

SVENSK INKASSOS BRANSCHKOD OM GOD INKASSOSED

Beslutad av styrelsen 2024-04-15

1. INLEDNING	6
1.1. Branschkodens syfte	6
1.2. Arbetsgruppens arbete	6
1.3. Rättskällor och andra källor	6
1.4. Avgränsningar	7
1.5. Tillämpningsområde	7
2. GRUNDLÄGGANDE BEGREPP	8
2.1. Inkassoverksamhet	8
2.2. Inkassoåtgärder	8
2.3. Inkassobolag	9
2.4. Inkassoombud	9
2.5. Fordringar som övertagits för indrivning	9
3. GOD INKASSOSED	10
3.1. Grundläggande principer	10
3.2. Kompetenskrav på medarbetare	10
3.2.1. Inkassohandläggare	10
3.2.2. Andra medarbetare	10
3.3. Intern uppföljning och klagomålshantering	10
3.4. Dementier	11
3.5. God inkassosed i inkassoverksamhet som inte är tillståndspliktig	12
3.6. Ansvar för underleverantörer	12
4. TYSTNADSPLIKT I INKASSOVERKSAMHET	13
4.1. Tystnadspliktens omfattning	13
4.1.1. Uppgifter som omfattas av tystnadsplikt	13
4.1.2. När uppgifter kan lämnas trots tystnadsplikt	14
4.1.3. Utlämnande av uppgifter till polisen eller andra myndigheter	15
4.2. Fullmakter	15
4.2.1. Skyldighet att kontrollera behörighet	15
4.2.2. Muntliga fullmakter	15
4.2.3. Skriftliga fullmakter	15
4.2.4. Anhörigbehörighet enligt föräldrabalken	16
4.2.5. Fullmakt och ställföreträdarskap för juridiska personer	16
4.3. Förvaltare och goda män	16
5. INNAN INKASSOÅTGÄRD VIDTAS	18
5.1. Kravåtgärder innan inkassoverksamheten påbörjas	18
5.1.1. Skyldighet att skicka faktura eller räkning	18
5.1.2. Utskick av betalningspåminnelse	18
5.1.3. Andra åtgärder innan inkassoåtgärd vidtas	18
5.2. När inkassoåtgärd inte bör vidtas	19

5.2.1.	Sannolika skäl att fordran inte är lagligen grundad eller framstår som obefogad	19
5.2.2.	Krav mot underåriga	19
5.2.3.	Betydelsen av tidigare framställda invändningar	19
5.2.4.	Preskriberade fordringar	20
5.3.	Inkassoombudets kontroll av fordran	20
5.3.1.	Kontroll av nya uppdragsgivare	20
5.4.	Kontroll av fordran som övertagits för indrivning	21
5.5.	Kontroll av gäldenärens identitet	21
5.5.1.	Juridiska personer och enskilda näringsidkare	21
5.6.	Avtal med borgenären	22
5.6.1.	Rätt att avvisa och frånträda uppdrag i vissa fall	22
6.	SKRIFTLIGA PÅTRYCKNINGAR	23
6.1.	Inkassokravet	23
6.1.1.	Krav på innehållet	23
6.1.2.	Hur beloppen ska specificeras	23
6.1.3.	Grunden för fordran	24
6.1.4.	Hot om rättslig åtgärd	24
6.1.5.	Skälig tid att betala eller invända	24
6.1.6.	När inkassokrav inte behöver skickas	25
6.2.	Andra kravbrev och påtryckningar	25
6.3.	Utskick av inkassokrav och andra kravbrev	25
6.3.1.	Brev som skickas med fysisk post	25
6.3.2.	Kravbrev som skickas till folkbokföringsadressen	26
6.3.3.	Kravbrev som skickas till annan fysisk adress	26
6.3.4.	Kravbrev som skickas till juridiska personer och näringsidkare	26
6.3.5.	Utskick till digitala brevlådor	26
6.3.6.	Andra sätt att skicka kravbrev	27
6.4.	Krav mot solidariskt ansvariga gäldenärer	27
6.5.	Preskriptionsbrytande åtgärder	27
7.	RÄNTA OCH KOSTNADER	29
7.1.	Avgift för skriftlig betalningspåminnelse	29
7.1.1.	Grundläggande förutsättningar för betalningsskyldigheten	29
7.1.2.	Antal påminnelser	29
7.2.	Inkassokostnad	30
7.2.1.	Antal inkassokrav	30
7.2.2.	Periodvis återkommande fordringar	31
7.2.3.	Fordringar som endast förfallit delvis	31
7.2.4.	Kostnadsfria krav	31
7.3.	Kostnad för upprättande av amorteringsplan	31
7.3.1.	Avgift för upprättande	31

7.3.2.	Avgift för avisering och bokföring	32
7.3.3.	Betalningspåminnelser vid amorteringsplan.....	32
7.4.	Förseningsersättning	32
7.4.1.	Möjlighet att kombinera förseningsersättning med andra kostnader	33
7.4.2.	Antal förseningsersättningar.....	33
7.5.	Dröjsmålsränta	33
7.5.1.	Hur räntan ska anges i kravbrev	33
7.5.2.	Kontroll av räntevillkor och ränteberäkningar	33
8.	KONTAKTER MED GÄLDENÄREN	35
8.1.	Grundläggande krav på saklighet, tydlighet och korrekthet	35
8.1.1.	Skyldighet att svara på frågor.....	35
8.1.2.	Skyldighet att vara tillgänglig på telefon och i andra kanaler	35
8.1.3.	Skyldighet att lämna ut handlingar och bevis	36
8.2.	När gäldenären har ombud	36
8.3.	När gäldenären har god man eller förvaltare.....	36
8.4.	När gäldenären är underårig	37
8.5.	Telefonkontakter	37
8.6.	Kontakter i andra kanaler m.m.	37
8.7.	Kontakt genom delgivningsbolag	37
9.	BESTRIDANDEN	38
9.1.	Vad som utgör en invändning	38
9.1.1.	Sakliga och osakliga invändningar	38
9.1.2.	Otydliga invändningar.....	38
9.2.	Utredning av invändningar	39
9.2.1.	Kommunikation med borgenären	39
9.2.2.	Kommunikation med gäldenären.....	39
9.3.	Betydelsen av bestridanden vid rättsliga åtgärder	39
9.3.1.	Summarisk process eller domstol?	39
9.3.2.	Uppenbart oriktiga invändningar	40
9.3.3.	Invändningar efter utslag eller dom	40
10.	AMORTERINGSPLANER OCH ACKORD	41
10.1.	Förslagsbrev och andra erbjudanden.....	41
10.2.	Amorteringsplan i samband med rättsligt förfarande.....	41
10.3.	Avtal om avgift för avisering och bokföring.....	41
10.4.	Begränsade amorteringsplaner	41
10.5.	Skriftlig bekräftelse	42
10.6.	Betalningsuppgörelsens upphörande.....	42
11.	BETALNINGAR.....	44
11.1.	Verkan av betalning	44

11.1.1.	Betalning som sker till inkassoombud	44
11.1.2.	Betalning som sker direkt till borgenären	44
11.1.3.	Särskilda regler vid betalning av hyra	44
11.2.	Avräkningsordning	44
11.3.	Överinbetalningar och felbetalningar	45
11.3.1.	Principer vid återbetalning	45
11.4.	Betalningar med otillräckliga uppgifter	45
11.5.	Skyldighet att hålla medel avskilda	46
11.6.	Redovisning av betalningar till borgenären	46
12.	RÄTTSLIGA ÅTGÄRDER	47
12.1.	Förvarning om rättsliga åtgärder	47
12.2.	Summarisk process	47
12.3.	Domstolsprocess	48
12.4.	Verkställighet	48
12.5.	Konkurs	48
12.6.	Rättslig åtgärd vid skuldsanering	49
13.	SÄRSKILDA FORDRINGSTYPER	50
13.1.	Hyra	50
13.2.	Energifordringar	50
13.3.	Kontrollavgift vid felparkering	50
13.4.	Särskilt komplicerade fordringsförhållanden	50
14.	GÄLDENÄRS- OCH ÄRENDEREGISTER M.M.	52
14.1.	Behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet	52
14.2.	Skyldighet att notera åtgärder och kontakter	52
14.3.	Automatiserat beslutsfattande	52
14.4.	Kreditupplysningar i inkassoverksamhet	52

1. INLEDNING

1.1. Branschkodens syfte

Från och med den 1 januari 2024 har Finansinspektionen övertagit uppdraget att vara tillstånds- och tillsynsmyndighet för inkassobranschen från Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen) som sedan inkassolagens tillkomst haft detta uppdrag.

Under sin tid som tillsynsmyndighet har Integritetsskyddsmyndigheten vid ett flertal tillfällen utfärdat allmänna råd om tillämpningen av inkassolagen. Råden har varit viktiga för att skapa och upprätthålla en samsyn i branschen rörande hur och på vilket sätt inkassoverksamhet bör bedrivas för att uppfylla inkassolagens krav på god inkassosed.

Senast Integritetsskyddsmyndighetens allmänna råd reviderades var 2011. Den tekniska utvecklingen har därefter skett i hög takt, vilket innebär att råden i många delar inte fullt ut ger några svar eller direktiv i många frågor. Inkassobranschen har också uppmärksammat ett antal viktiga frågor där de allmänna råden inte lämnar några riktlinjer alls, eller där riktlinjerna som lämnas är förlegade eller alltför onyanserade.

Av branschföreningen Svensk Inkassos stadgar framgår att en av föreningens uppgifter är att utforma och löpande utveckla branschkode rörande god inkassosed och god etik i inkassoverksamhet.

Syftet med Svensk Inkassos branschkod om god inkassosed är att tydliggöra inkassobranschens uppfattning om innehållet i god inkassosed och vilka etiska regler och principer ett seriöst inkassobolag bör agera efter. Genom detta vill Svensk Inkasso bidra till ett starkt och meningsfullt skydd av såväl gäldenärer som borgenärer samtidigt som betalningsmoralen i samhället upprätthålls.

Koden är utformad för att såväl bolagsjurister som inkassohandläggare ska kunna få begriplig och tydlig ledning i frågor som rör det praktiska arbetet. Den är också tänkt att kunna användas av gäldenärer och borgenärer som en vägledning i vilka rättigheter som kan åberopas av den enskilde.

1.2. Arbetsgruppens arbete

Svensk Inkassos styrelse tillsatte i maj 2023 en arbetsgrupp med uppdrag att ta fram en branschkod för god inkassosed. Arbetsgruppen har bestått av representanter för såväl större som mindre företag i branschen.

Samtliga medlemsföretag i Svensk Inkasso och alla övriga inkassobolag med tillstånd att bedriva inkassoverksamhet enligt 2 § inkassolagen har givits möjlighet att inkomma med synpunkter på branschkode under arbetets gång. Efter att synpunkter på koden hämtats in har den justerats för att avspegla branschens gemensamma uppfattningar så långt detta varit möjligt.

Styrelsen för Svensk Inkasso beslutade att anta branschkode den 15 april 2024. Koden har därefter tillställts Finansinspektionen för kännedom.

1.3. Rättskällor och andra källor

Branschkode utgår från gällande rätt. Vid sidan av de uttryckliga bestämmelser om god inkassosed som finns i inkassolagen (1974:182) och lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. ska koden avspegla relevanta domstolsavgöranden om god inkassosed.

Därutöver kodifieras i koden centrala tillsynsbeslut från Integritetsskyddsmyndigheten samt uttalanden som lämnats av Svensk Inkassos etiska nämnd Inkassonämnden. Detta medför att många av de principer som anges i Integritetsskyddsmyndighetens allmänna råd också återfinns i branschkode.

Eventuella föreskrifter om god inkassosed som meddelas av Finansinspektionen gäller före vad som anges i branschkode. Några sådana föreskrifter hade, vid antagandet av koden, ännu inte meddelats.

1.4. Avgränsningar

Branschkode behandlar inte frågor som rör tillståndsgivning och tillsyn enligt vad som anges i 2–3 §§ och 13–15 §§ inkassolagen eftersom detta är frågor som ligger på Finansinspektionen.

Inte heller berörs i branschkode frågor som rör överlåtelse eller upplåtelse av register m.m. enligt 10a § inkassolagen, eller frågor som rör skadeståndsskyldighet enligt 18 § inkassolagen.

I lagen (2023:714) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal finns särskilda regler som rör låntagarskydd. Frågor som rör tillämpningen av de reglerna berörs inte heller i koden. Den som bedriver kreditförvaltning enligt den nämnda lagen måste dock utöver de särskilda reglerna också följa god inkassosed. Vad som anges i branschkode bör därför tillämpas även i sådan verksamhet om inte annat följer av någon annan bestämmelse i lagen om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal.

Slutligen behandlas inte heller frågor rörande hur personuppgifter får behandlas av i inkassoverksamhet, med undantag för vissa övergripande principer rörande personuppgiftsansvar och gallring av uppgifter. Frågor rörande behandling av sådana personuppgifter behandlas i stället i Svensk Inkassos branschkode för behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet som antogs av Svensk Inkassos styrelse den 14 mars 2018 (se <https://svenskinkasso.se/branschkode-for-behandling-av-personuppgifter/>).

1.5. Tillämpningsområde

Svensk Inkassos uppfattning är att branschkode ger uttryck för vad som är att betrakta som god inkassosed i Sverige. Det innebär att varje aktör som är skyldig att iaktta god inkassosed i sin verksamhet bör agera i enlighet med koden, oavsett om aktören är medlem i Svensk Inkasso eller inte.

Skyldigheten att bedriva inkassoverksamhet enligt god inkassosed gäller såväl tillståndspliktig inkassoverksamhet som inkassoverksamhet som endast bedrivs för egen räkning eller för andra företag i samma koncerns räkning. Även andra företag som står under Finansinspektionens tillsyn (bland annat banker och kreditinstitut) – och advokater – som bedriver inkassoverksamhet, omfattas av skyldigheten.

Privatpersoner som driver in egna eller närståendes fordringar och dödsbon som driver in egna fordringar är inte skyldiga att iaktta god inkassosed vid indrivningen under förutsättning att fordringen inte har uppkommit i näringsverksamhet eller har förvärvats av någon annan.

I koden anges att vissa frågor bör regleras i avtal mellan en borgenär och ett inkassoombud. Detta innebär inte att alla befintliga avtal behöver justeras eller omförhandlas om de inte innehåller samtliga de bestämmelser som anges i koden. I de fall nya avtal träffas efter att branschkode trätt i kraft bör dessa dock utformas så att de principer som kommer till uttryck i koden inkluderas.

2. GRUNDLÄGGANDE BEGREPP

2.1. Inkassoverksamhet

Begreppet inkassoverksamhet definieras i 1 § inkassolagen som ”indrivning av egen eller annans fordran genom krav eller annan inkassoåtgärd”.

Av förarbetena till bestämmelsen framgår att inkassoverksamhet är sådan verksamhet som har till syfte att driva in betalning för en fordran, vilket innebär att verksamheten har ett inslag av hot eller tvång¹.

Åtgärder som innebär en ren påminnelse om betalningsskyldighet innan ett inkassokrav skickas, exempelvis att skicka ut en betalningsavi, eller en skriftlig betalningspåminnelse, är inte inkassoverksamhet.

Inkassoverksamheten omfattar alla nödvändiga åtgärder som sker innan inkassokravet skickas – exempelvis mottagande och registrering av ärenden, kontroll av att fordringarna är lagliga enligt 8 § inkassolagen, personnummersättning, inhämtning av adressuppgifter, bedömning av indrivningspotential m.m. – samt alla åtgärder som vidtas från det att ett inkassokrav skickas ut till dess att ett ärende slutredovisas till borgenären, eller avslutas på annat sätt.

Åtgärder som innebär att någon utför endast vissa delar av en indrivningsprocess genom att skriva och skicka inkassokrav eller genom att utfärda och lämna in ansökningar till Kronofogdemyndigheten eller domstol faller också inom begreppet inkassoverksamhet. Den som enbart tillhandahåller formulär för till exempel inkassokrav eller ansökningar bedriver dock inte inkassoverksamhet. Den som endast är behjälplig med utskrifter av till exempel inkassokrav där en borgenär eller ett ombud anges som avsändare anses inte heller bedriva inkassoverksamhet.

I vissa fall kan det vara svårt att avgöra om utförandet av delar av någon annans inkassoverksamhet ska anses utgöra självständig inkassoverksamhet hos utföraren. Om utföraren i den överlämnade delen av verksamheten självständigt får fatta beslut om att vidta inkassoåtgärder eller beslut om att vidta rättsliga åtgärder mot gäldenärer är det normalt fråga om självständig inkassoverksamhet.²

2.2. Inkassoåtgärder

En inkassoåtgärd är enligt 1 § inkassolagen en åtgärd som innebär någon ”annan påtryckning på gäldenären än angivande av tid för betalning eller uppgift om att fordringen, om den inte betalas, kommer att överlämnas till någon annan för inkasso”.

Detta innebär att den som sänder ut fakturor och betalningspåminnelser avseende egna fordringar, eller som ombud för någon annan, inte vidtar någon inkassoåtgärd och att sådana åtgärder normalt kan ske utan att det blir fråga om inkassoverksamhet i lagens mening.³

Att hota en gäldenär med rättsliga eller exekutiva åtgärder (exempelvis utmätning) är normalt alltid inkassoåtgärder.⁴ Detsamma gäller hot om att exempelvis ett avtal om energi, hyresavtal, kreditavtal eller abonnemangsavtal som löper tills vidare kan komma att sägas upp – eller leverans avbrytas – vid utebliven betalning.⁵

Faktiska åtgärder, exempelvis att rent praktiskt stänga av strömmen eller telefonen är inte inkassoåtgärder eftersom åtgärderna inte har till syfte att driva in utestående fordringar utan endast innebär att ett löpande leveransavtal avbryts för att förhindra att ytterligare fordringar ska uppkomma i framtiden. På samma vis är exempelvis själva avbrytandet av fortsatt leverans av kommande nummer av en tidning inom ramen för en prenumeration, eller en näringsidkares beslut att hålla inne en leverans, inte inkassoåtgärder.

¹ Prop. 1974:42, s 103.

² Jmf. Datainspektionens tillsynsärenden med dnr. 795-2016 och dnr. 796-2016

³ Prop. 1980/81:10 s. 142

⁴ Prop. 1980/81:10 s. 142 ff.

⁵ Jmf. prop. 1980/81:10 s. 143 f.

En uppsägning av en konsumentkredit, eller en uppsägning av annan kredit där uppsägningen har liknande utformning som en konsumentkredit, utgör dock en inkassoåtgärd eftersom uppsägningens innehåll i konsumentkreditförhållanden medför att själva uppsägningen i sig är en påtryckning för att få betalt avseende de redan förfallna beloppen samt ett hot om en konkret rättsföljd som är till nackdel för kredittagaren om betalning inte sker.

Eftersom inkassolagen i stor utsträckning utgör lagstiftning till skydd för gäldenärer bör skyddsomfånget anses vara brett. Detta innebär att det vid tveksamhet om en viss åtgärd ska betraktas som en inkassoåtgärd eller inte, bör inkassolagen tillämpas under förutsättning att åtgärden vidtagits som ett led i indrivning av egen eller annans fordran i någon faktisk mening.

2.3. Inkassobolag

Med inkassobolag avses den som bedriver inkassoverksamheten. I branschkode används begreppet såväl om företag som bedriver tillståndspliktig inkassoverksamhet som andra företag som endast bedriver inkassoverksamhet för egen räkning eller för bolag i samma koncern.

2.4. Inkassoombud

Med inkassoombud avses i branschkode den som bedriver inkassoverksamhet för någon annans räkning i egenskap av ombud.

Inkassoombud driver inte in fordringar i eget namn och agerar inom ramen för ett avtal med borgenären. Detta innebär att borgenären, på de villkor som stadgas i avtalet, har rätt att lämna instruktioner till inkassoombudet kring hur uppdraget ska utföras. Skulle det stå i strid med god inkassosed att följa sådana instruktioner bör inkassoombudet, om borgenären inte efter påpekande om detta tar tillbaka instruktionen, verka för att avtalet sägs upp eller att det berörda ärendet avslutas eller avvisas (se vidare avsnitt 5.6.1 nedan).

Borgenären äger också rätt att begränsa eller meddela riktlinjer för i vilken utsträckning ett inkassoombud får träffa uppgörelser med en gäldenär. Inkassoombud är bunden av sådana riktlinjer och det står i strid med god inkassosed att träffa uppgörelser som går utöver de begränsningar som borgenären angivit (se vidare avsnitt 10.1).⁶

2.5. Fordringar som övertagits för indrivning

I inkassolagen används begreppet ”fordringar som övertagits för indrivning”. Med detta begrepp avses fordringar som överlåtits från en ursprunglig borgenär till någon annan som har förvärvat dem för att driva in betalningar själv eller genom att anlita ett inkassoombud.

I branschkode används ”fordringar som överlåtits” synonymt med begreppet.

⁶ Jmf. prop. 1974:42 s. 83

3. GOD INKASSOSED

3.1. Grundläggande principer

Enligt 4 § inkassolagen gäller att inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed. I det ingår att se till att en gäldenär inte drabbas av ”onödig skada eller olägenhet” och inte heller utsätts för ”otillbörlig påtryckning eller någon annan otillbörlig inkassoåtgärd”.

Vid sidan av den övergripande principen finns också bestämmelser som rör god inkassosed i 5–11 §§ inkassolagen. Finansinspektionen kan också meddela föreskrifter rörande god inkassosed, men inga sådana har hittills meddelats. Också i praxis från domstolar, i beslut från tillsynsmyndigheter (Finansinspektionen och tidigare även Integritetsskyddsmyndigheten) samt i uttalanden från Inkassonämnden klargörs vad god inkassosed innebär.

Utöver de principer som finns i dessa källor innebär god inkassosed också inkassobolag måste agera i enlighet med annan lagstiftning. Åtgärder som vidtas i strid med uttryckliga bestämmelser i lag står normalt alltid i strid mot god inkassosed.

Skyldigheten att iaktta god inkassosed gäller huvudsakligen i förhållandet till gäldenären, men den gäller också i inkassoombudens förhållande till sina uppdragsgivare.

3.2. Kompetenskrav på medarbetare

Det är den fysiska eller juridiska person som är huvudman för inkassoverksamheten som primärt är skyldig att i verksamheten agera i enlighet med god inkassosed. Finns anställda eller andra uppdragstagare i verksamheten ansvarar dock huvudmannen för att även dessa lever upp till inkassolagens krav.

3.2.1. Inkassohandläggare

Den som bedriver inkassoverksamhet är ansvarig för att verksamheten bedrivs på ett ”sakkunigt” och ”omdömesgillt” sätt,⁷ vilket också medför ett ansvar för att de som är anställda i verksamheten agerar i linje med god inkassosed. Detta innebär inte något krav på ständig övervakning av medarbetarnas arbete i enskilda ärenden, men det förutsätter att inkassohandläggare ges tillräcklig utbildning för att de ska kunna leva upp till de krav som ställs.⁸

Utbildningen bör omfatta i vart fall övergripande frågor rörande tillämpningen av god inkassosed och särskilt inkludera reglerna om tystnadsplikt i inkassolagen, hur kommunikationen med gäldenärer bör ske, hur ärendehandläggningen ska dokumenteras och, om detta omfattas av handläggarens arbetsuppgifter, hur invändningar mot fordringar ska hanteras, hur betalningsuppgörelser ska upprättas och i vilka fall rättsliga åtgärder får vidtas mot en gäldenär.

En inkassohandläggare bör alltid känna till det lagliga stödet för de fordringstyper som han eller hon arbetar med.

3.2.2. Andra medarbetare

Den som bedriver inkassoverksamhet bör också se till att övriga medarbetare som arbetar i inkassoverksamheten ges tillräcklig utbildning rörande god inkassosed. Detta innebär bland annat att även medarbetare som huvudsakligen arbetar på exempelvis en ekonomi- eller IT-avdelning bör ges utbildning i frågor som rör bland annat tystnadsplikt, medelsredovisning och dokumentationskrav.

3.3. Intern uppföljning och klagomålshantering

Den som bedriver inkassoverksamhet ska säkerställa att lämpliga och tillräckliga rutiner finns till skydd mot fel och misstag i ärendehantering.⁹ Inkassobolag bör ha system för intern

⁷ Se 3 § inkassolagen

⁸ Se Inkassonämndens uttalande i ärende 238/2021

⁹ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärende 191/2020, 205/2020 och 215/2020

uppföljning för att säkerställa att beslutade rutiner följs och att inkassoverksamhetens alla delar utförs i enlighet med lag och god inkassosed.

I detta ingår också att inkassobolag bör anta en policy för att hantera klagomål från gäldenärer. Med klagomål avses i detta sammanhang synpunkter kopplade till inkassoverksamheten som inte utgör specifika invändningar mot ett fordringsförhållande. Invändningar mot betalnings-skyldigheten i enskilda inkassoärenden bör i stället hanteras i enlighet med vad som anges nedan i avsnitt 9.

Av klagomålpolicyn bör framgå hur klagomål ska registreras och vilka förfaranden som ska tillämpas för att svara på dem. Policyn bör också tydliggöra hur rapportering ska ske till inkassobolagets ledning och, i förekommande fall, till den eller de som är sakkunnig- och omdömesprövade i samband med att inkassotillstånd beviljades. Av policyn bör också framgå hur den interna uppföljningen ska ske i anledning av klagomålen.

Klagomålpolicyn bör vara känd av alla medarbetare hos inkassobolaget. Vid förändringar av policyn bör samtliga medarbetare som påverkas av förändringen uppmärksammas på denna.

Inkassobolag bör också, på sin webbplats, i kravbrev eller på annat sätt, informera gäldenärer och borgenärer om möjligheten att framföra klagomål och beskriva hur detta ska ske. Förfarandet för att lämna klagomål bör vara enkelt att förstå.

3.4. Dementier

Vissa åtgärder som vidtas av ett inkassobolag kan leda till att åtgärden registreras i kreditupplysningsregister vilket i dagligt tal innebär att en så kallad ”betalningsanmärkning” registreras på gäldenären. Bland annat kan följande händelser leda till en sådan registrering:

- a) Utslag i mål om betalningsföreläggande
- b) Avhysning som sker på grund av bristande betalning
- c) Ansökan om konkurs och konkursbeslut
- d) Tredskodom
- e) Verkställighet av en dom eller ett beslut
- f) Återtagande av gods med stöd av ett så kallat återtagandeförbehåll

Även en ansökan om betalningsföreläggande mot juridiska personer, som inte i sig alltid medför en faktisk betalningsanmärkning, registreras av kreditupplysningsbolagen.

En betalningsanmärkning och andra registrerade uppgifter påverkar gäldenärens kreditvärdighet och kan medföra problem för gäldenären att beviljas lån eller teckna hyresavtal. Om en åtgärd felaktigt registreras i kreditupplysningsregister på grund av ett inkassobolags agerande kan detta utgöra en sådan onödig skada som avses i 4 § inkassolagen.

Exempel på en felaktig åtgärd som kan leda till en betalningsanmärkning är att ett inkassobolag ansöker om betalningsföreläggande trots att det finns en saklig invändning mot fordran (se avseende detta begrepp avsnitt 9.1.1), att inkassobolaget inte återkallar en gjord ansökan om betalningsföreläggande så snart full betalning av fordran (inklusive kostnaderna i målet) mottagits eller att en verkställighetsansökan ges in trots att det stått klart för inkassobolaget att fordran var preskriberad.

Ett inkassobolag bör så snart det får kännedom om att en felaktig åtgärd vidtagits av inkassobolaget, som kan ha lett till en oriktig betalningsanmärkning eller annan registrering, skriftligen anmäla – också kallat att ”dementera” – detta till samtliga rikstäckande kreditupplysningsföretag, vilka anges på Integritetsskyddsmyndighetens webbplats: <https://www.imy.se/verksamhet/kreditupplysning/innehavare-av-kreditupplysningstillstand/>

Meddelandet bör lämnas genast och senast tre bankdagar efter att den felaktiga åtgärden har bekräftats av inkassobolaget. En kopia på meddelandet bör samtidigt skickas till gäldenären. Efter

att meddelandet sänts bör inkassobolaget skyndsamt svara på eventuella frågor från kreditupplysningsföretaget eller gäldenären som rör den aktuella åtgärden.

Det är därefter kreditupplysningsbolagens ansvar att inom ramen för bestämmelserna i kreditupplysningslagen besluta om rättelse ska ske eller inte. God inkassosed kräver inte att inkassobolaget följer upp eller bevakar att en avsänd dementi faktiskt leder till rättelse.

Ett inkassobolag saknar möjlighet att begära att Kronofogdemyndigheten rättar uppgifter i sina register. En sådan begäran måste därför framställas av gäldenären själv.

3.5. God inkassosed i inkassoverksamhet som inte är tillståndspliktig

Skyldigheten att följa god inkassosed gäller i all form av inkassoverksamhet, även i sådan inkassoverksamhet där inget tillstånd krävs.

Det innebär att även den som bedriver inkassoverksamhet som bara avser indrivning av fordringar som uppstått i den egna verksamheten eller i annat koncernbolag måste agera i enlighet med inkassolagens bestämmelser och god inkassosed. Detta gäller också den som bedriver inkassoverksamhet med stöd av ett tillstånd som beviljats av Finansinspektionen enligt annan lagstiftning och den som bedriver advokatverksamhet. Skyldigheten gäller i den utsträckning inte annat gäller på grund av tvingande lagstiftning, eller – avseende advokater – god advokatsed.

3.6. Ansvar för underleverantörer

God inkassosed hindrar inte att ett inkassobolag anlitar en underleverantör för utförande av vissa uppgifter. Inkassobolaget bör i sådana fall upprätta ett avtal med underleverantören där det framgår vilken eller vilka uppgifter som underleverantören ska utföra.

Ett inkassobolag som anlitar en underleverantör ansvarar, på samma sätt som för den egna verksamheten, för underleverantörernas eventuella brister vid utförandet av sina tjänster. Inkassobolaget ansvarar också för att underleverantören agerar i enlighet med god inkassosed.¹⁰

Om underleverantören ges självständig rätt att fatta beslut i fråga om vilka inkassoåtgärder eller rättsliga åtgärder som ska vidtas mot gäldenären är underleverantören också själv, eller tillsammans med det inkassobolag som anlitar den, ansvarig för att inkassoverksamheten bedrivs i enlighet med inkassolagen och god inkassosed. Detta ställer normalt krav på att underleverantören själv har tillstånd att bedriva inkassoverksamhet enligt inkassolagen. Hur ansvaret i sådana fall ska fördelas bör klargöras i ett avtal mellan inkassobolaget och underleverantören.

¹⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärende 315/2021

4. TYSTNADSPLIKT I INKASSOVERKSAMHET

4.1. Tystnadspliktens omfattning

Enligt 11 § inkassolagen gäller tystnadsplikt i inkassoverksamhet. Tystnadsplikten gäller för alla som är eller har varit verksamma i inkassoverksamhet som rör indrivning av fordringar för någon annans räkning eller indrivning av överlåtna fordringar. Bestämmelsen gäller dock inte för den som endast bedriver inkassoverksamhet för egen eller för andra företag i samma koncerns räkning.

Den som omfattas av tystnadsplikten får inte obehörigen – det vill säga utan att ha rätt till det – avslöja eller utnyttja något som han eller hon genom inkassoverksamheten fått veta om enskildas personliga förhållanden eller om yrkes- eller affärshemligheter.

Tystnadsplikten i inkassolagen är straffsanktionerad och den som avslöjar en uppgift som omfattas av bestämmelsen kan dömas för brottet ”brott mot tystnadsplikt” till böter eller fängelse, se 20 kap. 3 § brottsbalken (1962:700). Straffansvaret är personligt och inte organisatorisk. Det är alltså endast enskilda personer som kan dömas för brott mot bestämmelsen. Ett företag som bedriver inkassoverksamhet kan dock åläggas företagsbot enligt 36 kap. 7 § brottsbalken.

Tystnadsplikten är inte begränsad i tid och gäller även efter anställningens upphörande. Under den tid som någon är anställd eller anlitad av inkassobolaget ställer god inkassosed krav på att inkassobolaget vidtar lämpliga åtgärder, exempelvis tekniska åtgärder och utbildningsåtgärder för att försäkra sig om att medarbetare inte bryter mot tystnadsplikten. Detta kan ske förebyggande genom behörighetsstyrning så att endast medarbetare som behöver ha tillgång till uppgifter om enskildas ekonomiska förhållanden ges sådan tillgång.

4.1.1. Uppgifter som omfattas av tystnadsplikt

Tystnadsplikten i inkassolagen omfattar såväl enskildas personliga förhållanden som yrkes- och affärshemligheter. Detta innebär att i princip samtliga uppgifter gäldenärer och borgenärer i pågående eller avslutade inkassoärenden, omfattas. Det saknar betydelse om en skyddad uppgift finns tillgänglig för allmänheten eller den enskilde på annat håll, exempelvis hos en myndighet – den omfattas trots detta av tystnadsplikten. Även det faktum att en viss gäldenär alls förekommer eller tidigare har förekommit i inkassobolagets register omfattas av tystnadsplikt.

Tystnadsplikten innebär bland annat att det inte är tillåtet att:

- a) till en närstående till gäldenären lämna uppgifter om en gäldenärs inkassoärenden eller lämna uppgift om att gäldenären förekommer hos inkassobolaget, om den närstående inte har rätt att ta del av uppgifter med stöd av fullmakt eller anhörigbehörighet (se nedan avsnitt 4.2.4)
- b) lämna uppgifter till en tidigare borgenär om pågående eller avslutade inkassoärenden efter att dessa har överlåtits till någon annan,
- c) till en borgenär lämna uppgifter om andra pågående eller avslutade inkassoärenden som inkassobolaget driver in för en annan borgenärs räkning,
- d) lämna uppgifter till utomstående om en borgenärs affärsverksamhet som inte är allmänt kända eller offentliggjorda.

Det står dock inte i strid med tystnadsplikten att efter att en fordran har överlåtits kontakta en tidigare fordringsägare för att efterfråga underlag eller annan information rörande fordran, exempelvis om den tidigare fordringsägaren åtagit sig att under viss tid efter överlåtelsen tillhandahålla detta. Det står inte heller i strid med god inkassosed att, om gäldenären samtycker till det, meddela en tidigare borgenär om att betalning av en överlåtten fordran har skett för att exempelvis ett telefonabonnemang ska kunna återaktiveras eller leverans av en tjänst återupptas.

Det står dock i strid med god inkassosed att i allmänna villkor eller dylikt träffa avtal med en gäldenär om att uppgifter som omfattas av tystnadsplikt får röjas eller utnyttjas i större utsträckning än vad som medges enligt inkassolagens bestämmelse.

Det står också i strid med god inkassosed att göra sökningar i inkassobolagets ärenderegister för att få tillgång till uppgifter om gäldenärer eller inkassoärenden i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att bedriva inkassoverksamheten.

4.1.2. När uppgifter kan lämnas trots tystnadsplikt

Tystnadsplikt gäller inte när en uppgift lämnas ut eller utnyttjas utan att detta är ”obehörigt”. Svensk Inkasso anser att det exempelvis är tillåtet att lämna ut eller utnyttja uppgifter i bland annat följande fall:

- Utlämnande av uppgifter till gäldenären själv.
- Utlämnande av uppgifter till av gäldenären utsett ombud som kan styrka sin behörighet att ta del av uppgifter med en fullmakt (se mer avseende utformningen av fullmakter nedan 4.2).
- Utlämnande av uppgifter till en gäldenärs närstående med närståendebehörighet enligt 17 kap. föräldrabalken, inom ramen för den behörighetens gränser (se mer avseende sådan behörighet i avsnitt 4.2.4).
- Utlämnande av uppgifter till gäldenärens förvaltare eller gode man, förutsatt att förordnandet omfattar en rätt att företräda gäldenären i ekonomiska och/eller rättsliga förehanden.
- Utlämnande av uppgifter till en borgenär, i den utsträckning uppgifterna rör eller är relevanta för ett inkassoärende som borgenären uppdragit inkassobolaget att driva in.
- Utlämnande av uppgifter till Kronofogdemyndigheten, domstol, motsvarande utländsk myndighet eller skiljenämnd i samband med att rättslig eller exekutiv åtgärd vidtas i ett visst ärende.
- Utlämnande av uppgifter till auktoriserade delgivningsbolag.
- Utlämnande av uppgifter till advokat eller annan extern jurist i anledning av att inkassobolaget sökt biträde i tvist eller annat ärende. Utlämnande till extern jurist som inte är verksam vid advokatbyrå får dock endast ske om juristen i skriftlig handling åtagit sig att iaktta samma eller mer långtgående tystnadsplikt än den som följer av inkassolagen.
- Utlämnande av uppgifter till inkassobolagets leverantörer av tekniska eller andra tjänster, exempelvis externa tillhandahållare av serverplats, ärendehanteringssystem, tjänster för utskrift, brevutskick, med mera i den utsträckning utlämnandet av uppgifterna är nödvändigt för att tjänsterna ska kunna tillhandahållas och under förutsättning att leverantören i skriftlig handling åtar sig att iaktta samma eller mer långtgående tystnadsplikt än den som följer av inkassolagen.
- Utlämnande av uppgifter till underleverantör av indrivningstjänster, exempelvis annat inkassobolag i Sverige eller i utlandet under förutsättning att underleverantören är skyldig att iaktta samma eller mer långtgående tystnadsplikt än den som följer av inkassolagen eller i skriftlig handling åtar sig att göra detta.
- Utlämnande av uppgifter till Finansinspektionen inom ramen för myndighetens tillsyn över inkassoverksamheten.
- Utlämnande av uppgifter till socialnämnd när detta ska ske enligt lag, exempelvis enligt ellagen eller hyreslagen.
- Utnyttjande av uppgifter om en gäldenär för interna ändamål som är förknippade med inkassoverksamheten, exempelvis profilering, scoring, statistisk analys eller liknande.
- Utlämnande av uppgifter till polisen när det finns risk att en gäldenär ska skada sig själv eller någon annan eller där en gäldenär framställer hot mot personal hos inkassobolaget.

- Utlämnande av uppgifter till myndighet eller domstol när detta är nödvändigt för att inkassobolaget ska kunna bemöta skadeståndsanspråk.

Vid utlämnande av uppgifter som omfattas av tystnadsplikt bör inkassobolaget lämna ut endast sådana uppgifter som är nödvändiga för att uppnå syftet med utlämnandet.

4.1.3. Utlämnande av uppgifter till polisen eller andra myndigheter

Inkassobolag är under vissa förhållanden skyldiga att lämna uppgifter till Finanspolisen vid misstanke om penningtvätt enligt lagen (1993:768) om åtgärder mot penningtvätt. Att lämna sådana uppgifter är inte att betrakta som ett otillåtet utlämnande.

Om polis eller åklagare begär att få ta del av uppgifter inom ramen för en pågående förundersökning finns dock ingen skyldighet att lämna ut uppgifter under förutsättning att en åklagare inte fattat beslut om någon tvångsåtgärd eller kallat någon att vittna inför domstol. Svensk Inkassos uppfattning är emellertid att inte är otillåtet att inom ramen för en pågående förundersökning lämna uppgifter om ett inkassoärende, om uppgifterna behövs för utredningen.

Det är normalt inte tillåtet att, utan att en fullmakt finns, lämna ut uppgifter till kommunal budget- och skuldrådgivning.

4.2. Fullmakter

4.2.1. Skyldighet att kontrollera behörighet

Ett inkassobolag bör i kontakten med den som uppger sig företräda en gäldenär förvissa sig om att denne faktiskt har rätt att göra det. Detta sker normalt genom att ett ombud visar upp en skriftlig fullmakt, genom att gäldenären muntligen ger ombudet rätt att företräda honom eller henne eller att en anhörig till gäldenären åberopar anhörigbehörighet.

Inkassobolag bör dokumentera hur kontrollen av ombudets behörighet har skett och dokumentera detta i ärendehanteringssystem eller på annat strukturerat sett så att det i efterhand går att fastställa vem som åberopat en viss behörighet, hur behörigheten har härletts, behörighetens omfattning och fullmaktens giltighetstid. Detta kan exempelvis ske genom att en kopia på en eventuell skriftlig fullmakt sparas.

Det bör också av inkassobolagets anteckningar gå att klarlägga vilka uppgifter som lämnats ut till ombudet och vilka uppgifter som lämnats direkt till gäldenären.

4.2.2. Muntliga fullmakter

En gäldenär kan muntligen, exempelvis under ett telefonsamtal eller vid ett möte, ange att skyddade uppgifter kan lämnas ut till ett ombud som medverkar i samtalet eller som gäldenären lämnar över samtalet till.

En muntlig fullmakt bör inte accepteras annat än under en kortare tid. Vill gäldenären att ombudet ska ha behörighet att företräda denne under en längre period bör en skriftlig fullmakt begäras.

Ett inkassobolag har rätt att neka ett ombud som åberopar en muntlig fullmakt att ta del av information som omfattas av tystnadsplikt eller i övrigt fatta beslut för gäldenärens räkning om inkassobolaget bedömer att det inte kan klarläggas att gäldenären faktiskt utfärdat denna, om ytterligare kontroller behöver göras för att fastställa gäldenärens identitet eller om den behörighet som framgår av fullmakten inte är tydlig.

4.2.3. Skriftliga fullmakter

När ett ombud visar upp en skriftlig fullmakt bör inkassobolaget kontrollera att den är undertecknad av gäldenären och att ombudets rätt att ta del av uppgifter eller rättshandla för gäldenären tydligt framgår. Det är normalt tillräckligt att en skriftlig fullmakt visas upp i digital form eller i kopia.

Det står i strid med god inkassosed att ställa krav på att ett ombud använder en särskild mall för utformningen av fullmakt. Ett inkassobolag bör kunna utvärdera en ingiven fullmakts giltighet oavsett utformning och bara om ombudets behörighet inte tydligt framgår – eller om fullmakten uppvisar andra brister – begära in ytterligare en fullmakt.¹¹

Finns det anledning att misstänka att fullmakten inte faktiskt har utställts av gäldenären, eller att den inte är giltig, bör ytterligare kontroller av behörigheten göras, exempelvis genom att hämta in fullmakten i original, eller begära att gäldenären muntligen bekräftar ombudets behörighet.

4.2.4. Anhörigbehörighet enligt föräldrabalken

Enligt 17 kap. 1 § föräldrabalken gäller att en anhörig är behörig att vidta ordinära rättshandlingar med anknytning till någons dagliga livsföring om det är uppenbart att denne på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller något liknande förhållande inte längre har förmåga att ha hand om sina ekonomiska angelägenheter.

Den som är make eller sambo, barn, barnbarn, förälder, syskon eller syskonbarn till en gäldenär kan åberopa behörigheten och det är den anhörige själv som ska bedöma om behörigheten gäller. Inkassobolaget bör kontrollera att den anhöriges relation till gäldenären är sådan att anhörigbehörighet är möjlig, exempelvis genom att inkassobolaget begär in personbevis eller familjebevis.

Enligt Svensk Inkasso ryms i begreppet ”ordinära rättshandlingar” att en person med anhörigbehörighet normalt har rätt att ta del om uppgifter om den anhörige gäldenärens skulder i pågående indrivningsärenden. Behörigheten omfattar också en rätt att med bindande verkan för gäldenären komma överens om avbetalningsplan eller ackord samt att framställa bestridanden för gäldenärens räkning.

4.2.5. Fullmakt och ställföreträdarskap för juridiska personer

Vid kontakt med en juridisk person bör ett inkassobolag kontrollera att den som påstår sig företräda den juridiska personen är behörig att göra detta. Sådan behörighet kan finnas om den som kontaktar inkassobolaget är firmatecknare, annan företrädare för den juridiska personen eller kan visa upp en fullmakt.

Även om en skriftlig fullmakt saknas kan en person som har en viss yrkesställning på ett bolag ha en så kallad ”ställningsfullmakt”, som ger personen rätt att företräda den juridiska personen gentemot inkassobolaget. Så är ofta fallet med högre chefer och befattningshavare, men även en person med lägre befattning, exempelvis en ekonomimedarbetare, kan ha rätt att på detta sätt företräda den juridiska personen i ärenden som rör mindre belopp och mer okomplicerade fordringsförhållanden.

Ett påstående om att någon är firmatecknare eller annan företrädare bör kontrolleras, antingen genom någon extern källa, eller genom att företrädaren ger in kopia på registreringsbevis, protokoll eller annan handling där behörigheten framgår. I det fall en person kan bedömas ha ställningsfullmakt bör personens befattning i företaget och eventuella övriga relevanta omständigheter antecknas i ärendet.

4.3. Förvaltare och goda män

När en gäldenär har god man bör inkassobolaget begära in en kopia av förordnandet och kontrollera att detta omfattar ett uppdrag att bevaka gäldenärens rätt eller förvalta gäldenärens egendom. Om förordnandet omfattar sådan rätt bör inkassobolaget följa den gode mannens instruktioner exempelvis såvitt gäller vart brev ska skickas. Den gode mannen har då också rätt att ta del om information om gäldenärens skulder i pågående indrivningsärenden, rätt att med bindande verkan för gäldenären komma överens om avbetalningsplan eller ackord och rätt att bestrida betalningsskyldighet.

¹¹ Se Inkassonämndens uttalande i ärende 332/2022

När gäldenären har förvaltare bör inkassobolaget på samma sätt kontrollera att ett förordnande om förvaltarskap finns och att förvaltarskapet inte har begränsats på ett sådant sätt att förvaltarens uppdrag omfattar en rätt att företräda gäldenären gentemot borgenären. All kommunikation bör därefter endast ske med förvaltaren. Förvaltaren är behörig att företa rättshandlingar på samma vis som om gäldenären själv hade företagit dem.

God inkassosed kräver inte att ett inkassobolag ska kontrollera om en gäldenär är ställd under förvaltarskap eller har god man innan inkassoåtgärder vidtas, om det inte finns något som tyder på att så faktiskt är fallet.

Inkassobolagets övriga skyldigheter enligt god inkassosed vid förekomsten av en god man eller förvaltare behandlas i avsnitt 8.3.

5. INNAN INKASSOÅTGÄRD VIDTAS

5.1. Kravåtgärder innan inkassoverksamheten påbörjas

5.1.1. Skyldighet att skicka faktura eller räkning

God inkassosed kräver att en fordran är förfallen till betalning innan inkassoåtgärder vidtas.

Inkassoåtgärd bör normalt inte vidtas innan gäldenären har underrättats om att han eller hon är betalningsskyldig – genom en faktura eller på annat sätt. Det är tillräckligt att en sådan underrättelse har skickats till gäldenärens folkbokföringsadress eller annan fysisk eller digital adress som gäldenären har anvisat, exempelvis en e-postadress eller en digital brevlåda. Om fakturan skickats till en sådan adress krävs det inte att borgenären kan bevisa att fakturan faktiskt kommit gäldenären tillhanda.¹²

Underrättelse behöver inte lämnas innan inkassokrav skickas om det av avtal eller lagstiftning framgår att betalning ska ske utan anmodan (exempelvis vid betalning av hyra enligt 12 kap. 20 § jordabalken). Inte heller behöver en sådan underrättelse lämnas innan inkassoåtgärd om ett avtal om autogirodebitering finns med gäldenären och täckning saknats på gäldenärens konto vid den avtalade betalningstidpunkten.

När en faktura eller räkning skickats avseende en viss fordran till en gäldenär men borgenären också vill göra fordran gällande mot en annan person bör en underrättelse om betalningsskyldigheten ske också till den nya gäldenären innan inkassoåtgärd vidtas mot denne. Denna skyldighet är särskilt aktuell i ärenden som rör solidariskt ansvariga gäldenärer (se avseende detta avsnitt 6.4) eller när en fordran som ursprungligen gjorts gällande mot ett aktiebolag i stället görs gällande mot en styrelseledamot för bolaget.¹³

5.1.2. Utskick av betalningspåminnelse

Det finns i de allra flesta fall inte någon skyldighet att skicka betalningspåminnelse innan inkassoåtgärd vidtas. Att skicka betalningspåminnelser innan inkassoförfarandet inletts utgör inte heller inkassoverksamhet och omfattas inte av god inkassosed.

Om påminnelsen utformats på ett sådant sätt att den innehåller ett hot om att en rättslig eller exekutiv åtgärd kan komma att vidtas vid utebliven betalning, eller ett hot om att ett avtal kan komma att sägas upp, är påminnelsen dock att alltid betrakta som en inkassoåtgärd. Det spelar då ingen roll vilken rubrik som skrivelsen har. Det strider mot god inkassosed att vidta inkassoåtgärd på detta vis. Att i påminnelsen inkludera ett hot om att fordran vid utebliven betalning kan komma att överlämnas till inkassobolag för indrivning utgör dock inte en sådan påtryckning.

Det står också i strid med god inkassosed att använda begreppet ”lagstadgad påminnelseavgift” inom ramen för inkassoförfarandet, eftersom det kan vilseleda gäldenären.

I avsnitt 7.1 berörs frågor rörande debitering och indrivning av påminnelseavgifter.

5.1.3. Andra åtgärder innan inkassoåtgärd vidtas

Andra åtgärder som vidtas för att få betalt för en förfallen skuld innan den första inkassoåtgärden utgör inte heller inkassoverksamhet och omfattas inte av god inkassosed. Exempel på sådana åtgärder är utgående telefonsamtal och SMS som skickas för att påminna om betalning, under förutsättning att inga hot om att en rättslig eller exekutiv åtgärd kan komma att vidtas vid utebliven betalning, eller ett hot om att ett avtal kan komma att sägas upp, förekommer.

¹² Jmf. prop. 1980/81:10 s. 150

¹³ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 183/2020

5.2. När inkassoåtgärd inte bör vidtas

5.2.1. Sannolika skäl att fordran inte är lagligen grundad eller framstår som obefogad Enligt 8 § inkassolagen gäller att inkassoåtgärder inte bör vidtas om det finns sannolika skäl för att fordran inte är lagligen grundad eller annars framstår som obefogad. Bestämmelsen ger uttryck åt principen att inkassobolag inte bör medverka vid indrivning av tvivelaktiga fordringar.¹⁴

Bestämmelsen är utformad som en rekommendation,¹⁵ men det står trots detta i strid med god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd om det av de handlingar och andra underlag som överlämnas till inkassobolaget från uppdragsgivaren framgår att fordran saknar grund.

En fordran är inte lagligen grundad om den grundar sig på ett avtal som inte tillkommit på ett lagenligt sätt – det vill säga om avtalet tillkommit genom exempelvis tvång eller svek. En fordran för vilken betalningsskyldighet bortfallit på grund av preskription eller där avtalsvillkoren står i strid med tvingande regler i lag är inte heller lagligen grundad.

Bestämmelsen i 8 § är också tillämplig vid debitering av kostnader gentemot en gäldenär.¹⁶ Om det står klart att en kostnad som debiterats gäldenären inte är lagligen grundad – exempelvis när kostnaden överstiger vad får debiteras – står det i strid med god inkassosed att driva in kostnaden. Detsamma gäller såvitt avser ränta om den begärda räntan är högre än vad som kan utgå enligt lag eller avtal eller om räntefordran överstiger kostnadstaket för högkostnadskrediter enligt 19 b § konsumentkreditlagen.

5.2.2. Krav mot underåriga

Möjligheten för den som är under 18 år att bli betalningsskyldig är mycket begränsad. Under vissa förhållanden kan sådant ansvar dock uppkomma, bland annat för underåriga med eget innehåll och i anledning av skadestånd som ska betalas på grund av brott. Finns det inget tydligt lagstöd för den underårigas betalningsskyldighet bör ett inkassobolag behandla fordran som att den sannolikt inte är lagligen grundad.

Det står i strid med god inkassosed att framställa krav gentemot en underårig gäldenär utan att först säkerställa att betalningsskyldighet föreligger. På samma sätt står det i strid med god inkassosed att utan att ha säkerställt detta framställa krav mot en vuxen gäldenär, när fordran som kravet avser uppkom vid en tid då gäldenären var underårig.

5.2.3. Betydelsen av tidigare framställda invändningar

Av 6 § inkassolagen följer att rättslig åtgärd med anledning av en fordran inte får vidtas innan ett inkassokrav upprättat enligt 5 § skickats till gäldenären. Även när en gäldenär gjort en invändning mot en fordran innan inkassoåtgärd vidtagits är ett inkassobolag därför normalt skyldigt att skicka ett inkassokrav innan rättslig åtgärd vidtas.

Att en borgenär och en gäldenär inte är överens i fråga om betalningsskyldigheten innebär inte i sig att det finns sannolika skäl för att fordran inte skulle vara lagligen grundad eller att den skulle vara obefogad.¹⁷ Om det mot bakgrund av invändningens innehåll står klart att fordran saknar laglig grund strider det dock mot god inkassosed att skicka ett inkassokrav.

När ett inkassokrav skickas efter att en invändning framställts står det inte i strid med god inkassosed att utforma brevet på ett sätt som avviker från vad som anges i 5 § inkassolagen om inkassobolaget bedömer att det mot bakgrund av invändnings art eller av andra anledningar är lämpligt. Grunden för fordran och vilka belopp fordran uppgår till måste dock alltid anges.

Vid förekomsten av en invändning som är saklig bör inkassokravet inte heller innehålla hot om att en åtgärd kan komma att vidtas inom ramen för den summariska processen – se avseende

¹⁴ Se Prop. 1974:42 s. 111

¹⁵ Jmf. RÅ 1992 ref. 38 där Regeringsrätten fann att tillsynsmyndigheten inte hade rätt att med stöd av 8 § inkassolagen i föreskrifter förbjuda inkassoåtgärder beträffande visst slag av fordringar under återopande av att detta slag av fordringar inte var lagligen grundade.

¹⁶ Se Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 227/2020

¹⁷ Se Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 183/2020

detta avsnitt 6.1.4. Hur invändningar i övrigt bör hanteras i inkassoverksamhet beskrivs närmare i avsnitt 9.

5.2.4. Preskriberade fordringar

Det står i strid med god inkassosed att vidta inkassoåtgärd avseende ett ärende som inkassobolaget känner till, eller borde känna till, är preskriberat.

Detta innebär att, om det utifrån de uppgifter som finns i ärendet, i samband med att en inkassoåtgärd ska vidtas eller en betalningsuppgörelse upprättas, står klart att fordran är preskriberad så bör åtgärden inte vidtas. En betalningsuppgörelse bör under sådana omständigheter endast upprättas om inkassobolaget tydligt klargör för gäldenären att fordran är preskriberad och att ingen betalningsskyldighet kvarstår.

Om inkassobolaget använder sig av ett automatiserat ärendehanteringssystem kan automatiserade kontroller genomföras för att säkerställa att preskription inte inträder.

Ett inkassobolag är dock inte skyldigt att, utan att gäldenären gör en uttrycklig invändning, utföra någon mer omfattande utredning av om preskription inträtt i ett visst ärende.¹⁸

5.3. Inkassoombudets kontroll av fordran

Mot bakgrund av de skyldigheter som 8 § inkassolagen medför bör ett inkassobolag innan inkassoåtgärder vidtas avseende en fordran kontrollera om fordran är lagligen grundad eller inte.

Det finns dock inte någon skyldighet att vid masshantering av ärenden göra en djupgående analys av varje enskild fordrans grund.¹⁹ Efter att inkassokrav utställts ges gäldenären möjlighet att ta ställning till kravet och om gäldenären då gör en sakligt grundad invändning kan frågan slutligen prövas i domstol.²⁰ Vid ett stort inflöde av kravärenden gällande en viss typ av fordringar kan därför en förenklad granskning ske av kravunderlaget.

Ett inkassoombud bör vid sin kontroll i huvudsak kunna förlita sig på de uppgifter som en borgenär lämnar avseende ärendena – exempelvis att ett avtal ingåtts med gäldenären eller att fordran är obetald – om det inte finns någon särskild omständighet som talar emot att uppgifterna skulle vara riktiga, exempelvis om borgenären tidigare har lämnat felaktiga uppgifter eller om det är uppenbart att uppgiften inte kan vara korrekt.²¹

Om det av inlämnade handlingar eller under handläggningens gång framkommer att en fordran saknar laglig grund bör inkassobolaget inte längre befatta sig med ärendet. I en sådan situation bör inkassobolaget avvisa inkassouppdraget eller, om det på ett senare stadium visar sig att betalningsanspråket är obefogat, avsäga sig det. Detsamma gäller om ett inkassoombud tar emot många likartade invändningar från gäldenärer mot en viss borgenärs fordringar och borgenären inte kan lämna någon godtagbar förklaring.

5.3.1. Kontroll av nya uppdragsgivare

Ett inkassoombud bör noggrant kontrollera nya uppdragsgivare innan de påbörjar indrivning av uppdragsgivarens fordringar. Detta inkluderar att inkassoombudet bör sätta sig in i den blivande uppdragsgivarens verksamhet och rutiner och kontrollera hur och på vilket sätt denne marknadsför och säljer varor eller tjänster.

Det är inte tillräckligt att i ett avtal med uppdragsgivaren ange att uppdragsgivaren svarar för att fordran är lagligen grundad eller något motsvarande villkor. Inkassoombudet bör, med utgångspunkt i vilken typ av fordringar som indrivningsuppdraget rör, hämta in lämpliga uppgifter från borgenären för att kunna göra en egen bedömning av fordringarnas lagenlighet.

Utöver att hämta in information från uppdragsgivaren själv bör inkassoombudet också göra egna kontroller för att bedöma uppdragsgivarens verksamhet, exempelvis genom att kontrollera

¹⁸ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 369/2022

¹⁹ Se prop. 1974:42 s. 111

²⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 206/2020

²¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 237/2020

om uppdragsgivaren förekommer på Konsumentverkets eller Svensk Handels varningslista, om den har varit föremål för åtgärder från någon myndighet och vad som skrivs om uppdragsgivaren på internet i allmänhet.

I det fall inkassoombudets kontroller visar att brister finns eller att uppdragsgivarens seriositet kan ifrågasättas bör inkassoombudet hämta in uppdragsgivarens inställning till detta. Kan uppdragsgivaren inte lämna tillräckliga förklaringar eller åtar sig uppdragsgivaren inte att vidta tillräckliga åtgärder för att korrigera de brister som identifierats bör inkassoombudet inte anta inkassouppdrag från uppdragsgivaren.

5.4. Kontroll av fordran som övertagits för indrivning

Om ett inkassoombud får i uppdrag att driva in en fordran som överlåtits från en borgenär till en annan bör inkassoombudet, innan någon inkassoåtgärd vidtas, försäkra sig om att den som uppger sig vara ny fordringsägare verkligen är det. Det kan exempelvis ske genom att inkassoombudet hämtar in en kopia på en överlåtelsehandling från den nya borgenären där det framgår att överlåtelse har skett.

Inkassoombudet bör också kontrollera om gäldenären fått information om överlåtelsen. Har detta inte skett kräver god inkassosed att inkassoombudet ser till att så sker innan ytterligare åtgärd vidtas. Det är dock förenligt med god inkassosed att inkassoombudet på uppdrag av den nya fordringsägaren utsänder ett meddelande om överlåtelsen innan eller i samband med att ett inkassokrav eller annat kravbrev skickas till gäldenären.

5.5. Kontroll av gäldenärens identitet

I första hand är det borgenären som bör ge sitt inkassoombud korrekta uppgifter om gäldenärens identitet – namn, adress, eventuell firma och person- eller organisationsnummer – och inkassoombudet bör kunna förlita sig på de uppgifter som borgenären lämnar. Om det behövs i något särskilt fall, exempelvis om inkassobolaget misstänker att de uppgifter som registrerats rörande en gäldenär är felaktiga, bör inkassobolaget kontrollera gäldenärens identitet för att undvika att inkassoåtgärd vidtas mot fel person. Kontrollen bör ske inom ramen för en rutin som upprättas av inkassobolaget. Rutinen bör löpande följas upp.

Kontroll av identitet kan ske genom manuella eller automatiserade kontroller. Sker kontrollen manuellt bör den endast göras av medarbetare som fått tillräcklig och lämplig utbildning och som känner till kontrollens betydelse och funktion.

I den mån kontrollen sker genom automatiserade förfaranden där exempelvis borgenärens uppgifter om gäldenärens identitet kontrolleras mot inkassobolagets egna registrerade uppgifter, eller mot uppgifter som hämtas in från externa databaser, bör manuell kontroll och slutlig bedömning ske vid avvikelser eller om gäldenärens identitet inte fullt ut kan klarläggas genom det automatiserade förfarandet.

Vid misstanke om att fel gäldenär registrerats i gäldenärsregistret bör inkassobolaget noggrant utreda gäldenärens identitet innan inkassoåtgärd vidtas, exempelvis genom att efterfråga kompletterande uppgifter från borgenären. Kan gäldenären trots sådan utredning inte klart identifieras bör ett inkassoombud avvisa eller avsäga sig uppdraget.

Efter att gäldenärens identitet fastställts bör inkassobolaget löpande bevaka och vid behov uppdatera gäldenärens adress- och kontaktuppgifter.

5.5.1. Juridiska personer och enskilda näringsidkare

Vid krav som riktas mot juridiska personer bör gäldenärens registrerade firma hos Bolagsverket eller motsvarande utländsk myndighet anges på kravbrev och i gäldenärsregistret. Såvitt avser ideella föreningar som inte är registrerade i handelsregistret bör i stället föreningens namn enligt Skatteverkets organisationsnummerregister användas. Har den juridiska personen registrerat ett särskilt företagsnamn (tidigare ”bifirma”) och kravet avser verksamhet som bedrivits inom ramen för det särskilda företagsnamnet bör hela företagsnamnet skrivas ut, exempelvis ”Bengts Bullar AB med särskilt företagsnamn Bull-Bengt”.

När krav riktas mot enskilda näringsidkare ska kravet adresseras till den fysiska personen. För att tydliggöra att fordran har uppkommit i näringsverksamhet kan ”m.u.f.” eller ”med uppgiven firma” anges mellan den fysiska personens namn och den registrerade firman, exempelvis ”Anna Andersson, m.u.f. Annas Annonsfirma”.

Det är inte tillräckligt att endast adressera kravbrev till ett namn som används på skyltar eller i logotyper. Exempelvis är det inte korrekt att endast skriva ”Åkes åkeri” på kravbrevet om den registrerade firman är ”Åkes Åkeri AB”, ”Åkes Åkeri och Spedition HB” eller ”Åke Andersson m.u.f. Åkes Åkeri”.

Det står i strid med god inkassosed att vidta rättslig åtgärd mot en juridisk person eller en enskild näringsidkare om ett inkassokrav upprättat enligt 5 § inkassolagen inte först har skickats till gäldenären där korrekt namn eller firma har angetts.

5.6. Avtal med borgenären

Mellan ett inkassoombud och en uppdragsgivare bör ett skriftligt avtal träffas. I avtalet bör i vart fall följande regleras:

- Vilka tjänster som inkassoombudet ska utföra för borgenärens räkning och vilken behörighet att företräda borgenären som inkassoombudet ska ha (se avsnitt 2.4 ovan).
- Vilken ersättning inkassoombudet ska få för sitt arvode och vilka principer som ska gälla för debiteringen.²²
- Under vilka förutsättningar inkassoombudet ska ha rätt att avvisa eller avsäga sig uppdrag (se avsnitt 5.6.1.).
- Hur och med vilka eventuella intervaller redovisning av inbetalningar och information om pågående och avslutade ärenden ska ske till borgenären (se avsnitt 11.6).
- En skyldighet för borgenären att utan dröjsmål redovisa betalningar som skett direkt till borgenären i överlämnade ärenden.

Det bör framgå av avtalet eller annan handling som i vilken utsträckning inkassoombudet inom ramen för sin behörighet har rätt att träffa betalningsuppgörelser med gäldenärer samt vidta rättsliga åtgärder inför myndighet eller domstol för borgenärens räkning.

5.6.1. Rätt att avvisa och frånträda uppdrag i vissa fall

Av avtalet med uppdragsgivaren bör framgå att inkassoombudet under vissa förhållanden äger rätt att avvisa eller avsäga sig ett eller flera överlämnade uppdrag. En sådan rätt bör finnas i vart fall i följande situationer:

- Om inkassoombudet gör bedömningen att det finns sannolika skäl för att fordran inte är lagligen grundad eller obefogad (se vidare avsnitt 5.2.1).
- Om inkassoombudet begär underlag för en fordran och uppdragsgivaren inte inom rimlig tid återkommer med sådana underlag (se vidare avsnitt 9.2.1).
- Om inkassoombudet tar emot många likartade invändningar mot uppdragsgivarens fordringar och uppdragsgivaren inte kan lämna godtagbar förklaring (se vidare avsnitt 5.3).
- Om uppdragsgivaren begär att inkassoombudet ska agera i strid med lag eller god inkassosed och, trots att inkassoombudet påpekar detta, vidhåller sina instruktioner (se vidare avsnitt 2.4).

²² Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärenden med dnr. 12/2000, 96/2007 och 211/2020

6. SKRIFTLIGA PÅTRYCKNINGAR

6.1. Inkassokravet

6.1.1. Krav på innehållet

Inkassokravet är normalt det första kravbrevet som skickas till en gäldenär i anledning av att ett inkassoförfarande påbörjas. Inkassokravet ska upprättas skriftligen och ha rubriken ”Inkassokrav”. Denna rubrik bör inte användas för andra brev än sådana som upprättas enligt 5 § inkassolagen.

De uppgifter som anges i inkassokravet ska vara tillräckliga för att gäldenären ska kunna ta ställning till kravet. Vilka uppgifter som ska inkluderas i ett inkassokrav framgår av inkassolagen. Där anges att ett inkassokrav ska innehålla:

- a) tydlig uppgift om borgenärens namn,
- b) tydlig uppgift om det förhållande som fordran grundar sig på (se avseende detta avsnitt 6.1.3),
- c) information om fordran har överlåtits eller pantsatts,
- d) vad som fordras i kapitalbelopp (se avseende detta avsnitt 6.1.2),
- e) vad som fordras i ränta i form av upplupen ränta, räntesatsen samt den tid och det kapitalbelopp som ligger till grund för ränteberäkningen (se avseende detta också avsnitt 7.5.1.),
- f) vad som fordras i ersättning för kostnader, uppdelat per kostnad (se avseende detta avsnitt 6.1.2), samt
- g) vilken tid inom vilken gäldenären kan betala frivilligt eller anmäla invändning mot kravet (se avseende detta avsnitt 6.1.5).

Enligt god inkassosed gäller också att inkassokravet därutöver bör innehålla:

- a) gäldenärens namn,
- b) gäldenärens eventuella firma,
- c) inkassoombudets fullständiga namn, eventuella firma, postadress, telefonnummer och andra kontaktuppgifter, inklusive eventuell webbplats,
- d) brevets utskriftsdatum,
- e) anvisning om möjliga betalningssätt, samt vilka uppgifter som ska anges vid betalning,
- f) till vem invändning mot kravet ska riktas ,
- g) vilken eller vilka åtgärder som kan komma att vidtas om betalning eller invändning inte görs inom tidsfristen (se avseende detta nedan 6.1.4),
- h) information om hur och med vilken laglig grund gäldenärens personuppgifter kommer att behandlas samt information om gäldenärens rättigheter enligt EU:s Dataskyddsförordning, exempelvis genom hänvisning till inkassobolagets personuppgiftspolicy.

Det står i strid med god inkassosed att i inkassokravet ange att eventuella invändningar mot kravet måste framställas skriftligen.

6.1.2. Hur beloppen ska specificeras

Med kapitalbelopp avses hela det belopp som fordran uppgår till när borgenären överlämnar beloppet för indrivning till inkassobolaget, med undantag för ränta som ska redovisas särskilt. Varje delbelopp i kapitalbeloppet, exempelvis enskilda inköp inom ramen för en kontokredit, behöver inte redovisas separat. Kapitalbeloppet får också omfatta ränta och avgifter som kapitaliserats i enlighet med avtal.

Skyldigheten att specificera kostnader avser endast kostnader som uppkommit i samband med inkassoförfarandet. God inkassosed kräver inte att kostnader som uppkommit innan inkassoförfarandet inletts – exempelvis faktureringsavgift, förseningsavgift²³, annan administrativ avgift eller påminnelseavgift – specificeras särskilt i inkassokravet.²⁴

6.1.3. Grunden för fordran

Ett inkassokrav ska innehålla en tydlig uppgift om det förhållande som fordran grundar sig på. Innebörden av detta är att en gäldenär genom inkassokravet med eventuella bilagor ska få tillräckliga uppgifter om grunden för fordran för att han eller hon ska kunna identifiera vilken fordran som kravet avser och ta ställning till den.

Av förarbetena till 5 § inkassolagen framgår dock att detta inte innebär att det krävs några mer detaljerade uppgifter. Det krävs dock alltid att grunden för fordran anges i klartext och inte enbart genom ett nummer eller otydliga förkortningar.²⁵

Det är inte heller tillräckligt att grunden för fordran anges endast genom en hänvisning till en tidigare avsänd faktura eller betalningspåminnelse – uppgift måste i så fall lämnas om vad fakturan avsett.

Om fordran är överlåtten bör inkassobolag i grunden ange namnet på den tidigare fordringsägaren på ett sätt som gör det tydligt att överlåtelse skett och möjliggör för gäldenären att identifiera fordran, exempelvis genom att skriva ”Tidigare fordringsägare är X”.²⁶

6.1.4. Hot om rättslig åtgärd

Av inkassokravet ska framgå vilken eller vilka åtgärder som kan bli aktuella att vidtas om betalning eller invändning inte görs inom tidsfristen. Mot bakgrund av att inkassokrav ofta har en standardiserad utformning krävs dock inte att samtliga åtgärder som skulle kunna bli aktuella anges uttryckligen. Det är därför i allmänhet tillräckligt att ange att ”rättslig åtgärd” kan komma att vidtas.²⁷

Det står inte i strid med god inkassosed att framställa hot om specifika rättsliga åtgärder i inkassokrav eller andra kravbrev under förutsättning att hotet avser en tillåten rättslig åtgärd som rent faktiskt övervägs samt att åtgärden som sådan skulle kunna antas medföra att betalning sker helt eller delvis.²⁸

Det är också normalt tillåtet att hota om att ansöka om utmätning av fast egendom eller annan egendom som tillhör en gäldenär, under förutsättning att fordran inte är mycket liten.²⁹ När gäldenären är en privatperson bör hot om konkurs endast framställas om det i det enskilda fallet är särskilt motiverat.

Att det står i strid med god inkassosed att framställa hot om skandalisering och omotiverad kontakt med utomstående beskrivs närmare i avsnitt 8.6.

6.1.5. Skälig tid att betala eller invända

Av inkassokravet ska framgå vilken tid gäldenären har på sig att betala frivilligt eller invända mot kravet. Enligt 6 § inkassolagen gäller att rättslig åtgärd med anledning av en fordran inte får vidtas förrän den angivna tiden löpt ut.

För att tiden ska anses vara skälig krävs att gäldenären ges möjlighet att i lugn och ro ta ställning till kravet och därefter besluta om betalning ska ske eller om det finns anledning att invända mot det.

²³ Jmf. Högsta domstolens dom i mål T 3408-23 av den 2024-02-14

²⁴ Jmf. kammarrätten i Stockholms dom i mål 4368-15

²⁵ Se prop. 1980/81:10 s. 146 f.

²⁶ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 352/2022

²⁷ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 287/2021

²⁸ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 204/2020 och 241/2021

²⁹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 363/2022

Hur lång tid som är skälig beror på vilken metod som används för att skicka inkassokravet (se nedan 6.3.1. och 6.3.5). En gäldenär bör dock, oavsett hur inkassokravet skickas alltid ha minst fyra bankdagar på sig att betala eller invända räknat från den dag då gäldenären, med utgångspunkt i normal postgång, kan antas ha tagit emot kravet.

6.1.6. När inkassokrav inte behöver skickas

Av 7 § inkassolagen framgår att inkassokrav upprättat enligt 5 § i vissa fall inte behöver skickas. Bestämmelsen kan tillämpas när en gäldenär uppenbarligen försöker undandra sig betalning eller där det annars finns särskilda skäl att inte skicka inkassokravet. Bestämmelsen är dock tänkt att tillämpas endast i undantagsfall.³⁰

Ett exempel på en situation där inkassokrav inte behöver skickas är när det finns risk att gäldenären gör sig av med eller gömmer undan egendom och en säkerhetsåtgärd, exempelvis kvarstad, kan behöva begäras av domstol. Ett annat exempel är att gäldenären snabbt behöver försätas i konkurs för att en återvinningsfrist ska kunna bevakas.

Ytterligare ett exempel på när inkassokrav inte behöver skickas är att gäldenären helt saknar känd folkbokföringsadress eller särskild postadress.

Inkassokrav behöver heller inte skickas på nytt innan rättslig åtgärd vidtas om inkassobolaget tidigare sänt ett inkassokrav i ärendet till gäldenärens registrerade folkbokföringsadress eller särskilda postadress som därefter kommit i retur.

Om en invändning görs mot ett fordringsanspråk redan innan inkassokravet avsänds är undantaget i 7 § normalt inte tillämpligt. Om det inte finns sannolika skäl för att fordran inte skulle vara lagligen grundad eller fordran annars framstår som obefogad, bör inkassokrav skickas innan rättslig åtgärd vidtas även i sådana fall.³¹ Om invändningen är saklig och den summariska processen därför inte kan användas bör inkassokravet dock inte ange att ansökan om betalningsföreläggande kan komma att inges vid utebliven betalning.³²

6.2. Andra kravbrev och påtryckningar

Vid sidan av inkassokrav som upprättats enligt 5 § inkassolagen skickas inom ramen för normal inkassoverksamhet många typer av kravbrev och andra skrivelser till en gäldenär. Exempelvis ingår det normalt i inkassobolagets uppdrag att skicka preskriptionsavbrytande brev samt att försöka nå frivilliga uppgörelser med gäldenärer som inte frivilligt kan eller vill betala sina skulder.

Sådana kravbrev behöver inte utformas på det vis som föreskrivs i 5 § inkassolagen. Innehållet bör dock alltid vara sådant att gäldenären med ledning av uppgifterna i breven kan identifiera vilken fordran som avses och vad som i övrigt görs gällande.

Någon särskild frist för betalning eller invändning behöver inte anges i sådana skrivelser, men om en frist faktiskt anges får någon rättslig åtgärd inte vidtas innan den aktuella fristen har löpt ut.

Innehåller brevet en påtryckning bör vad som anges i avsnitt 6.1.4 tillämpas.

6.3. Utskick av inkassokrav och andra kravbrev

6.3.1. Brev som skickas med fysisk post

När ett kravbrev skickas med fysisk post tar själva postbefordringen viss tid. Hänsyn till detta behöver därför tas vid bestämmandet av fristens längd. När inkassokrav skickas med normal post kan leverans av kravet förväntas ske inom två vardagar. Tidsfristen i inkassokravet bör då inte vara kortare än åtta kalenderdagar räknat från dagen då det skickas. Skickas brevet i samband med en sammanhängande helgperiod, exempelvis vid jul eller påsk, bör fristen förlängas.

³⁰ Se prop. 1974:42 s. 111

³¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 384/2022

³² Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 380/2022

Om en betalningspåminnelse tidigare har skickats till gäldenären avseende en fordran bör ett inkassokrav skickas först efter att gäldenären haft praktisk möjlighet att betala fordran efter att han eller hon får antas ha mottagit påminnelsen. Har en betalningsfrist angivits i betalningspåminnelsen får inte inkassokrav skickas innan denna frist har löpt ut.

Kravbrev som skickas per post bör alltid skickas samma dag, eller senast dagen efter den dag som anges som utskriftsdag på brevet.

6.3.2. Kravbrev som skickas till folkbokföringsadressen

Post till en gäldenär som är en fysisk person får alltid skickas till gäldenärens registrerade folkbokföringsadress eller till en eventuell särskild postadress som har registrerats hos Skatteverket. Detta gäller även om gäldenären anvisat post till en digital brevlåda eller till borgenären angivit en avvikande adress.

6.3.3. Kravbrev som skickas till annan fysisk adress

Har gäldenären innan inkassoförfarandet anvisat, eller till borgenären angivit, en fysisk adress som avviker från den som är registrerad hos Skatteverket eller Bolagsverket får post också skickas till den adressen om det inte finns anledning att betvivla adressens riktighet.³³

Kommer ett kravbrev som skickats till en sådan fysisk adress i retur bör inkassobolaget efterforska gäldenärens adress och skicka fortsatta brev till gäldenärens registrerade folkbokföringsadress eller eventuella särskilda postadress, om det inte finns skäl att anta att gäldenären nås på någon annan adress.

6.3.4. Kravbrev som skickas till juridiska personer och näringsidkare

När ett kravbrev skickas till en gäldenär som är en juridisk person ska den juridiska personens registrerade firma anges högst upp på adressraden. Eventuellt namn på en företrädare eller kontaktperson ska anges på följande rad för att undvika oklarhet rörande vem som är kravbrevets mottagare.

I avsnitt 5.5.1 beskrivs närmare vad som gäller enligt god inkassosed vid efterforskande av en juridisk persons identitet.

Krav mot en juridisk person bör skickas till den juridiska personens huvudkontor, det vill säga normalt till den adress som registrerats som den juridiska personens adress i Bolagsverkets register, om inte något särskilt skäl talar för att en annan adress ska användas. Exempel på sådana skäl är att de varor eller tjänster som kravet grundar sig på har levererats till en annan adress, att en annan adress har angivits på ursprungsfakturan eller att gäldenären på annat sätt har anvisat en annan adress.³⁴

Saknas en registrerad adress för gäldenären på grund av att gäldenären inte uppfyllt sin registreringsskyldighet enligt lag eller på grund av att ingen registreringsskyldighet finns (exempelvis när gäldenären är en ideell förening) får kravbrev i stället skickas till den adress dit varor eller tjänster har levererats eller till den adress som anges på verksamhetens webbplats. Kan ingen annan adress identifieras får krav skickas till någon av den juridiska personens företrädare på dennes folkbokföringsadress eller särskilda postadress.

6.3.5. Utskick till digitala brevlådor

Har gäldenären gjort det möjligt att skicka post till en digital brevlåda, får kravbrev och annan korrespondens skickas till sådan adress.

Ett brev som skickas till digital brevlåda ska anses ha kommit fram till gäldenären omedelbart efter att det skickats.

När ett inkassokrav skickas till en digital brevlåda där leverans kan förväntas ske omedelbart bör tidsfristen i inkassokravet inte vara kortare än sex kalenderdagar, räknat från dagen då det

³³ Se Datainspektionens omprövningsbeslut i ärende med dnr. 620-2014

³⁴ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 314/2021

skickas. Skickas inkassokravet till den digitala brevlådan efter kl. 16.00 ska inkassokravet dock anses ha skickats först nästföljande vardag.

Även när inkassokrav har skickats till en digital brevlåda bör gäldenären ha minst fyra bankdagar på sig att betala eller invända mot kravet, räknat från den dag då kravbrevet får anses ha kommit fram.

6.3.6. Andra sätt att skicka kravbrev

Det står inte i strid med god inkassosed att kommunicera med en gäldenär genom e-post eller SMS. Eftersom det inte finns något nationellt register över mobiltelefonnummer eller e-postadresser måste ett inkassobolag dock vidta åtgärder för att säkerställa att rätt person nås av meddelandet. Att skicka ett kravbrev till fel person kan innebära ett brott mot tystnadsplikten (läs mer om detta i avsnitt 4).

Inkassokrav bör inte skickas i klartext per SMS eller e-post. Det står dock inte i strid med god inkassosed att i SMS eller e-post skicka en länk till en webbplats där gäldenären efter att ha identifierat sig med e-legitimation kan ta del av ett inkassokrav. Ett inkassokrav som avsänds på detta sätt ska dock inte anses ha kommit fram till gäldenären om gäldenären inte faktiskt legitimerat sig och tagit del av det.

När ett kravbrev eller annan korrespondens som innehåller känsliga uppgifter skickas per e-post bör inkassobolaget kontrollera att adressen är riktig. Inkassobolaget bör inte utan kontroll använda e-postadresser som lämnas till inkassobolaget av borgenären.

När ett krav eller annan korrespondens som innehåller känsliga uppgifter skickas per SMS bör inkassobolaget på motsvarande vis kontrollera att gäldenären faktiskt nås på telefonnumret. Inkassobolag bör vid utformningen av meddelandet vara uppmärksamma på att ett telefonnummer inte alltid används av den som är abonnemangshavare.

Uppdatering av mobiltelefonnummer och e-postadresser bör ske löpande.

6.4. Krav mot solidariskt ansvariga gäldenärer

Om flera gäldenärer solidariskt – alltså gemensamt – är betalningsskyldiga för en viss skuld får inkassoåtgärd vidtas mot en eller flera av dem under förutsättning att respektive person tidigare uppmanats att betala fordran genom faktura eller annan räkning. Det står normalt inte i strid med god inkassosed att samtidigt skicka inkassokrav till samtliga solidariskt ansvariga.

När det gäller krav mot handelsbolag är även bolagsmännen personligen ansvariga för bolagets skulder enligt 2 kap. 20 § lagen (1980:1102) om handelsbolag och enkla bolag. Det står då inkassobolaget fritt att vidta inkassoåtgärd endast mot bolaget eller endast mot någon eller samtliga bolagsmän.

Krav mot en borgensman får, om det är fråga om en så kallad ”proprieborgen”, skickas samtidigt som ett krav skickas till huvudgäldenären. Det är också tillåtet att skicka krav endast till borgensmannen. Innan inkassoåtgärd vidtas mot en borgensman bör inkassobolaget kontrollera att en faktura eller annat meddelande om fordran dessförinnan skickats till denne.

När inkassokrav skickas till mer än en person, bör det av inkassokravet framgå att motsvarande kravbrev också skickas också till övriga solidariskt ansvariga. Detta bör ske för att minimera risken för att fordran betalas mer än en gång. På samma vis bör ett inkassobolag snarast meddela övriga solidariskt ansvariga när betalning tas emot från någon av de övriga.

6.5. Preskriptionsbrytande åtgärder

För att en fordran inte ska preskriberas krävs att preskriptionsbrytande åtgärder vidtas innan preskriptionstiden löper ut. Om inte annat överenskommits ingår det i ett inkassoombuds uppdrag att vidta sådana åtgärder i rimlig utsträckning för att bevaka att borgenären inte förlorar rätten

att driva in fordran, exempelvis genom att löpande skicka kravbrev som uppfyller preskriptionsslagens krav, till gäldenären.³⁵

Ett inkassobolag bör spara bevis på att preskriptionsavbrott skett, exempelvis genom att varje preskriptionsbrytande åtgärd dokumenteras i ärendehanteringssystemet.

³⁵ Jmf. 18 kap. 1 § handelsbalken (1736:1232)

7. RÄNTA OCH KOSTNADER

7.1. Avgift för skriftlig betalningspåminnelse

7.1.1. Grundläggande förutsättningar för betalningsskyldigheten

För att en gäldenär ska vara skyldig att betala ersättning för en skriftlig betalningspåminnelse avseende en förfallen skuld krävs att ett avtal träffats mellan gäldenären och borgenären om detta. Avtalet måste ha träffats senast i samband med skuldens uppkomst. Det är alltså inte tillräckligt att det först på fakturan anges att påminnelseavgift kan tillkomma vid betalningspåminnelse, om avtal inte träffats om detta tidigare.

Att betalningspåminnelsen ska vara skriftlig innebär att den ska vara formulerad i skrift på ett sätt som är varaktigt och läsbart. Det finns dock inte något krav på att påminnelsen ska vara av-sänd i ett fysiskt brev.

Det står i strid med god inkassosed att, med vetskap om att inget avtal om påminnelseavgift träffats, vidta inkassoåtgärd avseende en sådan avgift. Det står också i strid med god inkassosed att vidta sådan inkassoåtgärd om inkassobolaget känner till att ingen skriftlig betalningspåminnelse skickats.

Påminnelseavgiften får i de allra flesta fall vara högst sextio kronor. Om särskilda skäl finns kan avgiften sättas högre. Som exempel på särskilda skäl anges i förarbetena till bestämmelsen att kravförfarandet har krävt översättningsarbete eller en onormalt stor arbetsinsats för att identifiera gäldenären.³⁶ Det är normalt inte tillåtet att utöver påminnelseavgiften debitera någon annan avgift i samband med betalningspåminnelsen, exempelvis en aviseringsavgift.

Om ett inkassoombud får i uppdrag att driva in en påminnelseavgift som överstiger 60 kronor bör inkassoombudet självständigt utreda om det finns tillräckliga skäl för att frångå normalbeloppet. Saknas sådana skäl står det i strid med god etik att vidta inkassoåtgärd avseende det högre beloppet.

Det står inte i strid med god inkassosed att debitera ränta avseende påminnelseavgifter. Ränta bör då, om inte annat avtalats, debiteras från trettio dagar efter att betalningspåminnelsen skickades och beräknas enligt 6 § räntelagen. När gäldenären är konsument krävs också att betalningspåminnelsen innehåller en upplysning om att ränta kan komma att debiteras avseende påminnelseavgiften vid utebliven betalning.

7.1.2. Antal påminnelser

Det finns ingen bestämmelse i lagstiftningen som begränsar möjligheten att utställa mer än en betalningspåminnelse. Det står därför en borgenär fritt att påminna flera gånger. Beloppsbegränsningen i lagen gäller dock oavsett hur många påminnelser som avsänds avseende ett visst ärende, vilket innebär att en gäldenär aldrig totalt kan bli skyldig att ersätta borgenären mer än vad lagen medger, alltså normalt 60 kronor, avseende ett visst ärende.

Det är däremot tillåtet att debitera påminnelseavgift i andra förfallna ärenden. Någon skyldighet att sammanföra ärenden, motsvarande den som gäller när inkassokrav skickas (se avsnitt 7.2.1) finns normalt inte. Vid periodvis återkommande fordringar eller successivt förfallande fordringar bör dock antalet påminnelser begränsas på motsvarande vis som när inkassokrav skickas i sådana ärenden (se avsnitt 7.2.2 och 7.2.3).³⁷

Det är tillåtet att vid flera påminnelser debitera ett mindre belopp vid varje enskild påminnelse på ett sådant vis att totalbeloppet inte överstiger maxbeloppet, under förutsättning att rätten till påminnelseavgift avtalats. Exempelvis kan detta ske genom att borgenären vid en första påminnelse debiteras 30 kronor och vid en andra påminnelse debiteras ytterligare 30 kronor.

³⁶ Se prop. 1980/81:10 s. 162

³⁷ Jmf. RH 1984:20, RH 1988:91 samt RH 1990:25

7.2. Inkassokostnad

En gäldenär är skyldig att utge ersättning för ett inkassokrav, om det har utformats på ett sådant sätt som anges i 5 § inkassolagen och har lämnats över eller skickats till gäldenären.³⁸

Vilka krav som gäller för inkassokravets utformning och till vilken adress ett inkassokrav ska skickas behandlas närmare i avsnitt 6.1 och 6.3. Om inkassokravet inte är korrekt utformat får inkassokostnad inte debiteras.

Inkassokostnaden uppgår i de allra flesta fall till 180 kronor. Om särskilda skäl finns kan avgiften dock sättas högre. Det står i strid med god inkassosed att debitera en högre avgift om särskilda skäl inte finns. Ett inkassoombud som debiterar en högre avgift än normalbeloppet bör dokumentera vilka överväganden som ligger till grund för det.

Inkassokostnaden får endast debiteras om kostnaden varit ”skäligen påkallad för att ta till vara borgenärens rätt”. Kostnaden för en åtgärd som strider mot god inkassosed är aldrig skäligen påkallad för att ta till vara borgenärens rätt.³⁹

Det står i strid med god inkassosed att debitera en inkassokostnad om inkassobolaget vid tidpunkten då kravet skickades kände till att betalning redan erlagts. En borgenär har dock rätt till ersättning för inkassokostnaden om inkassokravet avsändes senast samma dag som betalningen bokfördes på inkassobolagets eller borgenärens konto och innan inkassobolaget eller borgenären fick kännedom om den.

Såvitt gäller betalning av hyra är utgångspunkten dock att borgenären har rätt till ersättning för inkassokostnaden om inkassokravet avsänts senast den dag då gäldenären gjorde sin inbetalning och inte den dag då betalningen bokfördes (se 12 kap. 20 § 3 st. jordabalken).

Om en gäldenär har lämnat felaktiga uppgifter vid betalningen och exempelvis har angivit ett felaktigt OCR- eller fakturanummer, och borgenären därför inte haft anledning att anta att fordran blivit betalad får borgenären normalt skicka inkassokrav och debitera gäldenären inkassokostnad trots att betalningen rent faktiskt bokförts på borgenärens konto.⁴⁰

Det står inte i strid med god inkassosed att debitera ränta avseende en debiterad inkassokostnad under förutsättning att räntan debiteras tidigast från trettio dagar efter det att inkassokravet skickades och att den beräknas enligt 6 § räntelagen.⁴¹ När gäldenären är konsument krävs också att inkassokravet innehåller en upplysning om att ränta kan komma att debiteras avseende inkassokostnaden vid utebliven betalning.

7.2.1. Antal inkassokrav

För att undvika att en gäldenär drabbas av onödiga kostnader får normalt endast en inkassokostnad debiteras i varje inkassoärende. Detta gäller även när inkassokrav redan skickats i ärendet av ett tidigare inkassoombud eller en tidigare borgenär.

I det fall en gäldenär har flera förfallna skulder till en och samma borgenär bör dessa sammanföras i ett inkassokrav om så – med hänsyn tagen till tekniska förutsättningar – kan ske. God inkassosed kräver dock inte att borgenären inväntar att fordringar som ännu inte har förfallit till betalning faktiskt gör det innan inkassokrav skickas, även om detta kan innebära att fler kravbrev skickas.

I vissa fall tillämpar en borgenär ett förfarande där en eller flera betalningspåminnelser alltid avsänds innan inkassoåtgärd vidtas. I sådana fall behöver en borgenär inte sammanföra fordringar för vilka påminnelse ännu inte hunnit skickas – eller där den tidsfrist som angivits i påminnelsen inte har passerat – i ett inkassokrav avseende fordringar där betalningspåminnelse redan hunnit skickas.⁴²

³⁸ Se 3 § 1 pt. lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

³⁹ Jmf. prop. 1980/81:10 s 160

⁴⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i 99/2007 och 261/2021

⁴¹ Se RH 2010:18

⁴² Jmf. Svea hovrätts dom i mål FT 779-10 samt Datainspektionens i målet ingivna yttrande

Fordringar för flera olika borgenärer bör normalt inte sammanföras i ett gemensamt inkassokrav. Har fordringarna från olika borgenärer överlåts till en och samma borgenär bör kraven dock sammanföras enligt samma princip som anges ovan.

7.2.2. Periodvis återkommande fordringar

Vid återkommande fordringar som har sitt ursprung i ett och samma avtal med gäldenären får inkassokrav skickas avseende respektive förfallet periodbelopp. Detta gäller exempelvis avseende hyra, leasing, prenumerationer, energi och telefon- och dataabonnemang.

Det är normalt inte skäligen påkallat för att ta till vara en borgenärs rätt, och strider därför mot god inkassosed, att debitera en gäldenär inkassokostnader avseende fler än två resultatlösa krav på betalning om avtalet eller lagstiftningen ger borgenären rätt att i stället ställa in sin prestation, exempelvis genom att spärra en tjänst för fortsatt användning eller genom att påbörja ett förverkandeförfarande.

Saknas avtalsmässiga eller rättsliga förutsättningar att avbryta leveransen står det inte i strid med god inkassosed att skicka ytterligare inkassokrav och debitera inkassokostnad tills detta är möjligt.⁴³ Så är exempelvis fallet gällande vissa avgifter till det offentliga.

Har en gäldenär efter att ha mottagit ett inkassokrav avseende en periodvis återkommande fordran betalat förfallet belopp helt eller delvis kan fortsatta inkassokrav inte antas bli resultatlösa. Det står därför inte i strid med god inkassosed att skicka inkassokrav avseende senare förfallna periodbelopp i enlighet med vad som anges ovan.

7.2.3. Fordringar som endast förfallit delvis

I vissa fall ska inte en fordran betalas i sin helhet vid ett och samma tillfälle. Så är till exempel fallet vid del- eller avbetalningsavtal och vid kreditavtal. Vid indrivning av sådana fordringar som förfaller till betalning successivt, får inkassokrav skickas dels för de förfallna delposterna, dels för hela den kvarvarande fordran om denna, på grund av betalningsdröjsmålen, förfallit till betalning i sin helhet.

Det är normalt inte skäligen påkallat för att ta till vara en borgenärs rätt, och strider därför mot god inkassosed, att debitera en gäldenär inkassokostnader avseende fler än två resultatlösa krav på betalning rörande förfallna delposter.

I ärenden som rör konsumentkrediter krävs dock enligt konsumentkreditlagen i de flesta fall att en viss del av krediten är förfallen till betalning innan uppsägning av krediten kan ske. Det står i sådana fall inte i strid med god inkassosed att skicka inkassokrav och debitera inkassokostnad avseende samtliga delposter som förfaller till betalning innan lagliga möjligheter att säga upp krediten finns, även om detta innebär att gäldenären debiteras för fler än två resultatlösa inkassokrav.

7.2.4. Kostnadsfria krav

Oaktat vad som sägs i avsnitten 7.2.1-7.2.3 ovan står det inte i strid med god inkassosed att skicka inkassokrav eller andra kravbrev till en gäldenär i större utsträckning än vad som anges där, under förutsättning att gäldenären inte debiteras någon ytterligare inkassokostnad för sådana kravbrev.

7.3. Kostnad för upprättande av amorteringsplan

7.3.1. Avgift för upprättande

En gäldenär är skyldig att utge ersättning för upprättande av fullständig plan för amortering av återstående del av skulden, om planen har tillkommit i samråd med gäldenären samt har satts upp skriftligt och lämnats över eller skickats till gäldenären.⁴⁴ Kostnaden uppgår till 170 kronor.

⁴³ Se bl.a. RH 72:84, RH 1988:91 och RH 1990:25

⁴⁴ Se 3 § 2 pt. lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

I avsnitt 10 beskrivs närmare vilka krav god inkassosed uppställer såvitt gäller upprättandet av och innehållet i amorteringsplaner.

Kostnaden får enligt bestämmelsen endast debiteras under förutsättning att det rör sig om en fullständig plan för avbetalning. Sätts fordran ner genom ett ackord och amorteringsplanen omfattar hela ackordslikviden får kostnaden dock debiteras.

Skyldigheten att betala avgiften gäller endast om kostnaden varit skäligen påkallad för att ta till vara borgenärens rätt. För att så ska vara fallet krävs att amorteringsplanen – i vart fall vid tidpunkten för upprättandet – framstår som en realistisk möjlighet för borgenären att få betalt för sin fordran.⁴⁵

Det står inte i strid med god inkassosed att debitera ränta avseende en debiterad avgift för upprättande av amorteringsplan under förutsättning att räntan debiteras tidigast från trettio dagar efter det att betalningsuppgörelsen sagts upp och endast till den del avgiften då är obetald. När gäldenären är konsument krävs också att bekräftelsen på betalningsuppgörelsen innehåller en upplysning om att ränta kan komma att debiteras avseende avgiften vid utebliven betalning.

7.3.2. Avgift för avisering och bokföring

En borgenär kan komma överens med en gäldenär om att denne ska betala ersättning för kostnader för avisering och bokföring som uppkommer i anledning av en betalningsuppgörelse. Sådan ersättning får inte överstiga kostnaden för en betalningspåminnelse, det vill säga 60 kronor.

En förutsättning för att borgenären ska ha rätt att debitera detta belopp är att avier faktiskt tillställs gäldenären i samband med varje delbetalning i fysisk eller digital form. Ska ingen avisering ske får kostnaden inte överstiga 30 kronor per delbetalning, vilket får anses motsvara borgenärens kostnad för bokföring och behandling av betalningen.

För att avgiften ska få debiteras krävs att borgenären och gäldenären uttryckligen kommer överens om att avgiften ska betalas i samband med att betalningsuppgörelsen ingås. Det överenskomna beloppet ska också framgå av den bekräftelse som skickas eller lämnas till gäldenären (se avsnitt 10.5).

7.3.3. Betalningspåminnelser vid amorteringsplan

Det står inte i strid med god inkassosed att avtala med en gäldenär om att påminnelseavgift får debiteras om en skriftlig betalningspåminnelse avsänds efter att gäldenären inte i rätt tid har betalat i enlighet med en betalningsuppgörelse. Det är dock normalt inte skäligen påkallat för att ta till vara borgenärens rätt, och strider därför mot god inkassosed, att debitera en gäldenär för påminnelseavgifter avseende fler än två resultatlösa aviseringar av en betalningsuppgörelse.

7.4. Förseningsersättning

Gäldenärer som är näringsidkare, myndigheter eller offentliga organ, är under vissa förhållanden skyldiga att utge förseningsersättning till borgenären vid sena betalningar.⁴⁶

Förseningsersättningen uppgår till 450 kronor och får debiteras under förutsättning att fordran var obetald på förfallodagen. Det krävs inte att borgenären vidtar någon särskild åtgärd innan förseningsersättningen debiteras och det är tillåtet för borgenären att debitera förseningsersättning även om betalning hunnit mottas innan kravet på förseningsersättningen skickas.

Det står inte i strid med god inkassosed att debitera ränta avseende förseningsersättning under förutsättning att räntan debiteras tidigast från trettio dagar efter den dag då en handling skickats med krav på förseningsersättning och att räntan beräknas enligt 6 § räntelagen.

⁴⁵ Jmf. prop. 1980/81:10 s. 161

⁴⁶ Se 4 a § lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

7.4.1. Möjlighet att kombinera förseningsersättning med andra kostnader

Om förseningsersättning har debiterats får kostnader för betalningspåminnelse, inkassokostnad och upprättande av amorteringsplan debiteras endast till den del som dessa kostnader tillsammans överstiger förseningsersättningen.

Det står dock inte i strid med god inkassosed att debitera avgift för inkassokostnad och/eller påminnelse om förseningsersättningen sätts ned i motsvarande mån.

7.4.2. Antal förseningsersättningar

Till skillnad från vad som gäller för övriga kostnader som får debiteras enligt lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. finns inget krav på att förseningsersättning ska vara skäligen påkallad för att ta till vara borgenärens rätt. Någon sådan prövning behöver därför inte göras. En borgenär som har rätt till förseningsersättning har därför rätt att debitera denna avseende varje förfallen fordran.⁴⁷

7.5. Dröjsmålsränta

En borgenär har rätt att debitera dröjsmålsränta på förfallna fordringar. Bestämmelser om hur och när dröjsmålsränta får debiteras finns i räntelagen (1975:635). Dessa bestämmelser gäller om inte annat avtalats.

I de flesta fall gäller enligt räntelagen att dröjsmålsränta får debiteras från 30 dagar efter att borgenären skickat faktura till gäldenären. När gäldenären är konsument krävs också att det av fakturan framgår att gäldenären kan bli skyldig att betala dröjsmålsränta vid utebliven betalning.

Om en borgenär vill att en högre räntesats än vad som gäller enligt räntelagen ska gälla eller att någon annan regel i räntelagen inte ska gälla måste ett avtal om det träffas senast i samband med att fordringsanspråket uppkommer. Det är inte tillräckligt att de avvikande villkoren anges först i fakturan.

7.5.1. Hur räntan ska anges i kravbrev

Enligt god inkassosed bör upplupen dröjsmålsränta anges i inkassokravet på följande vis:

- a) den upplupna räntans sammanlagda belopp,
- b) den tidsram och det kapitalbelopp som har legat till grund för beräkningen,
- c) att beräkningen är gjord med utgångspunkt från gällande referensränta vid varje tidsperiod, om så är fallet,
- d) om ränta debiterats med utgångspunkt i räntelagens bestämmelser eller om ränta debiteras enligt avtal med gäldenären
- e) uppgift om nu gällande räntesats.

Räntesatsen för dröjsmålsränta som inte är upplupen vid den tidpunkt då inkassokravet skickas kan anges genom en hänvisning till räntelagen eller avtal.

Om ränta begärs avseende någon kostnad som har debiterats senare än kapitalfordran, exempelvis en påminnelseavgift bör särskild information lämnas om grunden för debiteringen av den dröjsmålsräntan, inklusive information om den tidsram som har legat till grund för beräkningen.

7.5.2. Kontroll av räntevillkor och ränteberäkningar

Om borgenären anger att ett avtal träffats med en gäldenär om att en högre räntesats än vad som gäller enligt räntelagen ska gälla eller att någon annan regel i räntelagen inte ska gälla kräver god inkassosed att ett inkassoombud, inom ramen för de övergripande kontroller som genomförs i samband med att uppdrag antas (se avsnitt 5.3), vidtar rimliga åtgärder för att förvissa sig om att ett sådant avtal faktiskt har träffats. Finns inget sådant avtal står det i strid med god

⁴⁷ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 158/2018

inkassosed att kräva betalt för dröjsmålsränta i större utsträckning än vad som är möjligt enligt räntelagen.

När gäldenären är konsument kräver god inkassosed också att inkassobolaget inom ramen för den kontroll som beskrivs ovan förvissas sig om att information om att ränta kan komma att debiteras framgår av faktura eller räkning som avsänts till gäldenären. Framgår ingen sådan information står det i strid med god inkassosed att kräva betalt för dröjsmålsränta innan 30 dagar passerat efter att sådan information lämnas eller från dagen för delgivning av ansökan om betalningsföreläggande eller stämning, om den dagen inträffar tidigare.

Ett inkassoombud behöver normalt inte kontrollräkna att den ränta som anges som upplupen vid överlämnandet av ärendet från borgenären är korrekt.

8. KONTAKTER MED GÄLDENÄREN

8.1. Grundläggande krav på saklighet, tydlighet och korrekthet

All information som lämnas till en gäldenär, oavsett om den lämnas i skrift eller muntligen ska vara saklig, tydlig och korrekt. I kravet på att informationen ska vara saklig ligger också att gäldenären alltid ska bemötas på ett hövligt och respektfullt sätt.

Det står i strid mot god inkassosed att till en gäldenär lämna uppgifter som kan få till konsekvens att gäldenären vilseleds om vilka rättigheter han eller hon har i anledning av ett krav som riktas mot honom eller henne.⁴⁸ Det står också i strid med god inkassosed att till en gäldenär lämna felaktiga uppgifter om lagstiftningens innehåll eller andra uppgifter som inkassobolaget vet är felaktiga.

8.1.1. Skyldighet att svara på frågor

Ett inkassobolag är skyldigt att vara tillgängligt för att svara på frågor såväl muntligen som skriftligen. Om en gäldenär önskar att ett besked som lämnats muntligen också skickas i skriftlig form ska ett inkassobolag i rimlig utsträckning tillmötesgå begäran, exempelvis genom att skicka ett brev med fysisk post eller till en digital brevlåda eller genom att lämna ett meddelande på en webbplats där gäldenären kan logga in och ta del av det.

God inkassosed innebär att ett inkassobolag utan dröjsmål ska svara på frågor som är relevanta för det inkassoärendet som inkassobolaget handlägger gentemot gäldenären. Detta inkluderar information om grunden för fordran, hur kapitalbelopp beräknats, med vilket rättsligt stöd ränta och kostnader har debiterats och vilka åtgärder som kan bli aktuella om betalning inte sker.

Inkassobolaget bör normalt också kunna lämna uppgift om vilka varor eller tjänster kravet avser, tidpunkten för respektive köp (eller den tidpunkt då betalningsskyldigheten annars uppstod), och uppgift om andra relevanta avtalsvillkor som gäller för fordran.

Om ett svar inte kan lämnas på en gång ska inkassobolaget försöka hitta detta och återkomma till gäldenären med besked. Om inget annat meddelas till gäldenären bör inga ytterligare inkassoåtgärder eller rättsliga åtgärder vidtas i ärendet innan sådant besked lämnats. Har inkassobolaget meddelat att svar ska lämnas senast en viss dag ska inkassobolaget, om svaret inte kan lämnas inom denna tid, ange nytt datum för när de kan återkomma.

Det står däremot inte i strid med god inkassosed att, efter att svar lämnats, vidta ytterligare inkassoåtgärd eller rättslig åtgärd i ärendet.⁴⁹

8.1.2. Skyldighet att vara tillgänglig på telefon och i andra kanaler

För att en gäldenär ska ha möjlighet att få svar på sina frågor krävs att ett inkassobolag är tillgängligt i sådan utsträckning att det är enkelt för gäldenären att komma i kontakt med inkassobolaget. Av inkassobolagets webbplats och de handlingar som används i verksamheten bör det tydligt framgå vilka kommunikationsvägar som erbjuds av inkassobolaget.

Ett inkassobolag bör under alla förhållanden kunna kommunicera med en gäldenär via brev och telefon. Det bör finnas möjlighet för en gäldenär att kontakta inkassobolaget per telefon utan att använda e-legitimation eftersom inte alla har tillgång till sådan teknik.⁵⁰

Per telefon bör ett inkassobolag vara tillgängligt i vart fall under alla helgfria måndagar till fredagar och det bör av handlingar och webbplats framgå vilka telefontider som tillämpas. Inkassobolagets telefonväxel bör vara dimensionerad på ett sådant sätt att långa väntetider undviks.⁵¹

Mot bakgrund av de säkerhetsrisker som kommunikation med e-post innebär strider det inte mot god inkassosed att ett inkassobolag inte accepterar kontakter på detta sätt.

⁴⁸ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärende med dnr. 77/2005, 150/2017, 159/2018 och 215/2020

⁴⁹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 327/2022

⁵⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 348/2022

⁵¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 241/2021

Ett inkassobolag bör hantera de frågor och invändningar som inkommer till bolaget oavsett vilka kontaktvägar gäldenären använder. Det innebär till exempel att en fråga eller en invändning som inkommit till fel avdelning hos inkassobolaget bör vidarebefordras till den avdelning som kan besvara gäldenärens frågor. Även om en gäldenär använder en kontaktväg som inte är anvisad bör inkassobolaget alltså hantera frågan.⁵²

8.1.3. Skyldighet att lämna ut handlingar och bevis

Skyldigheten att svara på frågor innefattar inte en skyldighet att lämna kopior på skriftliga handlingar eller andra dokument till gäldenären. Inkassobolag är heller inte generellt skyldigt att lämna ut fakturakopior eller beställningsunderlag rörande en fordran. En kopia på fakturan kan dock i många fall vara ett lämpligt sätt att lämna information om en fordran till gäldenären.⁵³

Vid en prövning av en fordran hos domstol eller myndighet svarar inkassobolaget självständigt för vad som åberopas, vilket innebär att gäldenären inte, vid sidan om möjligheten att begära s.k. edition, äger rätt att begära att vissa underlag ska ges in eller visas upp.⁵⁴

8.2. När gäldenären har ombud

En gäldenär har rätt att ställa ett ombud för sig i ett enskilt ärende eller generellt. God inkassosed kräver att ett inkassobolag som får kännedom om att ett ombud utsetts fortsättningsvis inte söker kontakt direkt med gäldenären, om det inte är fråga om en åtgärd som av rättsliga skäl måste ske direkt i förhållande till gäldenären, exempelvis när preskriptionsbrytande brev skickas.

Även i vissa andra fall kan det vara motiverat att kringgå ett ombud, exempelvis om ombudet uppvisar oskicklighet eller olämplighet eller om det annars av särskilda skäl bedöms nödvändigt. Sker kontakt med gäldenären direkt bör ombudet i normalfallet underrättas.⁵⁵

Eftersom inkassokrav enligt 5 § inkassolagen ska skickas till gäldenären strider det inte mot god inkassosed att skicka inkassokravet direkt till gäldenären trots förekomsten av ombud.⁵⁶

Vilka krav som bör ställas på en ombudsfullmakt framgår av avsnitt 4.2 ovan.

8.3. När gäldenären har god man eller förvaltare

Om gäldenären företräds av en god man och uppdraget omfattar att bevaka gäldenärens rätt eller förvalta dennes egendom bör inkassobolaget följa de instruktioner som lämnas av den gode mannen rörande vart meddelanden ska skickas och vid telefonkontakter söka den gode mannen.

Skulle den gode mannen uppvisa oskicklighet eller olämplighet eller om det annars av särskilda skäl bedöms nödvändigt kan inkassobolaget trots förekomsten av god man i undantagsfall kontakta gäldenären direkt.

Det strider inte mot god inkassosed att till en gäldenär som har god man skicka exempelvis preskriptionsbrytande brev eller inkassokrav upprättade enligt 5 § inkassolagen.

När gäldenären är ställd under förvaltarskap innebär god inkassosed att all kommunikation ska ske direkt med förvaltaren, också i fråga om preskriptionsbrytande brev och andra handlingar eftersom gäldenären inte är behörig att ta emot sådana försändelser.⁵⁷ Detta gäller dock inte om förvaltarskapet har begränsats på ett sådant sätt att förvaltarens uppdrag inte innebär en rätt att företräda gäldenären gentemot borgenären.

Vilka kontroller som bör göras av den gode mannens eller förvaltarens behörighet behandlas ovan i avsnitt 4.3.

⁵² Se Datainspektionens tillsynsärende med dnr. 2356-2017

⁵³ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 367/2022

⁵⁴ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 369/2022

⁵⁵ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 204/2020

⁵⁶ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 332/2022

⁵⁷ Jmf. NJA 2022 s. 150

8.4. När gäldenären är underårig

Krav eller annan korrespondens som riktas mot en gäldenär som är under 18 år ska vara adresserat till den underårige men skickas till den underåriges förmyndare. Det måste dock av brev och övrig kommunikation vara tydligt om det är den underårige själv eller förmyndaren som är betalningsskyldig för den fordran som kravet avser.

Inkassobolaget bör, om inte omständigheterna i det enskilda fallet motiverar en annan bedömning, ha kontakt med den underåriges förmyndare i anledning av kravet. God inkassosed hindrar dock normalt inte att uppgifter om fordran lämnas även till den underårige.

8.5. Telefonkontakter

Innan fristen för inkassokravet har gått ut bör kontakt med gäldenären per telefon endast förekomma på dennes initiativ. Efter fristens utgång står det inkassobolaget fritt att ta sådan kontakt.

Om gäldenären är en privatperson bör han eller hon endast kontaktas per telefon under vardagar och då inte senare än klockan 21.00.

Det står dock inte i strid med god inkassosed att kontakta gäldenären per SMS eller genom andra digitala kanaler även vid andra tidpunkter på dygnet eftersom gäldenären då själv kan bestämma hur och på vilket sätt sådana meddelanden ska tas emot.

Kontaktförsök till en gäldenär per telefon eller per SMS får inte vara onödigt påträngande och bör inte ske med alltför korta intervaller.

8.6. Kontakter i andra kanaler m.m.

Inkassoåtgärder får inte väcka onödigt uppeende, ske på ett sätt som kan skandalisera gäldenären eller som innebär omotiverad kontakt med utomstående. Det står också i strid med god inkassosed att hota med sådana åtgärder. Kuvert och utsidan på andra försändelser bör utformas på ett sätt som inte onödigtvis framhäver att brevet rör ett inkassoärende.

Det står i strid med god inkassosed att på annat sätt än för att genomföra delgivning av en handling söka upp en gäldenär i dennes bostad eller på dennes arbetsplats om gäldenären inte själv uttryckligen begärt detta.

Det strider också mot god inkassosed och utgör en otillbörlig inkassoåtgärd att hota en gäldenär med att en polisanmälan kommer göras om betalning inte sker.⁵⁸

8.7. Kontakt genom delgivningsbolag

Ett inkassobolag får anlita ett delgivningsbolag, eller själv genomföra delgivning, för att överlämna handlingar till en gäldenär. Ett sådant överlämnande av en handling utgör inte en inkassoåtgärd.

Det strider dock mot god inkassosed att i samband med sådan delgivning vidta någon annan åtgärd som är eller som kan uppfattas som en påtryckning riktad mot gäldenären. Inkassobolag bör vidare säkerställa att tystnadsplikten inte åsidosätts och bör därför se till att det inte av fordon, uniformering eller på annat sätt framgår för utomstående att delgivningsåtgärden sker på uppdrag av ett inkassobolag.

⁵⁸ Se prop. 1974:42 s 79 f. och Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 268/2021

9. BESTRIDANDEN

9.1. Vad som utgör en invändning

9.1.1. Sakliga och osakliga invändningar

God inkassosed kräver att ett inkassobolag har rutiner och kunskap för att på ett ändamålsenligt vis hantera invändningar mot fordringsanspråk från gäldenärer.

En gäldenär har rätt att lämna invändningar såväl muntligen som skriftligen. Det står i strid med god inkassosed att kräva att invändningar endast får göras skriftligen.

Invändningar kan vara sakliga eller osakliga. En saklig invändning är en invändning som skulle kunna medföra att gäldenären inte är skyldig att betala fordran helt eller delvis. Det saknar betydelse om inkassobolaget eller borgenären anser att invändningen har fog för sig eller inte. Avgörande är i stället om invändningen som sådan skulle kunna innebära att ingen betalningsskyldighet finns.

Exempel på sakliga invändningar är bland annat:

- a) att den vara eller tjänst som fordran avser inte har beställts av gäldenären eller inte har levererats till gäldenären,
- b) att den vara eller tjänst som fordran avser varit felaktig och att gäldenären därför har rätt till prisavdrag eller hävning,
- c) att betalning redan erlagts avseende fordran,
- d) att beställda varor har returnerats,
- e) att fordran är preskriberad,
- f) att fordran har tillkommit på ett felaktigt sätt, exempelvis till följd av hot, bedrägeri eller tvång eller att gäldenären saknat rättshandlingsförmåga.

En osaklig invändning är en invändning som – oavsett om invändningen har fog för sig eller inte – saknar betydelse för gäldenärens betalningsskyldighet.

Exempel på osakliga invändningar är bland annat:

- a) att gäldenären inte nåtts av avsänd faktura eller betalningspåminnelse,
- b) att gäldenären inte har ekonomiska förutsättningar att betala fordran eller saknar betalningsvilja,
- c) att gäldenären har en motfordran mot borgenären som åberopas till kvittning.

En invändning kan avse endast en del av en fordran. Exempelvis kan en gäldenär invända att han eller hon inte är skyldig att betala en av flera varor som ligger till grund för en fordran, men inte har någon invändning mot övriga belopp. I ett sådant fall är fordran endast att betrakta som delvis bestridd.

9.1.2. Otydliga invändningar

För att en invändning ska betraktas som saklig krävs att gäldenären på ett tydligt vis gör klart för inkassobolaget vilken invändning som riktas mot fordran på ett sådant vis att inkassobolaget kan göra en bedömning av invändningens saklighet.

Ett allmänt hållet påstående från gäldenärens sida, exempelvis att ”fordran bestrids” utan att någon ytterligare motivering lämnas utgör inte en saklig invändning. Inte heller är det tillräckligt att gäldenären lämnar vaga antydningar som endast under vissa förhållanden skulle kunna utgöra en invändning. Exempelvis utgör inte diffusa invändningar av typen ”fordran är gammal” eller ”beloppet är högt” tillräckligt preciserade invändningar för att de ska betraktas som sakliga med hänvisning till god inkassosed.

Om en otydlig invändning framställts bör inkassobolaget kontakta gäldenären för att få ett klargörande, om detta inte är uppenbart obehövligt.

9.2. Utredning av invändningar

9.2.1. Kommunikation med borgenären

Ett inkassobolag bör snarast efter att ha tagit emot en saklig invändning utreda om invändningen har fog för sig. Om det inte har föreskrivits något annat i avtalet mellan inkassobolaget och borgenären bör inkassobolaget kontakta borgenären för att få besked om dennes inställning till invändningen.

För det fall borgenären tillfrågas om underlag, exempelvis avtalshandlingar, betalningshistorik eller leveransuppgifter, som krävs för att inkassobolaget ska kunna genomföra utredningen, och borgenären inte inom rimlig tid återkommer med sådana underlag bör inkassobolaget avsäga sig uppdraget eller avsluta ärendet. En rätt att på detta sätt avsäga sig uppdrag bör framgå av det avtal som upprättas mellan borgenären och inkassobolaget, se vidare avsnitt 5.6.1.

9.2.2. Kommunikation med gäldenären

Under den tid som utredningen pågår bör inga ytterligare inkassoåtgärder vidtas mot gäldenären i anledning av den aktuella fordran.

När utredningen av gäldenärens invändning har slutförts bör inkassobolaget återkomma till gäldenären med besked om vad utredningen utvisar och, i förekommande fall, borgenärens inställning till invändningen. För det fall borgenären beslutat att fordran inte längre ska vidhållas är det tillräckligt att en avslutsbekräftelse skickas till gäldenären utan ytterligare redogörelse.

Det står inte i strid med god inkassosed att ett inkassobolag begär att gäldenären, mot bakgrund av de uppgifter som framkommit vid utredningen, meddelar om han eller hon står fast vid sitt bestridande eller inte. Det är också tillåtet att i samband med detta informera om att ärendet annars kan komma att överlämnas till Kronofogdemyndigheten genom ansökan om betalningsföreläggande om gäldenären inte återkommer.⁵⁹

Under förutsättning att inkassobolaget på ett fullgott vis har redogjort för grunden för borgenärens inställning till gäldenärens invändning står det inte heller i strid med god inkassosed att ange att stämningsansökan kan komma att ges in om betalning inte sker inom viss tid efter beskedet. Det gäller också om gäldenären vidhåller sin invändning eller efterfrågar ytterligare information.⁶⁰

9.3. Betydelsen av bestridanden vid rättsliga åtgärder

9.3.1. Summarisk process eller domstol?

Om borgenären önskar få sin fordran fastställd och ingen saklig invändning har riktats mot fordran bör ett inkassobolag ansöka om betalningsföreläggande mot gäldenären, eftersom detta förfarande i de flesta fall både är enklare och billigare än ett förfarande i domstol.

Har en saklig invändning gjorts bör den summariska processen inte användas, även om inkassobolaget eller borgenären gör bedömningen att gäldenärens invändning saknar fog. Det står i strid med god inkassosed att i sådana fall inge ansökan om betalningsföreläggande eller att hota med att sådan ansökan kan komma att inges. I stället bör ärendet prövas av domstol.

För det fall gäldenären, efter att ha fått besked om borgenärens inställning, inte längre vidhåller en saklig invändning står det dock inte i strid med god inkassosed att därefter ansöka om betalningsföreläggande eller hota med sådan ansökan.

Finns en saklig invändning endast avseende en del av fordran står det inte i strid med god inkassosed att inge ansökan om betalningsföreläggande avseende den del som är obestridd.

⁵⁹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 340/2022

⁶⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 327/2022

9.3.2. Uppenbart oriktiga invändningar

Om en invändning på objektiva grunder kan konstateras vara uppenbart ogrundad är den att betrakta som osaklig eftersom invändningen inte ens rent hypotetiskt skulle kunna medföra att gäldenären inte skulle vara skyldig att betala fordran.

Exempel på uppenbart oriktiga invändningar är att en gäldenär invänder att en fordran är preskriberad trots att inte ens den första preskriptionstiden har löpt ut eller att gäldenären påstår att han eller hon var underårig vid tidpunkten för skuldens uppkomst trots att det kan fastslås att så inte var fallet.

9.3.3. Invändningar efter utslag eller dom

Efter att en fordran blivit fastställd i ett utslag, en dom eller någon annan exekutionstitel som vunnit laga kraft är en gäldenärs möjlighet att invända mycket begränsad. Invändningar som rör förhållanden i tiden före det att exekutionstiteln meddelades kan endast prövas inom ramen för ett så kallat extraordinärt rättsmedel, exempelvis klagan över domvilla eller resning. Det står inte i strid med god inkassosed att bortse från sådana invändningar under förutsättning att en domstol inte beslutar att exekutionstiteln ska upphävas.

När ett inkassobolag tar emot en invändning som rör förhållanden i tiden efter att exekutionstiteln meddelades bör inkassobolaget utreda om invändningen påverkar gäldenärens betalningsskyldighet. Exempel på invändningar som kan påverka betalningsskyldigheten i sådana fall är att fordran blivit betalad helt eller delvis eller att den preskriberats efter att exekutionstiteln meddelats.

Kommer inkassobolaget efter sådan utredning fram till att invändningen har fog för sig, exempelvis på grund av att preskription inträtt bör inkassobolaget avsluta ärendet eller justera sin fordran och meddela detta till gäldenären. Kommer inkassobolaget fram till att det går att bortse från invändningen bör även detta kommuniceras till gäldenären.

10. AMORTERINGSPLANER OCH ACKORD

10.1. Förslagsbrev och andra erbjudanden

Det är borgenären som avgör om en betalningsuppgörelse ska träffas med gäldenären. Ett inkassombud får endast ingå sådana uppgörelser i den utsträckning och på det sätt som borgenären gett inkassombudet behörighet att göra (se vidare avsnitt 5.6).

Det står inte i strid med god inkassosed att en borgenär eller ett inkassobolag vägrar att acceptera sådana uppgörelser, oavsett skälet till detta.⁶¹ Detsamma gäller vid lämnande av andra typer av betalningsanstånd.⁶²

Om inkassobolaget lämnar ett skriftligt förslag på en uppgörelse till en gäldenär är inkassobolaget dock bundet av de villkor som erbjuds i förslaget under den tidsram som anges i förslaget. Har ingen tidsfrist angivits är inkassobolaget bunden av erbjudandet under skälig betänketid, vilken normalt bör vara minst åtta dagar från den dag då erbjudandet skickades. För att undvika oklarhet om hur länge erbjudandet gäller bör dock en tidsfrist anges. Vid förslag på uppgörelse som lämnas muntligen får inkassobolaget begära att gäldenären omedelbart lämnar svar på erbjudandet.

Under den tid som en frist att lämna svar på ett erbjudande inte har löpt ut står det i strid med god inkassosed att vidta ytterligare inkassoåtgärder rörande fordran.

10.2. Amorteringsplan i samband med rättsligt förfarande

Om en betalningsuppgörelse träffas med gäldenären efter att ett mål om betalningsföreläggande eller verkställighet har inletts mot gäldenären eller om fordran är föremål för ett mål eller ärende i domstol kräver god inkassosed att målet snarast bör återkallas. I mål om verkställighet kan anstånd med verkställigheten i stället begäras.

Målet behöver dock inte återkallas (eller anstånd begäras) om inkassobolaget, senast vid tidpunkten för träffandet av betalningsuppgörelsen överenskommit med gäldenären om att så inte ska ske. En sådan överenskommelse bör dokumenteras.

Det står inte i strid med god inkassosed att som villkor för att återkallelse ska ske begära att gäldenären först erlägger viss delbetalning.

Ett inkassobolag får normalt, utan något krav på att meddela gäldenären på förhand, på nytt inleda eller återuppta ett rättsligt förfarande om en betalningsuppgörelse inte fullföljs.⁶³

10.3. Avtal om avgift för avisering och bokföring

En borgenär kan komma överens med en gäldenär om att denne ska betala skälig ersättning för kostnader för avisering och bokföring som uppkommer i anledning av en amorteringsuppgörelse, se vidare avsnitt 7.3.2.

Ett villkor om att en sådan avgift ska debiteras måste träffas samtidigt som betalningsuppgörelsen i övrigt. Det är alltså inte tillräckligt att avgiften endast framgår av den skriftliga bekräftelsen.

10.4. Begränsade amorteringsplaner

En betalningsuppgörelse kan vara begränsad och inte avse hela den kvarvarande fordran. Exempelvis kan en borgenär komma överens med en gäldenär om att avbetalning ska ske med ett visst belopp under viss begränsad tid.

Att en betalningsuppgörelse är begränsad, och på vilket sätt, bör framgå tydligt av den skriftliga bekräftelsen som sänds eller lämnas till gäldenären.

⁶¹ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärenden med dnr. 260/2021, 274/2021, 280/2021 och 308/2021

⁶² Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärenden med dnr. 64/2003 och 363/2022

⁶³ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 310/2021

Det står inte strid med god inkassosed att, efter att en tidsbegränsad amorteringsplan löpt ut, uppställa nya krav för att en ny amorteringsplan ska träffas, exempelvis att kräva att storleken på det månatliga avbetalningsbeloppet höjs i förhållande till vad som gällt tidigare.⁶⁴

Det står inte heller i strid med god inkassosed att, efter att en tidsbegränsad amorteringsplan löpt ut, vidta rättslig åtgärd mot gäldenären utan ytterligare meddelande till gäldenären.

10.5. Skriftlig bekräftelse

Den överenskommelse som träffas mellan gäldenären och inkassobolaget bör dokumenteras. En bekräftelse på vad som överenskommits ska sändas eller lämnas till gäldenären.

Bekräftelsen fyller en viktig funktion för att tydliggöra hur och när betalningar ska göras samt för att säkerställa att parterna är överens om uppgörelsens utformning i övrigt.⁶⁵

Av bekräftelsen bör tydligt framgå i vart fall följande:

- a) Borgenärens och det eventuella inkassoombudets namn,
- b) vilken eller vilka fordringar som uppgörelsen omfattar,
- c) respektive fordrans ärendenummer i borgenärens eller inkassoombudets ärendehanteringssystem, i det fall sådant finns,
- d) totalt kapitalbelopp,
- e) total dröjsmålsränta att betala under hela den period då uppgörelsen är tänkt att löpa, samt vilken räntesats som tillämpas,
- f) upplupna kostnader, varvid kostnader för inkassokrav, upprättande av amorteringsplan, avtalade kostnader för avisering och bokföring samt eventuella övriga kostnader redovisas var för sig,
- g) vid vilket datum som uppgörelsen börjar att gälla,
- h) antalet delbetalningstillfällen samt storleken på och tidpunkten för respektive delbetalning,
- i) det totala beloppet att betala, beräknat under hela den period då uppgörelsen är tänkt att gälla,
- j) hur och på vilket sätt uppgörelsen upphör (se vidare nedan 10.6),
- k) till vilket konto som betalning ska ske och vilka uppgifter som ska anges i samband med betalningen,

Inkassobolaget är, utöver den skriftliga bekräftelsen, inte skyldig att skicka betalningsavier inför varje delbetalning till gäldenären om detta inte särskilt överenskommits.

10.6. Betalningsuppgörelsens upphörande

Under förutsättning att gäldenären följer de villkor som gäller enligt betalningsuppgörelsen står det i strid med god inkassosed att säga upp överenskommelsen i förtid.

Det står också i strid med god inkassosed att, under den tid en betalningsuppgörelse är i kraft, ställa nya krav för att avbetalningsplanen ska fortlöpa, exempelvis genom att kräva ett högre avbetalningsbelopp eller tätare betalningsintervall. Inkassobolaget och gäldenären kan däremot gemensamt komma överens om nya villkor för uppgörelsen. Sådana förändringar av den ursprungliga uppgörelsen bör dokumenteras och en skriftlig bekräftelse av de ändrade villkoren bör skickas till gäldenären.

Fullföljer gäldenären inte uppgörelsen får inkassobolaget säga upp den till upphörande på de villkor som anges i den skriftliga bekräftelsen. Det står inte i strid med god inkassosed att i

⁶⁴ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 265/2021

⁶⁵ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 245/2021

bekräftelsen ange att uppgörelsen upphör omgående utan särskild uppsägning om betalning utelir.

För det fall bekräftelsebrevet saknar uppgift om hur och på vilket sätt uppgörelsen slutar gälla, bör gäldenären underrättas om att betalningsuppgörelsens sägs upp innan rättslig åtgärd vidtas.⁶⁶

⁶⁶ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 192/2020

11. BETALNINGAR

11.1. Verkan av betalning

En betalning är fullgjord när beloppet har bokförts av betalningsförmedlaren på mottagarens bankkonto.⁶⁷ Även om betalning ännu inte har bokförts strider det dock mot god inkassosed att vidta en rättslig åtgärd mot en gäldenär om denne visar upp ett trovärdigt bevis på att betalning faktiskt har erlagts, exempelvis genom att översända ett kvitto som utvisar att betalning skett till rätt konto med angivande av korrekta inbetalningsuppgifter.

Ett utdrag som endast visar att ett betalningsuppdrag registrerats är dock normalt inte tillräckligt för att inkassobolaget eller borgenären ska vara förhindrad att vidta rättslig åtgärd (avseende hyresbetalningar, se dock nedan avsnitt 11.1.3).

11.1.1. Betalning som sker till inkassoombud

Av 9 § inkassolagen följer att en betalning som en gäldenär erlägger till den som har uppdrag att driva in fordran är gällande mot borgenären. Detta innebär att borgenären är förhindrad att vidta en rättslig åtgärd i anledning av ett krav så snart full betalning skett till inkassoombudet.

God inkassosed kräver att inkassobolag utarbetar och säkerställer att goda rutiner finns för att bevaka när betalningar sker. Placering av en betalning på rätt ärende bör ske skyndsamt. Betalningar som inte kan placeras på grund av att felaktiga uppgifter angivits vid betalningen eller av annan orsak inte kan hänföras till visst ärende bör hanteras i enlighet med vad som anges i avsnitt 11.3 och 11.4.

11.1.2. Betalning som sker direkt till borgenären

Om betalning sker direkt till borgenären i ett ärende som överlämnats till ett inkassoombud för indrivning bör borgenären så snart som möjligt meddela inkassoombudet om betalningen för att undvika att rättslig åtgärd vidtas mot gäldenären trots att betalning har skett. En sådan skyldighet bör också framgå av det avtal som upprättats mellan borgenären och inkassoombudet (jmf. avsnitt 5.6).

11.1.3. Särskilda regler vid betalning av hyra

Vid betalning av hyra gäller enligt 12 kap. 20 § jordabalken att om en hyresgäst betalar hyra på ett post- eller bankkontor, anses beloppet ha kommit hyresvärden tillhanda omedelbart vid betalningen. Vidare anges att om hyresgästen lämnar ett betalningsuppdrag på hyran till bank-, post- eller girokontor anses beloppet ha kommit hyresvärden till handa när betalningsuppdraget togs emot av det förmedlande kontoret.

Kan en gäldenär visa upp bevis på att betalningsuppdraget lämnats en viss dag ska betalning anses ha skett denna dag.

För att betalningen ska anses vara utförd vid den angivna tidpunkten krävs dock att rätt belopp finns på kontot och att betalningsuppdraget uppfyller de krav som gäller för respektive girosystem.⁶⁸

11.2. Avräkningsordning

När en inbetalning som inte fullt ut motsvarar den totala fordran tas emot från gäldenären uppkommer frågan hur betalningen ska avräknas.

God inkassosed kräver att ett inkassobolag, om inte annat är avtalat eller framgår av lag, respekterar en gäldenärs anvisning om vilken fordran en betalning ska avräknas mot, om inkassobolaget handlägger mer än ett kravärende mot gäldenären. En sådan anvisning kan lämnas uttryckligen till inkassobolaget – genom användande av inbetalningsuppgifter kopplade till en viss fordran eller genom ett meddelande. Det kan också framgå genom att det belopp som gäldenären

⁶⁷ Jmf. NJA 1988 s. 312 och NJA 1998 s. 23

⁶⁸ Se prop. 1983/84:137 s. 126

betalar in fullt ut stämmer överens med ett belopp som angivits på ett kravbrev som avsett en viss fordran.

Enligt 9 kap. 5 § handelsbalken gäller att en borgenär, om inte annat avtalats, alltid har rätt att avräkna en inbetalning mot upplupen ränta. Ett inkassobolag behöver därför inte, oavsett gäldenärens önskan avräkna en betalning mot kapitalbeloppet innan räntan är betalad. God inkassosed innebär dock att en gäldenärs önskan att destinerar sin betalning på ett sådant sätt att avräkning sker mot kapitalbelopp innan avräkning sker mot debiterade kostnader ska respekteras.

Det står inte i strid med god inkassosed att en borgenär kräver att viss avräkningsordning ska tillämpas för att en amorteringsuppgörelse ska godkännas.

Har gäldenären inte lämnat någon anvisning om mot vilken fordran en betalning ska avräknas får inkassobolaget fritt bestämma hur avräkningen ska ske.

Om en viss fordran tydligt skiljer ut sig från övriga fordringar genom att en utebliven betalning av den för med sig särskilt svåra rättsföljder för gäldenären kräver god inkassosed dock att en odestinerad betalning räknas av mot den skulden.⁶⁹ Ett exempel på en sådan situation är att en av skulderna avser en förfallen hyra, och gäldenären genom att betala denna skulle kunna undgå att hyresavtalet förverkas.

11.3. Överinbetalningar och felbetalningar

11.3.1. Principer vid återbetalning

En inbetalning av ett belopp som överstiger det skuldbelopp som gällde på betalningsdagen ska återbetalas till avsändaren. Om överinbetalningen understiger inkassobolagets kostnad för återbetalning behöver detta dock endast ske på avsändarens begäran. Återbetalning ska ske utan dröjsmål.⁷⁰

Återbetalning ska i första hand ske till avsändarens bankkonto eller ett giro som tillhör denne, eller på något annat sätt som inkassobolaget bedömer som lämpligt och som inte orsakar onödiga kostnader. Saknar inkassobolaget kännedom om avsändarens kontouppgifter bör dessa efterfrågas. Inkassobolaget har också rätt att begära att avsändaren visar upp ett kontobevis innan återbetalning sker.

Kan det inte klargöras till vilket konto eller giro som återbetalning ska ske bör pengarna återbetalas på det sätt inkassobolaget bedömer som lämpligast. Inkassobolaget har rätt att ta ut en avgift av avsändaren för sådan återbetalning om denna högst motsvarar den direkta kostnad som inkassobolaget har vid återbetalningen.⁷¹ Skulle kostnaden för att göra återbetalningen, eller avsändarens kostnad för att ta emot betalningen, överstiga det överinbetalda beloppet behöver ingen återbetalning ske.

Har överinbetalningen berott på felaktig handläggning eller felaktig information från inkassobolaget står det dock alltid i strid med god inkassosed att debitera en avgift vid återbetalning.⁷²

11.4. Betalningar med otillräckliga uppgifter

Inkassobolag bör undvika att gäldenärer gör betalningar med otillräckliga uppgifter genom att i samband med att kravbrev skickas och i andra kontakter med gäldenärer ange tydliga instruktioner för hur betalningar ska ske, och vilka uppgifter som ska anges.

Om ett inkassobolag tar emot en betalning som inte kan hänföras till ett visst ärende bör inkassobolaget kontakta avsändaren, om så kan ske, för att klargöra vad betalningen har avsett. Är

⁶⁹ Jmf. NJA 2013 s. 1190

⁷⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 189/2020. Inkassonämnden ansåg att återbetalning som skett två veckor och fyra dagar efter det att gäldenären skriftligen angivit kontouppgifter till inkassobolaget hade skett för sent.

⁷¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 250/2021

⁷² Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 198/2020

avsändaren känd och inkassobolaget inte får något sådant klarläggande bör de inbetalda medlen återbetalas på det sätt som anges i avsnitt 11.3.1.

11.5. Skyldighet att hålla medel avskilda

Av 10 § inkassolagen framgår att medel som inkasserats för någon annans räkning, om inte annat avtalats, ska hållas avskilda. Normalt innebär detta att medlen ska placeras på ett klientmedelskonto. Det finns dock inte något krav på att separata klientmedelskonton ska upprättas för varje uppdragsgivare.⁷³

Insättning på klientmedelskonto ska ske senast bankdagen efter den dag då medlen togs emot.

11.6. Redovisning av betalningar till borgenären

Betalningar som tagits emot för en borgenärs räkning ska utan dröjsmål utbetalas till borgenären. Har borgenären avtalat med inkassobolaget att redovisningen ska ske på något annat sätt ska redovisning ske i enlighet med vad som är avtalat. Eventuell ränta som uppkommer på klientmedelskontot tillfaller borgenären om inte annat avtalats.

Eftersom kostnader som debiterats gäldenären – exempelvis inkassokostnader, avgifter för upprättande av amorteringsplaner, arvoden förknippade med summarisk process m.m. – tillhör borgenären och inte inkassobolaget, ska redovisningen också omfatta dessa kostnader.

Om det av avtalet framgår att inkassobolaget ur mottagna betalningar får tillgodogöra sig ersättning för utfört arbete får de mottagna medlen minskas med de avtalade beloppen innan redovisning sker. Ett inkassoombud bör på begäran alltid kunna redogöra för hur debiteringen har skett.⁷⁴

Vid redovisningen av medel ska inkassobolaget, om inte annat framgår av avtalet, lämna uppgifter om:

- a) vilka betalningar som mottagits,
- b) vilka fordringar betalningarna avräknats mot,
- c) hur betalningen har avräknats och, om betalningen avräknats mot kostnader, vilka kostnader som avsetts,
- d) vilket belopp som inkassobolaget tillgodoräknat sig och i förekommande fall, vilka fordringar som tillgodoräknandet avsett,
- e) eventuell ränta som uppkommit på klientmedelskontot om sådan ränta ska tillfalla borgenären.

⁷³ Se prop. 1974:42 s. 112

⁷⁴ Jmf. Inkassonämndes uttalanden i ärenden med dnr. 12/2000, 96/2007 och 211/2020

12. RÄTTSLIGA ÅTGÄRDER

12.1. Förvarning om rättsliga åtgärder

En borgenär äger generellt rätt att använda sig av de medel som rättssystemet tillhandahåller för att uppnå betalning, under förutsättning att dessa medel är ändamålsenliga och inte mer långtgående än vad som krävs i det aktuella fallet.⁷⁵ Det strider inte mot god inkassosed att vidta rättsliga åtgärder för att driva in också mindre fordringar.⁷⁶

Av 6 § inkassolagen framgår att rättslig åtgärd inte får vidtas innan en gäldenär tillställts ett inkassokrav upprättat enligt 5 § inkassolagen. Det står i strid med god inkassosed att vidta en rättslig åtgärd mot en gäldenär om inget sådant kravbrev skickats till gäldenären om inte någon sådan undantagssituation som omfattas av 7 § inkassolagen är aktuell.

Har inkassobolaget i inkassokravet eller i senare korrespondens till gäldenären förvarnat om att vissa specifika rättsliga åtgärder kan komma att vidtas vid utebliven betalning står det i strid med god inkassosed att utan ytterligare meddelande till gäldenären vidta någon annan rättslig åtgärd än en som gäldenären förvarnats om.

Undantagsvis får även annan åtgärd än sådan som gäldenären förvarnats om dock vidtas om åtgärden inte kan vänta, exempelvis på grund av att fordran riskerar att preskriberas eller att en kvarstadsåtgärd behöver vidtas mot gäldenären.

I avsnitt 12.4 framgår också att förvarning normalt inte behöver ske innan en ansökan om verkställighet ges in.

12.2. Summarisk process

Summarisk process får användas endast när inga sakliga invändningar mot en fordran har framställts. Har en invändning återtagits av gäldenären behöver den dock inte beaktas. Särskild vaksamhet bör iakttas i samband med att en ansökan om betalningsföreläggande ges in mot en juridisk person eftersom detta registreras i kreditupplysningsregister redan vid ansökningstillfället.

Ansökan om betalningsföreläggande bör inte vidtas innan den frist som angivits i inkassokravet har löpt ut och först efter att inkassobolaget säkerställt att betalning inte skett inom ramen för tidsfristen. Det är av denna anledning ofta lämpligt att ett inkassobolag väntar med att inge ansökan om betalningsföreläggande någon eller några dagar efter att fristen löpt ut.

Vid ansökan om betalningsföreläggande ska grunden för ansökan anges på ett sådant sätt att det är tydligt vilken eller vilka fordringar som ansökan avser. Svensk Inkassos styrelse har den 2021-09-21 beslutat om rekommendationer till medlemsföretagen rörande hur fordrans grund bör anges i summarisk process.⁷⁷

När flera fordringar mot en gäldenär är föremål för ansökan om betalningsföreläggande kräver god inkassosed att fordringar med samma borgenär sammanförs till en samlad ansökan om sådan sammanföring – med hänsyn tagen till tekniska förutsättningar – kan ske.

Om ett inkassobolag tar emot en betalning i ett ärende som är föremål för summarisk process kräver god inkassosed att inkassobolaget genast informerar Kronofogdemyndigheten om betalningen och vilket belopp som kvarstår att betala för gäldenären efter att betalningen har räknats av.

Motsvarar betalningen hela det belopp som yrkats hos Kronofogdemyndigheten, inklusive ersättning för kostnaderna för förfarandet, bör inkassobolaget omedelbart återkalla ärendet för att undvika att gäldenären drabbas av en betalningsanmärkning.

⁷⁵ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 280/2021

⁷⁶ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärende med dnr. 186/2020, 217/2020 och 275/2021

⁷⁷ Se <https://svenskinkasso.se/rekommendation-rorande-fordrans-grund-i-summarisk-process/>

12.3. Domstolsprocess

Finns sakliga invändningar mot en fordran kan frågan behöva avgöras av domstol genom ansökan om stämning eller genom att ett mål om betalningsföreläggande efter gäldenärens bestridande överlämnas till domstol. Ansökan om stämning kan också behöva inges om gäldenären inte kan nås för delgivning. Har borgenären inte lämnat ett generellt samtycke till att talan väcks i domstol bör inkassoombudet hämta in uttryckligt samtycke innan stämningsansökan ges in.⁷⁸

För det fall gäldenären har ett ombud bör inkassobolaget ange ombudets namn och kontaktuppgifter när ansökan om stämning ges in till tingsrätten, eller inkassobolaget begär att ett mål om betalningsföreläggande ska överlämnas till tingsrätt.⁷⁹

Sker betalning av fordran efter att målet inletts vid domstol bör inkassobolaget omedelbart meddela domstolen om betalningen och justera sitt yrkande för att inte riskera att tredsdom meddelas och gäldenären drabbas av en betalningsanmärkning.⁸⁰

12.4. Verkställighet

Efter att en dom eller ett utslag meddelats kan verkställighetsansökan ges in. God inkassosed kräver inte att inkassobolaget väntar med sådan ansökan till dess exekutionstiteln vunnit laga kraft (jmf. 3 kap. 4–9 §§ utsökningsbalken).

Det krävs inte heller att inkassobolaget påminner gäldenären ytterligare om betalningsskyldigheten innan ansökan om verkställighet ges in. Om en längre tid förflutit sedan exekutionstiteln meddelats bör en ny anmaning att betala dock sändas till gäldenären innan verkställighetsansökan ges in. Detta krävs inte om det är olämpligt på grund av att risk finns att gäldenären skaffar undan egendom eller av någon annan sådan orsak.

Det står inte i strid med god inkassosed att ansöka om verkställighet avseende en äldre exekutionstitel under förutsättning att det inte, utifrån de omständigheter som är kända för inkassobolaget, står klart att fordran vid tidpunkten för ansökan är preskriberad (se också avsnitt 5.2.4).⁸¹

När inkassobolaget tar emot betalning avseende en fordran som är föremål för verkställighet bör detta skyndsamt meddelas till Kronofogdemyndigheten genom att yrkat belopp sätt ned eller återkallelse av målet sker. Om det i verkställighetsärendet planeras exekutiv försäljning av en gäldenärs fasta eller lösa egendom och försäljningen snart ska ske när betalningen tas emot bör meddelandet lämnas omedelbart. Risker är annars att gäldenären drabbas av en onödig skada eller rättsförlust.⁸²

12.5. Konkurs

Ansökan om konkurs förutsätter normalt att gäldenären tillställts ett inkassokrav där det angivits att sådan ansökan skulle kunna komma att ges in eller inkassobolaget på annat sätt, exempelvis genom en betalningsuppsmaning enligt 2 kap. 9 § konkurslagen (1987:672) gett gäldenären sådan information.

Om det annars finns risk att borgenären orsakas skada om konkursansökan inte ges in får detta ske även om inkassokrav inte avsänts. Undantagsregeln i 7 § inkassolagen är då tillämplig.

Det står i strid med god inkassosed att hota med konkursåtgärd om det är uteslutet att sådan ansökan kommer att ges in. Hot om konkurs eller ingivande av konkursansökan bör inte ske vid mindre belopp om andra mindre ingripande åtgärder står till buds, exempelvis vanlig verkställighet, för att åstadkomma betalning.

Samtycke från borgenären bör i allmänhet hämtas in innan konkursansökan ges in av ett inkassoombud.⁸³

⁷⁸ Se prop. 1974:42 s. 70

⁷⁹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 332/2022

⁸⁰ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 347/2022

⁸¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 369/2022

⁸² Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 299/2021

⁸³ Se prop. 1974:42 s. 70

12.6. Rättslig åtgärd vid skuldsanering

Det står inte i strid med god inkassosed att – trots att detta i och för kan uppfattas som förvirrande för gäldenären – ansöka om betalningsföreläggande avseende en fordran trots att denna omfattas av en pågående skuldsanering, eftersom gäldenären befrias från ansvar för betalning av de skulder som omfattas av skuldsaneringen först när skuldsaneringen är avslutad.⁸⁴

Det står inte heller i strid med god inkassosed att ansöka om verkställighet av ett beslut om skuldsanering om gäldenären inte erlagt betalning i enlighet med den betalplan som anges i beslutet.

⁸⁴ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 279/2021

13. SÄRSKILDA FORDRINGSTYPER

13.1. Hyra

Bestämmelser om hyra finns i 12 kap. jordabalken (1970:994). Där finns bestämmelser om när hyresrätten är förverkad och när avhysning får ske. I vissa fall ska socialnämnden i den kommun där lägenheten är belägen underrättas innan hyresavtal sägs upp. I förordning (1978:314) om underrättelse och meddelande enligt 12 kap 44 § jordabalken finns formulär över hur underrättelser och meddelanden ska utformas.

Att ansöka om avhysning mot en gäldenär utan att ha gjort nödvändiga underrättelser strider mot god inkassosed.

13.2. Energifordringar

I 11 kap. ellagen (1997:857) finns regler kring avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott. I bilaga 1 och 2 till elförordningen (1994:1250) finns detaljerade regler för hur underrättelse till konsument och socialnämnd ska utformas. God inkassosed kräver att indrivning av sådana fordringar sker i enlighet med dessa bestämmelser.

Nätföretaget och elleverantören har rätt till skäligen ersättning av konsumenten för kostnader som föranleds av underrättelsen, för uppmaningar och information enligt ellagen och för avstängningsåtgärder.

När en gäldenär debiteras kostnader som uppkommit med stöd av ellagens bestämmelser bör gäldenären ges förutsättningar att förstå vad kostnaderna avser, exempelvis genom information som lämnas i kravbrevet eftersom otydligheter försvårar för gäldenären att ta ställning till om det krav som framställs är korrekt eller inte.⁸⁵

I 11 kap. 3 § ellagen finns bestämmelser om under vilka förutsättningar överföring av el till en konsument får avbrytas. Det står i strid med god inkassosed att i kravbrev eller på annat sätt framställa hot om att avbrytande av överföring av el kan komma att ske om förutsättningarna i bestämmelsen inte är uppfyllda.

13.3. Kontrollavgift vid felparkering

Enligt 8 § lagen (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering måste en betalningspåminnelse avseende en obetalad kontrollavgift vid olovlig parkering skickas till fordonets förare eller ägare innan en inkassoåtgärd vidtas. Det strider mot god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd innan betalningspåminnelse utsänts.⁸⁶

Skyldigheten att skicka betalningspåminnelse före inkassoåtgärd gäller även om kontrollavgiften blivit bestridd innan betalningspåminnelse skickas.⁸⁷

13.4. Särskilt komplicerade fordringsförhållanden

Svårare och mer ovanliga ärenden som handläggs av ett inkassobolag bör bedömas av personal med juridisk utbildning innan inkassoåtgärd vidtas. I sådana fall bör ett inkassobolag också, i större utsträckning än vad som är fallet vid mängdhantering av ärenden, förvissa sig om att fordran är lagligen grundad. Detta bör bland annat ske genom undersökningar av gällande rätt och genomgång av de förhållanden som ligger till grund för fordran.

⁸⁵ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 330/2022

⁸⁶ Tidigare gällde enligt ett regeringsbeslut bland annat att inkassoåtgärder för parkeringsförsummelser normalt inte fick vidtas under normal semestertid, det vill säga den 15 juni till 15 augusti samt att fristen inte skulle vara kortare än fyra veckor räknat från påminnelse till inkassokrav. Denna föreskrift upphävdes dock genom beslut av Datainspektionen med dnr. 122-2016.

⁸⁷ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 302/2021

När ett kravbrev skickas i ett sådant ärende bör inkassobolaget mer omfattande redogöra för grunden för fordran och de bedömningar som ligger bakom slutsatsen att gäldenären är betalningsskyldig.⁸⁸

⁸⁸ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 284/2021

14. GÄLDENÄRS- OCH ÄRENDEREGISTER M.M.

14.1. Behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet

Ett inkassoombud är personuppgiftsansvarigt för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för den inkassoverksamhet som ombudet bedriver. Den som bedriver inkasso för egen räkning är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som sker i inkassoverksamheten.⁸⁹ I inkassoverksamhet behandlas gäldenärens personuppgifter som huvudregel för att det är nödvändigt för att utföra en uppgift av allmänt intresse.⁹⁰

Behandling av uppgifter ska ske i enlighet med vad som anges i EU:s Dataskyddsförordning och annan dataskyddslagstiftning. Det står i strid med god inkassosed att behandla gäldenärens personuppgifter på ett sätt som inte är förenligt med dessa regler.⁹¹

14.2. Skyldighet att notera åtgärder och kontakter

Ett inkassobolag bör i elektronisk form eller på annat sätt registrera pågående och avslutade inkassouppdrag i ett ärenderegister. I ärenderegistret bör varje ärende tilldelas ett unikt nummer eller annan beteckning som gör att ärendena kan särskiljas.

I ärenderegistret bör samtliga kontakter med gäldenären noteras på att sådant sätt att det i efterhand går att utläsa vad kontakterna har bestått i. Det bör tydligt framgå om kontakt förevarit med gäldenären, ett ombud eller någon annan (se också avsnitt 4.2).

Har en överenskommelse om ackord eller avbetalning ingåtts med gäldenären bör detta dokumenteras i ärenderegistret. I registret bör också särskilt noteras eventuella invändningar som framställts, vilka utredningsåtgärder som vidtagits och vilken korrespondens som i anledning av denna förevarit med gäldenären och borgenären.

Varje vidtagen inkassoåtgärd bör noteras med datum för åtgärdens vidtagande. Det ska genom ärenderegistret vara möjligt att i efterhand fastställa vilken medarbetare som vidtagit en viss inkassoåtgärd.

14.3. Automatiserat beslutsfattande

I inkassoverksamhet förekommer att åtgärder fattas genom automatiserade system exempelvis genom att ärenden föreslås för olika typer av inkassoåtgärder.

Även vid användning av sådana automatiserade system måste det finnas möjlighet att vidta tillräckliga kontroller innan rättslig åtgärd vidtas. Det är därför av vikt att lämpliga och tillräckliga rutiner finns till skydd mot att felaktiga automatiska handlägningsåtgärder inträffar.⁹²

14.4. Kreditupplysningar i inkassoverksamhet

Att ett inkassobolag behandlar uppgifter om en gäldenärs inkomstuppgifter och betalningsförsummelser utgör ett naturligt led i inkassoverksamheten. Det finns därför ofta ett behov av att hämta in sådana uppgifter också från externa källor.

Det står inte i strid med god inkassosed att hämta in sådana uppgifter om en gäldenär genom en kreditupplysning under förutsättning att en intresseavvägning först görs och borgenärens behov av uppgifterna för att driva in fordran i det enskilda fallet väger tyngre än risken för skada för gäldenären om upplysningen hämtas in. Inkassobolaget bör särskilt bedöma i vilken utsträckning utlämnandet av uppgifter riskerar att påverka gäldenärens kreditvärdighet.⁹³

⁸⁹ Se vidare Svensk Inkassos uppförandekod för behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet, s. 2.

⁹⁰ Se prop. 2017/18:120 s. 21

⁹¹ Jmf. Inkassonämndens uttalande i ärende med dnr. 268/2021

⁹² Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärenden med dnr. 168/2019, 188/2019 och 212/2020

⁹³ Jmf. Inkassonämndens uttalanden i ärenden med dnr. 356/2022 och 420/2023