har avgivits enhälligt av ordföranden Ulla Erlandsson samt ledamöterna Mats Bendrik, Tom Ekelund, Elisabet Malmström och Charlotte Strandberg.

***Inkassonämnden***



/Ulla Erlandsson/  
Ordförande



/Per Holmgren/  
Sekreterare