

# INKASSONÄMNDEN

---

**Uttalande**  
**den 19 juni 2007**  
**Dnr 95/2007**

**Anmälare:** En privatperson

**Inkassoombud:** PBK-Inkasso AB  
Box 1126  
111 81 Stockholm

**Frågeställning:** Inkassokrav efter att betalning skett samt bristande rutiner

## Anmälares uppgifter

Efter att ha köpt produkter som levererades i tid fick han efter en dryg månad ett inkassokrav från inkassoombudet. För att reda ut detta fick han anslå mer än två timmars arbetstid och han har begärt 1 500 kr i kompensation för detta. Det han vill ha prövat är om det är förenligt med god inkassosed att skicka ett inkassokrav utan att först ha kontrollerat om betalning gjorts.

## Inkassoombudets uppgifter

Uppdragsgivaren sände den 15 september 2006 en faktura till anmälares, vilken förföll till betalning den 16 oktober 2006. Uppdragsgivaren fakturerar sina kunder och sänder därefter en fakturafil till inkassoombudets dotterbolag. Av fakturan framgår det att betalning skall göras till dotterbolaget. Då anmälares inte erlade betalning sände uppdragsgivaren, genom inkassoombudets dotterbolag, en betalningspåminnelse till honom. Anmälares betalade inte trots påminnelsen. Fakturan lämnades den 1 november 2006 till inkassoombudet och inkassokrav sändes till anmälares samma dag.

Den 3 november 2006 framkom det att anmälares ringt uppdragsgivaren och uppgett att han betalat fakturan redan i slutet av september 2006. I anledning av samtalet kontrollerade inkassoombudet med dotterbolaget om det fanns några oplacerade medel som inkommit vid denna tidpunkt. Det visade sig då att anmälares betalat redan den 27 september 2006. Inkassoombudet sände samma dag, dvs. den 3 november 2006, ett brev till anmälares och uppgav att ärendet var avslutat. Vid kontroll med uppdragsgivaren framkom att uppdragsgivaren sänt fakturafil till inkassoombudets dotterbolag väldigt sent. Detta medförde att anmälares betalning inte kunde matchas mot någon faktura. Inkassoombudet anser att de gjort vad som åligger ett inkassobolag. Inkassoombudet har vidtagit åtgärder samma dag som det blev känt att fakturan betalats och har därefter handlagt den uppkomna situationen med stort allvar. I detta fall är det uppdragsgivaren som kan klandras för att de sänt fakturafil för sent. Inkassoombudet har tagit kontakt med uppdragsgivaren så att det inträffade inte skall

upprepas. Om anmälaren hade hört av sig när han erhöll påminnelsen skulle betalningen redan då ha uppdragats och fakturan hade inte överlämnats till inkasso.

### Inkassonämndens bedömning

Inkassokrav har sänts till anmälaren efter det att denne hade betalat fakturan. Detta har berott på att uppdragsgivaren sänt in aktuell fakturafil så sent till inkassoombudets dotterbolag, som handlägger fakturainbetalningarna, att anmälares betalning inte kunnat matchas mot fakturan. Inkassoombudet har medgett att det brustit i rutinerna avseende översändande av fakturafil. Nämnden vill i detta sammanhang framhålla att det är inkassoombudet och inte uppdragsgivaren/borgenären som har ansvaret för att rutinerna är sådana att fakturarfiler kommer in i tid.

Den helt korrekta betalningen blev oidentifierad och oplacerad från den 27 september 2006 till dess anmälaren den 3 november 2006 påtalade att han hade betalat. Det får anses ligga i sakens natur att inkommande betalningar identifieras inom rimlig tid, t.ex. genom att avsändaren kontaktas. Den tid som förflutit i förevarande fall måste anses vara alltför lång.

Genom att betalningen från anmälaren förblev oidentifierad har inkassoombudet inte på ett tillförlitligt sätt kontrollerat om betalning influtit hos dotterbolaget innan inkassokravet sändes till anmälaren. Nämnden har i ett tidigare ärende (Dnr 11/2000) slagit fast att god etik i inkassoverksamhet kräver att kontroll huruvida en betalning influtit görs innan inkassokrav framställs. Med anledning av vad inkassoombudet anfört i ärendet vill nämnden tillägga att gäldenären/anmälaren självfallet inte har haft någon skyldighet att kontakta borgenären eller vidta någon annan åtgärd i anledning av en betalningspåminnelse som han fått efter det att han betalat fakturan.

Nämnden finner således sammanfattningsvis att inkassoombudet inte uppfyllt kraven på god etik i inkassoverksamhet.

Eftersom nämnden endast har behörighet att uttala sig i frågor om god etik i inkassoverksamhet får anmälares yrkande om ersättning prövas i annan ordning.

Med detta uttalande avslutar nämnden handläggningen av ärendet.

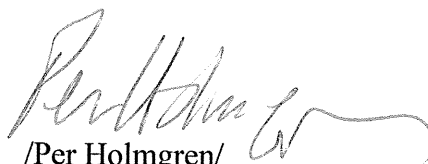
\* \* \*

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