

INKASSONÄMNDEN

Uttalande

den 16 februari 2011

Dnr 111, 112, 113 och 114/2010

Anmälare: Två aktiebolag, en bostadsrättsförening och en privatperson

Inkassoombud: Klavab Finans AB

Frågeställningar: Prövning av fordringen, inkassokrav avseende bestridd fordran, krav på rutiner och system samt kontakter med gäldenären.

Bakgrund

De fyra anmälningarna har kommit in till Inkassonämnden under tiden september - november 2010. Anmälarna påstås ha gjort beställningar i samband med försäljning per telefon av annonser i Finn mobil, Gyllene sidor och Din Region. Telefonförsäljningen har utförts av SGP Publishing AB (SGP), som sedan anlitat Klavab Finans AB (Klavab) för indrivning av fordringarna. SGP och Klavab ingår enligt uppgift i samma koncern. Telefonförsäljarna har använt en samtalsmall som syftar till att få en beställning bekräftad. Samtalet spelas in på ljudfil som sedan kan användas som bevis för att ett köp av en annons har gjorts. Mallen, som har utarbetats av SGP i samarbete med Klavab, har Inkassonämnden tagit del av.

Anmälarnas uppgifter

Ärende 111/2010 (en bostadsrättsförening)

Föreningen har fått fakturor från SGP avseende annonser. Föreningen har bestritt kraven och angett att tjänsten inte har beställts av föreningen. Den person som påstås ha gjort beställningen är vicevärd i föreningen. Endast styrelsen, två styrelseledamöter i förening, har behörighet att ingå avtal för föreningen. Dessutom har föreningens namn inte angetts korrekt i adressfältet. Efter bestridandet har anmälaren fått inkassokrav från Klavab och i ett av de två fallen dessutom ett brev om att SGP och föreningen varit överens och att det inte förelåg någon ångerrätt. I det andra fallet kom ett nytt inkassokrav med texten "krediterad" på en vidhäftad lapp. När föreningen begärde skriftligt besked om att ärendena hade skrivits av hänvisade Klavab till den pågående handläggningen hos Inkassonämnden och anförde att Klavab skulle återkomma till föreningen vid samma tidpunkt som svar skickades till Inkassonämnden i det pågående ärendet.

Ärende 112/2010 (ett aktiebolag)

SGP har ringt till en företrädare för bolaget på ett privat telefonnummer och, som det sades, "för att kontrollera era uppgifter". Försäljaren läste upp uppgifterna och, eftersom de var korrekta, svarade bolagets företrädare "ja". Detta svar har tagits som en beställning av en annons. SGP skickade ett korrektur varpå anmälaren omgående svarade "nej tack". SGP

INKASSONÄMNDEN

svarade i sin tur att enligt den ljudfil som spelades in vid samtalet är beställningen korrekt och bindande. Anmälaren har därefter reklamerat skriftligen, eftersom SGP inte kunnat nås per telefon, och uppgett att ingen beställning gjorts samt begärt att få en kopia av ljudfilen. Hon har inte fått någon ljudfil, men däremot en betalningspåminnelse och kort därefter ett inkassokrav från Klavab.

Ärende 113/2010 (en privatperson)

Anmälaren har just avregistrerat sin enskilda firma och behärskar endast delvis svenska språket. Han förstod inte att samtalet från SGP innebar att han gjort en beställning av en annons för den avregistrerade firman. När han fick ett inkassokrav gjorde han med hjälp av ett svensktalande ombud ett "överklagande" till Klavab. Samma dag fick han följande svar: "Vi är bara ombud så du får omformulera din överklagan annars kommer den inte tas som en överklagan då detta är från ett annat bolag." Meddelandet saknade uppgift om handläggare eller kontaktperson. Ombudet ringde till Klavab för att få klarhet i vad som menades med att omformulera överklagan. Handläggaren hade ingen aning om vad ombudet talade om varför överklagandet och Klavabs svar skickades över på nytt per e-post. Handläggaren svarade den här gången att överklagandet inte behövde omformuleras, att han hade lyssnat av ljudfilen och ansåg att säljaren inte "varit schysst". Handläggaren skulle be säljaren att kontakta anmälaren. Någon säljare hörde aldrig av sig. Besked om att ärendet är avskrivet har dröjt. Det första som hörs på den ljudfil som anmälaren fått från Klavab är att försäljaren kontrollerar anmälares adress. Inledande uppgifter om försäljarens namn, vilket bolag hon ringer från och vad saken gäller saknas. Det framgår klar av ljudfilen att anmälaren inte har förstått vad försäljaren pratar om.

Ärende 114/2010 (ett aktiebolag)

Bolaget fick ett inkassokrav från Klavab avseende "Din region/Östergöt/Gotland" trots att ingen beställning gjorts, ingen tjänst levererats och ingen faktura skickats före kravet.

Inkassoombudets uppgifter

Ärende 111/2010

Ett inkassokrav avseende den ena fakturan skickades den 21 september 2010 till bostadsrättsföreningen sedan ärendet registrerats maskinellt genom inläsning av en fil från SGP. Då föreningens namn var för långt för adressfältet blev adresseringen missvisande. Detta har korrigerats och SGP har underrättats om hur namn fortsättningsvis ska anges. Föreningen kontaktade Klavab och bestred kravet den 30 september 2010. Ärendet krediterades den 1 oktober 2010 då det framkom att föreningen hade rätt i sin invändning. Anmälaren fick besked om detta per telefon och e-post. På begäran skickades också en skriftlig underrättelse per post. Då datumet för ärendets avslutande blev felaktigt angivet har ett nytt besked skickats till anmälaren. Detta är en automatiserad process och brevet undertecknades därför inte. Efter det att ett undertecknat brev efterfrågats har ett sådant skickats till föreningen den 10 december 2010.

Beträffande den andra fakturan förhåller det sig så att Klavab i samband med utskrift av inkassokravet fått besked om att fakturan var föremål för kreditering hos SGP. Av misstag skickades ändå kravet med en påskriven notering om krediteringen. Så snart misstaget uppmärksammats har ärendet krediterats och underrättelse om detta har sänts till anmälaren samma dag.

INKASSONÄMNDEN

Ärende 112/2010

Klavab fick den 12 augusti 2010 i uppdrag att driva ett ärende mot anmälaren. Därefter fick Klavab information från SGP om att ärendet bestritts av anmälaren som velat avboka det ingångna avtalet, dock utan framgång eftersom det inte fanns någon ångerrätt. När anmälaren kontaktade Klavab med samma invändning som tidigare framförts till SGP vände sig Klavab till SGP som lyssnade igenom ljudinspelningen. SGP valde därefter att kreditera ordern då den inte var korrekt; angiven mall hade inte följts.

Ärende 113/2010

Klavab kontaktades per telefon av anmälaren som bestred kravet. Klavab bad anmälaren inkomma med ett skriftligt bestridande och ett sådant inkom den 9 december 2010. Klavab vidtog då inga ytterligare inkassoåtgärder och efter det att uppgifterna kontrollerats avslutades ärendet.

Ärende 114/2010

En beställning har gjorts per telefon av en av bolagets firmatecknare. Faktura har skickats och efter bestridande till Klavab har först SGP och sedan Klavab skickat fakturakopior till anmälaren. Inga ytterligare inkassoåtgärder har vidtagits.

Inkassonämndens bedömning

Prövning av fordringen

I 8 § inkassolagen föreskrivs att inkassoåtgärd inte bör vidtas om det föreligger sannolika skäl att en fordran inte är lagligen grundad eller om fordringen annars framstår som obefogad. Av detta följer att ett inkassoombud har en skyldighet att åtminstone på något sätt pröva grunden för kravet, t.ex. genom en individuell prövning av omständigheterna rörande fordran eller genom att ombudet bedömer att borgenärens rutiner är tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs. Det är således inte tillräckligt att inkassoombudet helt förlitar sig på borgenärens uppgifter i frågan om en fordran är lagligen grundad utan att alls överväga dessa uppgifter och – innan inkassokrav framförs – pröva antingen fordringen eller borgenärens rutiner (jfr nämndens uttalanden dnr 27/2001 och dnr 104/2009).

I Datainspektionens allmänna råd för tillämpning av inkassolagen sägs bl.a. följande (s. 15):
”Om flera gäldenärer riktar samma invändning mot en viss borgenärs anspråk, t.ex. att en annons inte har beställts, finns det ofta skäl för inkassoombudet att ifrågasätta om fordran är lagligt grundad. Ombudet bör under sådana förhållanden inte åta sig uppdraget.”

I samtliga fall har anmälarna gjort gällande att de inte har gjort någon beställning av annons. I ett av fallen (ärende 111/2010) har avtalet träffats med vicevärden för bostadsrättsföreningen. Det torde stå klart att en vicevärd inte utan vidare äger behörighet att binda en bostadsrättsförening för köp av annons. Felet hade kunnat undvikas om den mall, som utarbetats av SGP och Klavab tillsammans, hade innehållit en tydlig förfrågan om huruvida den person som försäljaren talade med hade behörighet att göra ett köp av annons för den juridiska personens räkning. I två av ärendena (112/2010 och 113/2010) har anmälarna uppgett att de inte alls förstått att de ingått ett bindande avtal och synes närmast känna sig lurade in i det. Det ligger i sakens natur att det vid telefonsäljning är av största vikt att borgenären genom vederhäftiga rutiner säkerställer dokumentationen om att ett avtal om köp har träffats. Den aktuella

INKASSONÄMNDEN

samtalsmallen, som genom ljudupptagning ska bekräfta att en bindande beställning har gjorts, lämnar utrymme för tveksamheter mellan parterna om vad som har avhandlats. Ledning för vad som bör ligga till grund för en sådan mall finns i de etiska regler vid telefonförsäljning mellan näringsidkare som tagits fram av Sveriges CallCenter Förening och Swedish Marketing Association.

Nämnden anser att det står klart att SGP:s ruiner inte kan anses tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs. Detta borde Klavab ha insett. Nämnden finner därför att Klavab har handlat i strid med god etik i inkassoverksamhet genom att framföra inkassokrav beträffande dessa fordringar.

Indrivning av bestridd fordran

Klavab har i två fall (ärendena 111/2010 och 112/2010) dessutom framställt inkassokrav rörande fordringar som bestritts hos SGP. Bestridna krav kan inte hanteras inom ramen för den summariska processen och det är inte förenligt med god etik i inkassoverksamhet att framställa inkassokrav rörande sådana fordringar. För att ett inkassoombud ska tillåtas få förlita sig på borgenärens uppgifter om fordringen kräver god etik – utöver vad som tidigare anförts - att inkassoombudet avtalar med borgenären vid överlämnande av ärenden att borgenären ska rapportera samtliga relevanta kontakter med gäldenären om vad som förevarit. Därmed blir borgenären skyldig att till inkassoombudet rapportera bl.a. om ett krav har bestritts eller gäldenären på annat sätt invänt mot kravet (jfr nämndens uttalande dnr 17/2001). Klavab har brustit i detta avseende.

Krav på rutiner och system

Klavab har i ett fall (ärende 111/2010) av misstag skickat ett inkassokrav beträffande en fordran som SGP hade krediterat, något som också framgick av fakturan. Detta är naturligtvis inte acceptabelt. Nämnden vill framhålla att god etik i inkassoverksamhet kräver att inkassoombudet tillämpar sådana rutiner och system att inkassokrav inte sänds ut av misstag. Här ligger också att inkassoombudet har ett sådant system att olika handläggare kan få snabb information om tidigare kontakter mellan gäldenären och annan handläggare. Vad som förevarit i framför allt ärende 113/2010 visar att Klavab har brister i detta avseende.

Saklighet och korrekthet i kontakter med gäldenären

Inkassoombud har en skyldighet att vara tillgänglig för gäldenären och att besvara frågor utan dröjsmål. Det åligger också inkassoombud att iaktta saklighet och korrekthet vid kontakter med gäldenären. I detta ligger att inkassoombudet har ansvar för att handläggande personal har adekvat utbildning och äger tillräcklig kunskap och omdöme för uppgiften. Vad anmälaren har uppgett i ärende 113/2010 visar att Klavab brister även här.

Sammanfattning

Sammantaget finner Inkassonämnden att Klavab åsidosatt god etik i inkassoverksamhet dels genom framställa inkassokrav trots att det förelåg sannolika skäl att fordringarna inte var lagligen grundade, dels genom att sända ut inkassokrav beträffande bestridda och krediterade fordringar, dels genom att ha brister i system och rutiner och dels genom att inte iaktta saklighet och korrekthet vid kontakter med gäldenären.

Detta uttalande har beslutats enhälligt av ordföranden Ulla Erlandsson samt ledamöterna Mats

INKASSONÄMNDEN

Bendrik, Sveriges Advokatsamfund, Per Holmgren, Finansbolagen Förening, Elisabeth Malmström, Svenska Bankföreningen och Charlotte Strandberg, Svensk Inkasso.



/Ulla Erlandsson/
Ordförande



/Anna Marcusson/
Tf. sekreterare