

# Tillämpning av inkassolagen



**Datainspektionens allmänna råd**

## Datainspektionens allmänna råd

Vid sidan av lagar och förordningar samt de föreskrifter som Datainspektionen utarbetat, ger vi även ut allmänna råd med rekommendationer i olika frågor. De allmänna råden är inte bindande men de är rekommendationer om hur de bindande kraven i lagarna kan uppnås. Råden ligger också till grund för de föreskrifter som Datainspektionen ger exempelvis i samband med tillsyn och när tillstånd för inkassoverksamhet utfärdas.

De allmänna råden är inte uttömmande och får inte uppfattas så att allt som inte behandlas i råden är tillåtet.

### **Av Datainspektionen utgivna Allmänna råd**

Säkerhet för personuppgifter


Information till registrerade

Tillämpning av inkassolagen

De allmänna råden går att beställa eller hämta på Datainspektionens webbplats [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

Datainspektionens allmänna råd. Tillämpning av inkassolagen.

Reviderad i september 2011. Det kan finnas en senare version av den här broschyren i pdf-format på vår webbplats [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

Tryckt hos Ineko i Årsta på Arctic Volume White.  Miljömärkt trycksak 341 142. ISSN 1100-3308.

Har du frågor om innehållet kontakta Datainspektionen, telefon 08-657 61 00, e-post [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se), eller besök [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

# Innehåll

Förord .....	6
<b>Att bedriva inkassoverksamhet .....</b>	<b>8</b>
<b>Rättslig reglering .....</b>	<b>8</b>
Inkassolagen; Bestämmelser om ersättning för kostnader; Konsumentkreditlagen; Personuppgiftslagen	
<b>Några begrepp .....</b>	<b>9</b>
Inkassoverksamhet; Inkassoåtgärd; God inkassosed; Inkassobolag; Inkassoombud	
<b>Tillstånd att bedriva inkassoverksamhet.....</b>	<b>11</b>
Tillståndsplikt; Ansökan; Tillståndsprövning; Förändringar i verksamheten; Förnyelse av tillstånd; Återkallelse av tillstånd	
<b>Tystnadsplikt .....</b>	<b>13</b>
<b>Innan inkassoåtgärder vidtas.....</b>	<b>15</b>
<b>Underrättelse om betalningsanspråket.....</b>	<b>15</b>
<b>Betalningspåminnelse .....</b>	<b>15</b>
Ersättningsskyldighet	
<b>Kontroll av gäldenärens identitet.....</b>	<b>17</b>
<b>Kontroll av fordran .....</b>	<b>18</b>
Utredningsskyldighet; Underårig gäldenär; Förvaltarskap; Komplicerade fordringsförhållanden; Samma invändning från flera	
<b>Att inleda inkassoförfarandet .....</b>	<b>22</b>
<b>Inkassokravet.....</b>	<b>22</b>
Inkassokravets innehåll	
<b>Uppgift om grunden för fordran.....</b>	<b>24</b>
Känsliga personuppgifter; Kostnader	
<b>Tidsfrister.....</b>	<b>25</b>
Vid helger	

Dröjsmålsränta .....	26
Ränta enligt lag eller avtal; Ränteangivelse	
Ersättning för inkassokostnad .....	27
Expediering av inkassokrav .....	27
Underårig gäldenär	
Antal inkassokrav.....	28
Vid solidariskt betalningsansvar .....	29
Bolagsmän; Borgensmän; Meddelande om betalning	
Under inkassoförfarandet.....	31
Kontakten med gäldenären .....	31
Allmänt; Skriftlig kontakt; Muntlig kontakt; Gäldenärsjournal; Ställföreträdare, god man och förvaltare	
Inkassoombudets kontakt med borgenären .....	33
Amorteringsplan .....	34
Planens innehåll; Kostnader för avisering och bokföring	
Val av processform .....	36
Sakligt grundad invändning	
Kostnader för det rättsliga förfarandet .....	38
Ansökan om konkurs.....	38
Delgivning .....	39
Efterbevakning.....	40
Särskilt om vissa fordringstyper .....	40
Fordringar avseende löpande tjänster; Fordringar avseende hyra; Fordringar avseende parkering	
Särskilt om övertagna fordringar.....	42
Kontroll; Denuntiation	
Inkassoförfarandet avslutas.....	44
Verkställighet.....	44
Betalning.....	44

Avräkning.....	45
Oidentifierad inbetalning.....	45
Inkassoombudets redovisning till borgenären .....	46
Bevarande av handlingar .....	47
Klagomålshantering.....	48
Policy och instruktion; Information; Uppföljning; Dokumentation; Rapportering	
Dementi av uppgifter i kreditupplysningsregister .....	49
Uppgifter som noteras; Skyldigheten att dementera; Missvisande uppgifter	
Skadestånd .....	52
Bilaga 1 – Inkassolag (1974:182).....	53
Bilaga 2 – Inkassoförordningen (1981:956).....	59
Bilaga 3 – DIFS 1989:1, omtryckt 2011:1 .....	61
Bilaga 4 – Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.....	65
Bilaga 5 – Förordning (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m.m.....	66

## Förord

Datainspektionen är tillstånds- och tillsynsmyndighet för inkassoverksamhet som bedrivs av andra än advokater eller de företag som står under Finansinspektionens tillsyn (till exempel banker). Datainspektionen ska bland annat se till att god sed iakttas i inkassoförfarandet.

Denna skrift riktar sig till den som bedriver inkasso- verksamhet, oavsett om verksamheten är tillståndspliktig eller inte. Bara den som har kunskap om gällande regler och Datainspektionens praxis vid tolkningen av begreppet god inkassosed kan hantera inkassoärenden på ett godtagbart sätt.

Skriften ger Datainspektionens syn på vad som menas med ”god inkassosed”. Den innehåller rekommendationer om tillämpning av inkassolagen både i form av allmänna råd och annan mer allmän information. Rekommendationerna är inte bindande, utan anger hur den som bedriver inkassoverksamhet kan eller bör handla i ett visst avseende. De ligger till grund för Datainspektionens tillsynsbeslut samt föreskrifter vid tillståndsgivning och tillsyn.

Efter några kapitel med mer allmän information om den rättsliga regleringen samt tillstånds- och tystnadsplikten är skriften indelad efter handläggningens olika faser. Under rubrikerna "Innan inkassoåtgärder vidtas", "Att inleda inkassoförfarandet", "Under inkassoförfarandet och "Inkassoförfarandet avslutas" har inordnats ämnen som typiskt sett faller in under den aktuella fasen.

De allmänna råden är inte uttömmande och får inte uppfattas så att allt som inte behandlas i råden är tillåtet.

Detta är den femte upplagan av de allmänna råden, reviderad i september 2011.

# Att bedriva inkassoverksamhet

## Rättslig reglering

### Inkassolagen

Inkassoverksamhet regleras av inkassolagen (1974:182). Inkassolagen gäller praktiskt taget för all inkassoverksamhet. För lagens tillämplighet saknar det till exempel betydelse om indrivning avser bolagets egna eller andras fordringar, bedrivs i bolagsform och i vilken omfattning den bedrivs.

Fysiska personer som själva driver in egna och närståendes fordringar eller dödsbon som själva driver in egna fordringar omfattas dock inte av lagen. Har fordringen uppkommit i näringsverksamhet eller övertagits från någon annan för indrivning är inkassolagen tillämplig.

Kronofogdemyndighetens verksamhet omfattas inte av lagen.

Inkassolagen kompletteras med bestämmelser i inkassoförordningen (1981:956) och Datainspektionens föreskrifter om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (DIFS 1989:1, omtryckt 2011:1).

### Bestämmelser om ersättning för kostnader

Frågor om ersättning för inkassokostnader med mera regleras i lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. Storleken på de belopp som gäldenären kan bli skyldig att betala i kostnadsersättning regleras i förordningen (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Lagen reglerar gäldenärens skyldighet att ersätta borgenärens kostnader för åtgärder som normalt ingår i det utomrättsliga förfarandet för indrivning av en förfallen fordran. I praktiken är det fråga om betalningspåminnelser, inkassokrav och uppgörelser om amorteringsplaner



på indrivningsstadiet. Lagen omfattar inte gäldenärens skyldighet att ersätta kostnader för rättsliga förfaranden och exekutiva åtgärder.

Lagen reglerar endast skyldigheten att ersätta kostnader för åtgärder med anledning av en förfallen fordran. Kostnader för till exempel faktureringar och aviseringar som har skickats före en fordrans förfallodag omfattas alltså inte av lagen.

Lagen omfattar inte heller en gäldenärs skyldighet att ersätta kostnader för avisering och bokföring av inbetalningar enligt en amorteringsplan som har upprättats på indrivningsstadiet. En sådan betalningsskyldighet kan dock vara avtalad. Se vidare om detta på sidan 36.

Lagen tillämpas oberoende av om gäldenären och borgenären är näringsidkare eller konsumenter, fysiska eller juridiska personer. Vidare ska lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. tillämpas oavsett om förfarandet omfattas av inkassolagen eller inte.

När kredittagaren är en konsument måste till exempel bestämmelserna i konsumentkreditlagen (2010:1846) beaktas inom ramen för inkassoverksamheten.

Konsumentkreditlagen

Den som bedriver inkassoverksamhet är personuppgiftsansvarig enligt personuppgiftslagen (1998:204) för den behandling av personuppgifter som utförs inom ramen för verksamheten. Personuppgiftsansvaret åvilar inkassobolaget, oavsett om bolaget driver in fordringar i egenskap av ombud för annan eller inte.

Personuppgiftslagen

## Några begrepp

Indrivning av fordringar genom inkassoåtgärder kallas inkassoverksamhet.

Inkasso-  
verksamhet

Datainspektionen har i sin praxis ansett att inkassoverksamhet omfattar alla åtgärder som vidtas från det att inkassokravet skickas ut till dess att ärendet slutredovisas till borgenären eller avslutas på annat sätt.

Om någon endast utför ett visst led i indrivningsförfarandet, till exempel skriver och skickar ut inkassokrav eller utfärdar och lämnar in ansökningar till Kronofogdemyndigheten eller domstol, är det också inkassoverksamhet.

Den som enbart tillhandahåller formulär för till exempel inkassokrav eller ansökningar anses inte bedriva inkassoverksamhet. Att för borgenärens eller ett inkassoombuds räkning skriva ut till exempel inkassokrav och ansökningar där borgenären eller ombudet anges som avsändare är inte heller inkassoverksamhet.

### Inkassoåtgärd

Med inkassoåtgärd menas en påtryckning på gäldenären, till exempel ett inkassokrav eller en ansökan om betalningsföreläggande. Det är inte en inkassoåtgärd att på en faktura eller en betalningspåminnelse ange tid för betalning eller att fordran kommer att överlämnas för inkasso om den inte betalas.

I förarbetena till inkassolagen uttalas att det inte är möjligt att uttömmande ange vilka påtryckningar mot en gäldenär som är en inkassoåtgärd i lagens mening. Normalt är det fråga om att gäldenären hotas med rättsliga eller exekutiva åtgärder. Men även ett besked om att ett kreditavtal eller ett annat avtal kan komma att sägas upp kan vara en sådan påtryckning. Likaså en uppgift om att borgenären kan komma att dra in en prestation som denne annars fortlöpande tillhandahåller gäldenären, till exempel leverans av elektrisk ström eller anslutning till telefonnätet, kan vara en sådan påtryckning (prop. 1980/81:10 s. 142 ff.).

Faktiska åtgärder, till exempel att stänga av strömmen eller telefonen, är inte inkassoåtgärder. Dessa åtgärder syftar inte till att driva in utestående fordringar, utan innebär endast att ett löpande leveransavtal avbryts för att förhindra att ytterligare fordringar ska uppkomma i framtiden.

Inkassoåtgärder får vidtas endast när de är nödvändiga för att tillvarata borgenärens rätt.

Som en allmän grundregel gäller att inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed. Gälldenären får inte vållas onödig skada eller olägenhet eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd (4 § inkassolagen).

God  
inkassosed

Grundprincipen – att inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed – konkretiseras i 5–11 §§ inkassolagen, i dessa allmänna råd och i Datainspektionens praxis i inkassofrågor.

Med begreppet *inkassobolag* avses i den här skriften den som bedriver indrivningsverksamhet på vilken inkassolagen är tillämplig. Såväl en borgenär som själv driver in sina fordringar som den som i egenskap av ombud driver in fordringar omfattas alltså av begreppet.

Inkasso-  
bolag

När begreppet *inkassoombud* används i den här skriften tas sikte bara på den som driver in fordringar i egenskap av ombud för annan.

Inkasso-  
ombud

## Tillstånd att bedriva inkassoverksamhet

Enligt 2 § inkassolagen krävs i vissa fall tillstånd av Datainspektionen för att bedriva inkassoverksamhet. Tillstånd krävs för indrivning av fordringar för annans räkning eller fordringar som har övertagits för indrivning.

Tillstånds-  
plikt

I inkassolagen och Datainspektionens föreskrifter (DIFS 1989:1, omtryckt 2011:1) finns dock undantag från tillståndsplikten. Till exempel bolag som står under Finansinspektionens tillsyn (främst banker, kreditmarknadsbolag och försäkringsbolag) och advokater får bedriva inkassoverksamhet utan Datainspektionens tillstånd.

### Ansökan

Den som avser att driva in fordringar för annans räkning eller fordringar som har övertagits för indrivning och som inte omfattas av något undantag från tillståndsplikten ska ansöka om tillstånd hos Datainspektionen. Vad en ansökan ska innehålla framgår av inkassoförordningen och Datainspektionens föreskrifter.

Ansökningsblankett kan hämtas på [www.datainspektionen.se/tillstand](http://www.datainspektionen.se/tillstand).

### Tillstånds- prövning

Datainspektionen prövar om inkassoverksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt utifrån bland annat en bedömning av den sökandes meriter (3 § inkassolagen).

Information om vilka kvalifikationer som krävs för att få inkassotillstånd finns på [www.datainspektionen.se/tillstand](http://www.datainspektionen.se/tillstand).

### Föränd- ringar i verksam- heten

Gäldenärsregister som används i tillståndspliktig inkassoverksamhet får överlåtas eller upplåtas till annan endast efter medgivande av Datainspektionen (10 a § inkassolagen). Om ett sådant register ska kasseras ska det anmälas till Datainspektionen.

Den som upphör med tillståndspliktig inkassoverksamhet eller som avser att flytta en sådan verksamhet till ett annat land ska anmäla det till Datainspektionen. Efter en sådan anmälan föreskriver Datainspektionen hur gäldenärsregistret ska hanteras.

Om en annan person sätts i den meritprövade personens ställe ska det anmälas till Datainspektionen (6 § DIFS 1989:1, omtryckt 2011:1). Om rutinerna för förvaltning och redovisning av inkasserade medel ändras eller om utformningen av inkassorutinerna väsentligen ändras ska det också anmälas till Datainspektionen.

Tillstånd får enligt inkassolagen beviljas för högst tio år. För juridiska personer begränsas regelmässigt tillståndet till fem år.

Förnyelse  
av tillstånd

Om tillståndshavaren avser att fortsätta verksamheten därefter ska denne lämna in en ny ansökan innan tillståndstiden går ut (3 § DIFS 1989:1, omtryckt 2011:1). En förutsättning för att ett förnyat tillstånd ska beviljas är att sökanden på ett godtagbart sätt har följt gällande lagregler och föreskrifter och i övrigt har arbetat på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt.

Datainspektionen kan återkalla ett tillstånd när det inte längre kan antas att inkassoverksamheten bedrivs på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt, till exempel om tillståndshavaren döms för ekonomiska brott. En återkallelse kan också bli aktuell om Datainspektionen konstaterar allvarliga brister i verksamheten. Ytterligare en grund för återkallelse kan vara att tillståndshavaren bryter mot en föreskrift som Datainspektionen har meddelat.

Återkallelse  
av tillstånd

## Tystnadsplikt

Den som är eller har varit verksam i en inkassoverksamhet har som huvudregel tystnadsplikt när det gäller enskildas personliga förhållanden (11 § inkassolagen).

Om det är någon annan än gäldenären som önskar få del av uppgifter i ett inkassoärende bör man kontrollera att denne har gäldenärens tillåtelse att ta del av uppgifter

eller på annat sätt har den rätten. Tystnadsplikten gäller även gentemot gäldenärens familjemedlemmar.

Om någon påstår sig företräda gäldenären bör inkassobolaget kontrollera att det finns en fullmakt.

När det gäller det allmännas verksamhet regleras tystnadsplikten i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

## Innan inkassoåtgärder vidtas

### Underrättelse om betalningsanspråket

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

Normalt ska gäldenären ha underrättats om betalningsanspråket genom en faktura eller på annat sätt innan inkassoåtgärder vidtas.

Det finns särskilda regler för underrättelse vid avstängning av vissa löpande tjänster. Se vidare om detta på sidan 40.

### Betalningspåminnelse

I de allra flesta fall finns det ingen skyldighet att skicka en betalningspåminnelse innan inkassokravet. Många borgenärer väljer ändå att skicka en betalningspåminnelse innan denne låter vidta strängare åtgärder till exempel i form av inkassokrav.

I en betalningspåminnelse kan anges när borgenären senast önskar få betalt. Påminnelsen kan också innehålla ett meddelande om att fordran kommer att överlämnas till någon annan för inkasso om den inte betalas. En sådan ren betalningspåminnelse som skickas före ett kravbrev är ett förstadium till de inkassoåtgärder som regleras av inkassolagens bestämmelser och omfattas inte av den lagen eller Datainspektionens tillsyn.

En betalningspåminnelse som förenas med någon annan påtryckning mot gäldenären, till exempel att en tjänst kommer att spärras vid utebliven betalning, är däremot en inkassoåtgärd. Det får anses vilseledande att benämna en inkassoåtgärd för betalningspåminnelse. Att benämna en

inkassoåtgärd ”betalningspåminnelse” strider därför mot god inkassosed. Se vidare om inkassoåtgärd på sidan 10.

Enligt 8 § lagen (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering är borgenären skyldig att skicka en betalningspåminnelse innan denne vidtar inkassoåtgärder.

När det gäller parkering strider det mot god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd utan att en betalningspåminnelse dessförinnan har skickats.

Se vidare om fordringar avseende parkering på sidan 42.

### Ersättningsskyldighet

Gäldenären är bara skyldig att betala för en skriftlig betalningspåminnelse om detta har avtalats senast i samband med att skulden uppkom (2 § lagen om ersättning för inkassokostnader m.m.). Frågan om ett sådant avtal har träffats bedöms enligt vanliga regler. Det torde krävas att man tydligt har gjort klart för gäldenären att denne är skyldig att ersätta kostnader för en betalningspåminnelse och att gäldenären har accepterat skyldigheten (prop. 1980/81:10 s. 159).

Det står i strid med god inkassosed att vidta inkassoåtgärder för en fordran på en påminnelseavgift som gäldenären inte har åtagit sig att betala enligt ovan.

Det strider vidare mot god inkassosed att använda begreppet ”lagstadgad påminnelseavgift” inom ramen för inkassoförfarandet. Begreppet vilseleder gäldenären genom att ge intrycket av att det skulle framgå av lag både att en sådan avgift ska tas ut och till vilket belopp sådan avgift ska tas ut.

Kostnaden i det enskilda fallet ska ha varit skäligen påkallad för att ta till vara borgenärens rätt (4 § lagen om ersättning för inkassokostnader m.m.). Det kan i regel inte



anses skäligt att gäldenären får fler än en betalningspåminnelse (prop. 1980/81:10 s. 16of).

## Kontroll av gäldenärens identitet

För att förhindra att gäldenärer förväxlas bör det finnas fungerande rutiner för identitetskontroll. Kontrollen bör vara noggrann och endast utföras av personal som har upplysts om kontrollens betydelse.

Om det är påkallat, till exempel vid misstanke om felaktig identitet, bör inkassobolaget kontrollera gäldenärens identitet innan inkassoåtgärder vidtas. En sådan utredning bör bedrivas mycket skyndsamt.

Rättsliga åtgärder får inte vidtas förrän gäldenären har tillställts ett krav utformat enligt 5 § och den angivna tiden har löpt ut (6 § inkassolagen).

Ett inkassokrav ställt till en ofullständigt identifierad gäldenär, till exempel "Nisses Bygg", kan inte anses vara ett inkassokrav ställt till gäldenären. Det framgår inte om kravet riktar sig mot Nisses Bygg AB, Nisses Bygg HB, Nisses Bygg i Göteborg AB, Nils Andersson med firma Nisses Bygg, etc. Om ett inkassobolag skickar ett inkassokrav till "Nisses Bygg" och därefter vidtar rättsliga åtgärder mot Nils Andersson med firma Nisses Bygg bryter inkassobolaget mot 6 § inkassolagen.

På samma sätt kan det anses strida mot 6 § inkassolagen att vidta rättsliga åtgärder om det har blivit känt för inkassobolaget att kravet har skickats till en felaktig adress, såvida inte inkassobolaget vet att kravet faktiskt har nått fram till gäldenären.

I första hand är det borgenären som bör ge sitt inkassoombud korrekta uppgifter om gäldenärens

identitet – namn, adress, eventuell firma och person- eller organisationsnummer. Uppgift om korrekt firma kan också inhämtas från till exempel Bolagsverket.

När man efterforskar en gäldenärs person- eller organisationsnummer bör den namn- och adressuppgift man får fram jämföras med de uppgifter som borgenären har lämnat. Om uppgifterna inte stämmer överens, bör inkassoombudet vända sig till borgenären för utredning.

Vid tveksamhet om gäldenärens identitet bör ärendet inte fullföljas. Kronofogdemyndigheten och domstol bör omedelbart underrättas om att man utreder om ansökan i ett mål avser fel person. Om det visar sig att ansökan gäller fel person bör den omedelbart återkallas. Om ansökan har föranlett en betalningsanmärkning bör den dementeras. Se om dementi av uppgifter i kreditupplysningsregister på sidan 49.

## Kontroll av fordran

### Utrednings- skyldighet

En inkassoåtgärd bör inte vidtas om det finns sannolika skäl för att en fordran inte är lagligen grundad eller om fordran annars framstår som obefogad (8 § inkassolagen). Bestämmelsen har särskilt stor betydelse bland annat om en fordran har överlåtit till annan eller om gäldenären är omyndig eller har förvaltare. Som ytterligare exempel kan nämnas fall då ett avtal måste antas vara ogiltigt på grund av tvång eller svek eller då fordran är preskriberad.

Vid ett stort inflöde av kravärenden gällande en viss typ av fordringar kan en förenklad granskning ske av kravunderlaget hos inkassoombudet. Nya uppdragsgivare bör dock kontrolleras mer noggrant. Uppdragsgivare som inkassoombudet erfarenhetsmässigt vet har en redovisning som kan vara mindre noggrann ska också

kontrolleras mer regelmässigt. Inkassoombudet bör aldrig nöja sig med ett avtalsvillkor i förhållande till sin uppdragsgivare som säger att uppdragsgivaren svarar för att fordran är lagligen grundad.

Det är inte god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd om det av invändningar från gäldenären eller på annat sätt framgår att fordran saknar laga grund. Enligt god inkassosed bör inkassobolaget därför snarast möjligt utreda om en invändning från gäldenären har fog för sig. Ett inkassoombud bör underrätta borgenären om invändningen och begära besked om dennes inställning.

Under tiden som utredningen pågår bör inkassobolaget låta inkassoärendet vila från vidare handläggning. Gäldenären bör underrättas om vad inkassobolaget kommer fram till vid sin utredning med anledning av invändningen.

Om invändningen är saklig, och gäldenären inte tar tillbaka den efter att ha underrättats om resultatet av utredningen, behöver saken prövas materiellt. Den summariska processen kan då inte användas, oavsett om inkassobolaget eller borgenären anser att gäldenären har fel. Se vidare om saklig invändning och processval på sidan 36.

Innan ett inkassobolag vidtar inkassoåtgärder bör inkassobolaget göra klart för sig om uppdraget avser en fordran som har överlåtits och om gäldenären i så fall har underrättats om överlåtelsen.

Om ett ombud begär underlagen för en fordran från en borgenär men borgenären inte inom rimlig tid får fram underlagen, bör inkassoombudet avsäga sig uppdraget.

Det strider mot god inkassosed att skicka krav eller förslag på amorteringsplaner till en gäldenär då det står klart att den aktuella fordran är preskriberad, utan att tydligt informera om att fordran är preskriberad och vad det innebär.

### Underårig gäldenär

Om den av uppdragsgivaren utpekade gäldenären är underårig, eller var underårig då fordran uppkom, bör inkassoombudet alltid kontrollera att det faktiskt är den underårige som är gäldenär. Detta eftersom det kan vara svårt att avgöra om det är den underårige eller den underåriges förmyndare som har skuldsatts. Kontrollen bör utföras av personal som har kunskap om innehållet i föräldrabalkens bestämmelser och kontrollens betydelse.

Föräldrabalken innehåller regler som ger den som är underårig – det vill säga en person som är yngre än 18 år – rätt att under vissa förutsättningar själv råda över sin egendom och när en rättshandling som den underårige har företagit är bindande. Där finns också regler om föräldrars rådighet över den underåriges egendom och deras möjligheter att skuldsätta den underårige.

### Förvaltarskap

God inkassosed kräver inte att ett inkassobolag ska kontrollera huruvida en gäldenär är ställd under förvaltarskap innan inkassoåtgärder vidtas, om det inte finns något som tyder på att gäldenären faktiskt är ställd under förvaltarskap.

### Komplicerade fordringsförhållanden

När det gäller inkassouppdrag från borgenärer med juridiskt komplicerade fordringsförhållanden (till exempel fordringar som grundar sig på leasingavtal) bör inkassoombudet göra klart för sig om uppdraget avser en fordran där uppdragsgivaren är rätt borgenär eller om uppdrag med denne som borgenär ska avvisas. Svårare och mer ovanliga fall bör prövas av personal med juridisk

utbildning. Om inkassoombudet finner förhållandena alltför komplicerade bör denne, på ett planerat och för borgenären acceptabelt sätt, avstå från uppdraget.

Om flera gäldenärer riktar samma invändning mot en viss borgenärs anspråk, till exempel att en vara eller tjänst inte har beställts, finns det ofta skäl för inkassoombudet att ifrågasätta om fordran är lagligt grundad. Ombudet bör under sådana förhållanden inte åta sig uppdraget.

Samma  
invänd-  
ning från  
flera

# Att inleda inkassoförfarandet

## Inkassokravet

Ett inkassokrav är en sådan handling som beskrivs i 5 § inkassolagen och är normalt den inkassoåtgärd som inleder inkassoförfarandet.

Handlingen bör rubriceras ”Inkassokrav” för att det ska vara tydligt för gäldenären att det är ett sådant. Det är dock inte rubriceringen som avgör om det är ett inkassokrav eller inte. Avgörande är i stället om handlingen innehåller någon sådan påtryckning som utgör en inkassoåtgärd. Se om begreppet inkassoåtgärd på sidan 10.

Utgångspunkten när man utformar inkassokrav bör vara att gäldenären med ledning av de uppgifter som lämnas i kravet ges möjlighet att ta ställning till kravet i alla delar.

### Inkasso- kravets innehåll

Enligt 5 § inkassolagen ska ett inkassokrav framställas skriftligt och innehålla

- tydlig uppgift om borgenärens namn,
- tydlig uppgift om grunden för fordran,
- vad som fordras i kapitalbelopp,
- vad som fordras i ränta i form av upplupen ränta, räntesatsen samt den tid och det kapitalbelopp som ligger till grund för ränteberäkningen (se vidare sidan 26),
- vad som fordras i ersättning för kostnader (se vidare sidan 27) samt
- tidsfrist för betalning eller invändning (se vidare sidan 25).

Om en fordran har överlåtits eller pantsatts och gäldenären på grund av detta inte kan betala till

överlåtare eller pantsättare med befriande verkan ska inkassokravet dessutom innehålla en tydlig upplysning om detta. Kravet bör också innehålla anvisning om lämpligt betalningssätt.

Enligt god inkassosed bör inkassokravet även innehålla uppgift om

- gäldenärens namn,
- gäldenärens eventuella firma,
- inkassoombudets fullständiga namn, eventuella firma, postadress, besöksadress, telefonnummer och andra kontaktuppgifter,
- utskriftsdatum,
- till vem och hur betalning ska ske,
- till vem invändning mot kravet ska riktas samt
- vilka åtgärder (till exempel ansökan om betalningsföreläggande) som kan komma att vidtas om inte betalning eller invändning görs inom tidsfristen.

Vilken eller vilka åtgärder som kan komma att vidtas bör preciseras. Om en viss åtgärd faktiskt inte övervägs eller om det inte finns förutsättningar för att genomföra den, bör inte gäldenären hotas med en sådan åtgärd.

Det strider mot god inkassosed att i inkassokravet kräva att eventuella invändningar ska framställas skriftligen.

Om man kräver ersättning för inkassokostnad eller ränta endast för det fall att fordran betalas efter den tidsfrist som anges i inkassokravet bör det framgå av kravet.

Varje delpost bör ta upp kapital och dröjsmålsränta på ett sådant sätt att mottagaren kan kontrollera beräkningen.

Handläggarens namn behöver inte anges i inkassokravet. Inkassobolaget bör dock enkelt kunna se vilken handläggare som har utfört en viss åtgärd. Detta kan ske

till exempel genom att en handläggarkod anges i inkassokravet, att det görs en notering i gäldenärsjournalen eller på annat sätt.

Om ett inkassobolag registrerar personuppgifter i ett elektroniskt ärendehanteringssystem eller liknande ska det självmant informera om sin behandling av personuppgifter (23–25 §§ personuppgiftslagen). Information lämnas lämpligen i samband med att inkassokravet skickas till gäldenären.

## Uppgift om grunden för fordran

Inkassokrav ska innehålla tydlig uppgift om det förhållande som fordran grundar sig på (5 § första stycket inkassolagen).

För att gäldenären ska kunna ta ställning till om kravet är riktigt bör denne på ett säkert sätt kunna identifiera fordran med ledning av samtliga uppgifter som har lämnats i inkassokravet. Det krävs att gäldenären i själva inkassokravet eller i handling som bifogas kravet får sådana uppgifter om grunden för fordran att han eller hon kan identifiera den fordran som avses. Gäldenären bör inte behöva behålla ursprungsfakturan eller vidta någon aktiv åtgärd, som att ta kontakt med inkassobolaget, för att förstå grunden för fordran.

Grunden för fordran bör anges på ett sådant sätt att det för gäldenären i klartext framgår vad kapitalbeloppet i inkassokravet faktiskt avser. Därför bör man undvika alltför vida eller sammanfattande begrepp som kan göra det otydligt för gäldenären vad fordran avser i det enskilda fallet. Man kan hämta ledning av hur den ursprunglige borgenären har valt att presentera sina tjänster och produkter gentemot kunderna. Då man anger grunden för



fordran i inkassokravet bör man alltså skilja på tjänster och produkter på samma sätt som den ursprunglige borgenären har gjort.

Grunden för en fordran bör inte anges enbart genom ett nummer eller annan kod. Den bör inte heller anges enbart genom en hänvisning till tidigare överlämnad faktura, utan inkassokravet måste innehålla en uppgift om vad fakturan avser. Om en fakturakopia bifogas inkassokravet är det dock tillräckligt att fakturanumret anges i kravet.

När fordran rör en löpande tjänst är det än viktigare att grunden för fordran anges tydligt, eftersom gäldenären då kan ha mer än en obetald skuld till samma borgenär.

När man anger grunden för fordran bör man också tänka på att inte i onödan behandla känsliga personuppgifter, till exempel uppgifter som hälsa. Vid indrivning av fordringar avseende sjukvård kan man ange "sjukvård" eller liknande tillsammans med datum för den dag då vården gavs. Man bör undvika att ange vilken typ av enhet eller klinik som gäldenären har besökt.

Känsliga  
person-  
uppgifter

Krav på ersättning för inkassokostnad, kostnad för betalningspåminnelse, faktureringsavgift och andra administrativa avgifter bör anges var för sig. Det räcker alltså inte att bara ange att fordran även avser till exempel kostnad för betalningspåminnelse, utan det bör framgå vilken typ av kostnad som avses och vilket belopp som man kräver ersättning för redovisat per kostnad.

Kostnader

## Tidsfrister

I inkassokravet ska anges viss skälig tid inom vilken gäldenären har att betala frivilligt eller invända mot kravet (5 § tredje stycket inkassolagen).

Den tidsfrist som anges i inkassokravet bör inte vara kortare än åtta dagar räknat från den dag som kravet skickas. Fristen bör förlängas om annan postbefordran än normalbrev (A-post) används.

### Vid helger

Betalningsfristen bör också förlängas om postbefordran kan tänkas bli fördröjd på grund av att kravet har skickats i anslutning till en sammanhängande helgperiod. Gälldenären bör ha minst fyra bankdagars frist att betala eller invända från det att denne kan antas ha tagit emot kravet.

Ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol eller annan åtgärd bör inte göras tidigare än fyra dagar efter det att den tidsfrist som anges i inkassokravet har löpt ut.

## Dröjsmålsränta

### Ränta enligt lag eller avtal

Räntelagens (1975:635) bestämmelser om från vilken tid ränta börjar löpa och vilken räntesats som ska användas gäller om inte annat har avtalats.

Högre dröjsmålsränta än vad som anges i räntelagen får bara begäras om borgenären och gälldenären har avtalat om det. Ett sådant avtal bör ha ingåtts senast i samband med att fordringsanspråket uppkom.

Om anspråket på dröjsmålsränta grundar sig på avtal, kräver god inkassosedd att inkassobolaget förvissar sig om att det verkligen finns ett avtal.

### Räntearangivelse

Beräknas dröjsmålsränta enligt räntelagen eller annars med utgångspunkt från gällande referensränta bör upplupen dröjsmålsränta anges i inkassokravet enligt följande:

- räntans sammanlagda belopp,

- den tidsram och det kapitalbelopp som har legat till grund för beräkningen,
- att beräkningen är gjord med utgångspunkt från gällande referensränta vid varje tidsperiod samt
- uppgift om gällande räntesats.

Räntesatsen för dröjsmålsränta som inte är upplupen vid tiden för inkassokravet kan anges genom en hänvisning till räntelagen eller avtal.

## Ersättning för inkassokostnad

Tidpunkten för när en betalning har befriande verkan har betydelse för inkassobolagets rätt till ersättning för inkassokostnader i de fall då skulden betalas ungefär samtidigt som inkassokravet skickas ut. Se om när en betalning har befriande verkan på sidan 44.

Datainspektionens anser att borgenären har rätt till ersättning för inkassokostnader om inkassokravet har skickats till gäldenären senast på bokföringsdagen – den dag som beloppet bokförs på borgenärens eller ombudets konto. Avser fordran hyra har borgenären dock rätt till ersättning för inkassokostnader först om inkassokravet har skickats till gäldenären senast den dag gäldenären gjorde sin inbetalning – inbetalningsdagen (jämför jordabalken 12 kap. 20 § tredje stycket).

Det strider mot god inkassosed att expediera inkassokravet om man vet att en inbetalning är gjord och att därefter vidhålla sitt kostnadsanspråk.

## Expediering av inkassokrav

Krav mot en gäldenär ska framställas skriftligt (5 § första stycket inkassolagen).

Inkassokrav bör skickas samma dag eller senast dagen efter den dag som anges som utskriftsdag.

Om en betalningspåminnelse har skickats till gäldenären, bör inte ett inkassokrav skickas så snart att gäldenären inte har haft praktisk möjlighet att hinna betala efter påminnelsen.

Datainspektionen anser att inkassobolaget normalt sett får skicka ett inkassokrav även om gäldenären dessförinnan har invänt mot fordran. Om invändningen är sådan att det finns sannolika skäl för att fordran inte är lagligen grundad eller framstår som obefogad bör dock inget inkassokrav skickas (jämför 8 § inkassolagen).

### Underårig gäldenär

Då gäldenären är underårig bör inkassokrav och andra skrivelser adresseras till den underåriges legala ombud, det vill säga förmyndaren. Samtidigt bör det med tydlighet framgå av inkassokravet vem kravet riktas mot, det vill säga vem som anses vara gäldenär.

## Antal inkassokrav

För att gäldenären inte ska bli ersättningskyldig för onödiga inkassokostnader, får normalt bara ett inkassokrav skickas till gäldenären i ett och samma ärende.

Av samma skäl anser Datainspektionen att fler än två resultatlösa inkassokrav på periodvis återkommande fordringsanspråk, till exempel fordringar avseende hyra eller abonnemang, inte kan anses motiverade för att tillvarata borgenärens rätt. Det är därför inte förenligt med god inkassosed att i denna situation rikta fler inkassokrav med anspråk på betalning för ytterligare inkassokostnader.

Det innebär att borgenären, vid utebliven betalning av regelbundet återkommande fordringsanspråk, i vissa fall kan låta bli att skicka inkassokrav. Datainspektionen har i sin praxis ansett att det då föreligger sådana särskilda skäl som, enligt 7 § inkassolagen, gör att rättslig åtgärd får vidtas trots att inget inkassokrav har skickats till gäldenären. Det strider alltså inte mot god inkassosed att i en ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol ta med ett belopp för till exempel en tredje månadshyra som har förfallit till betalning, även om ett inkassokrav avseende detta belopp inte har skickats till gäldenären. En förutsättning är dock att gäldenären har fått inkassokrav för de två tidigare månadshyrorna.

Om flera fordringsanspråk från en borgenär riktar sig mot samma gäldenär bör fordringsanspråken sammanföras till ett inkassokrav, om inte särskilda skäl talar emot det.

Fordringar från flera olika borgenärer bör däremot inte tas upp i ett gemensamt inkassokrav.

## Vid solidariskt betalningsansvar

Om flera är solidariskt betalningsansvariga finns möjlighet att vidta inkassoåtgärder mot var och en av dem. För att gäldenärerna inte ska behöva betala onödiga inkassokostnader bör inkassobolag inte skicka inkassokrav till alla betalningsansvariga samtidigt. Det bör bara ske om det är nödvändigt för att tillvarata borgenärens rätt.

Om inkassobolaget vidtar inkassoåtgärder mot flera solidariskt betalningsansvariga samtidigt, bör var och en av gäldenärerna underrättas om att inkassokrav riktas även mot övriga solidariskt ansvariga.

Bolagsmännen svarar solidariskt för ett handelsbolags skulder (2 kap. 20 § lagen (1980:1102) om handelsbolag

**Bolagsmän**

och enkla bolag). Regeln är tvingande, det vill säga man kan inte avtala bort den i till exempel bolagsavtalet. Det lagliga ansvaret för bolagsmännen är alltså primärt och solidariskt. Detta innebär att en borgenär kan välja att kräva bolaget på betalning eller kräva bolagsmännen i den ordning borgenären önskar. Observera dock det begränsade ansvar som kommanditdelägare har i handelsbolag som är kommanditbolag.

### Borgens- män

Inkasso mot en borgensman bör göras enligt samma normer som annan inkasso. Bland annat bör borgensmannen innan inkassoåtgärder vidtas mot denne underrättas om anspråket genom fakturering eller annan avisering. En borgensman bör alltså särskilt underrättas om att borgensåtagandet ska tas i anspråk och få tillfälle att betala inom skälig tid. Om betalning inte sker kan inkassokrav skickas ut.

### Medde- lande om betalning

Då fordran helt eller delvis har betalats av en av de betalningsansvariga bör inkassobolaget omgående skicka ett meddelande om detta till var och en av de gäldenärer som av inkassobolaget har krävts på betalning.

# Under inkassoförfarandet

## Kontakten med gäldenären

God inkassosed innebär att inkassobolaget utan dröjsmål bör besvara gäldenärens frågor om fordringsanspråket och den rättsliga grunden för det. För att en gäldenärs fråga om till exempel grunden för fordran ska kunna besvaras utan dröjsmål bör handläggare kunna redogöra för lagstödet för de olika typer av fordringar som denne handlägger.

Allmänt

All information till gäldenären – skriftlig eller muntlig – bör vara saklig, tydlig och korrekt. Gäldenären bör bemötas på ett hövligt och korrekt sätt.

Se vidare om utredningsskyldigheten vid invändning på sidan 18 och hantering av klagomål på sidan 48.

Inkassoåtgärder får inte väcka onödigt uppseende eller göras på ett sätt som kan skandalisera gäldenären. Normalt får gäldenären sökas upp i sin bostad eller på sin arbetsplats endast på sin egen uttryckliga begäran.

Vid kontakt via till exempel e-post, SMS eller Internet måste inkassolagens bestämmelser om tystnadsplikt (11 §) och personuppgiftslagens krav på säkerhetsåtgärder beaktas särskilt (31 § personuppgiftslagen).

Post till gäldenären bör skickas som normalbrev (A-post). Om eventuella tidsfrister för gäldenären förlängs, kan annat långsammare befordringssätt användas.

Skriftlig  
kontakt

Post till en gäldenär som inte är näringsidkare bör skickas till dennes folkbokföringsadress eller den särskilda postadress som har registrerats hos Skatteverket, om inte

gäldenären har upplyst om att han eller hon kan nås på annan adress eller detta har kommit fram på annat sätt.

Om ett inkassokrav kommer tillbaka utan att ha nått mottagaren bör borgenären eller dennes ombud efterforska gäldenärens korrekta adress innan ytterligare åtgärder vidtas.

Inkassobolaget bör anges med korrekt och fullständigt namn respektive firma i de handlingar som används i inkassoverksamheten. Även bolagets postadress, besöksadress, telefonnummer och andra kontaktuppgifter bör anges.

### Muntlig kontakt

En förutsättning för en telefonkontakt är att det med rimlig säkerhet kan antas att den uppringde är identisk med gäldenären. Om gäldenären är en privatperson får han eller hon kontaktas under dag- och kvällstid och då inte senare än klockan 21.00.

Innan fristen för inkassokravet går ut bör muntlig kontakt med gäldenären endast förekomma på dennes initiativ. Efter fristens utgång kan inkassobolaget ta muntlig kontakt med gäldenären om denne inte har hört av sig under tidsfristen eller har förklarat sig villig till muntliga diskussioner.

Muntlig kontakt med gäldenären bör inte förekomma om denne har undanbett sig det.

God inkassosed innebär att muntlig information om vilka åtgärder som kommer att vidtas om betalning uteblir motsvarar vad som har angetts i inkassokravet.

Inkassobolaget bör vara tillgängligt för gäldenären i vart fall under en bestämd telefontid alla helgfria måndagar-fredagar.



Inkassobolaget bör föra anteckningar över alla händelser i ett inkassoärende i en journal eller liknande. Detta främst för att man utan dröjsmål ska kunna besvara frågor från gäldenären. Noteringarna är dessutom viktiga för att inkassobolaget ska kunna göra korrekta bedömningar av hur ärendet bör handläggas framöver och för att underlätta Datainspektionens tillsyn.

Tänk dock på att beakta gäldenärens personliga integritet och bestämmelserna i personuppgiftslagen.

Inkassobolaget bör förvissa sig om att den som påstår sig företräda gäldenären faktiskt har den rätten, inte minst mot bakgrund av tystnadsplikten. Normalt sker det genom att fullmakt visas upp.

När det gäller god man bör inkassobolaget begära en kopia av förordnandet av god man eller liknande och kontrollera att förordnandet också omfattar att företräda gäldenären i ekonomiska hänseenden. Om förordnandet omfattar det bör inkassobolaget följa den gode mannens instruktioner om till exempel vart försändelser ska skickas.

Om gäldenären är ställd under förvaltarskap bör all kommunikation ske via förvaltaren.

## Inkassoombudets kontakt med borgenären

Innan ett inkassoombud vidtar åtgärder bör denne göra klart för sig hur betalningsanspråket har hanterats tidigare. Inkassoombudet bör ha sådana rutiner att denne skyndsamt får besked om invändningar och betalningar från gäldenären som har sänts direkt till borgenären. Det är därför viktigt att klargöra för borgenären att denne, såväl initialt som löpande, omgående ska meddela ombudet om gäldenären gör en invändning eller betalar

Gäldenärs-  
journal

Ställföre-  
trädare,  
god man  
och förval-  
tare

helt eller delvis. Detta regleras lämpligen i ett skriftligt avtal.

Inkassoombudet bör hålla borgenären underrättad om förhållanden som har betydelse för uppdraget.

## Amorteringsplan

Om det visar sig att gäldenären inte kan betala hela den förfallna skulden på en gång kan en betalningsuppgörelse träffas och en amorteringsplan upprättas.

En betalningsuppgörelse innebär i princip att inkassobolaget åtar sig att inte vidta några inkassoåtgärder om gäldenären följer planen. Inkassoåtgärder bör inte heller vidtas under den tid som ett erbjudande om betalningsuppgörelse från inkassobolaget gäller. Det är därför lämpligt att i erbjudandet ange hur länge erbjudandet gäller.

Har gäldenären förklarat sig helt ointresserad av att ingå en amorteringsuppgörelse strider det mot god inkassosed att kontakta gäldenären på nytt i samma ärende. Detta hindrar dock inte att kontakt tas om gäldenärens ekonomiska förutsättningar har förändrats.

God inkassosed innebär att ett mål som har inletts vid domstol eller Kronofogdemyndigheten bör återkallas då en betalningsuppgörelse har träffats, om man inte har kommit överens med gäldenären om något annat. Om inkassobolaget har ansökt om verkställighet bör anstånd med verkställighet begäras.

Planen upprättas i samråd med gäldenären, som då kan upplysa om sina ekonomiska möjligheter och påverka planens utformning. Planen bör överlämnas eller skickas till gäldenären.

Observera att lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. ställer upp krav på hur planen ska upprättas för att gäldenären ska vara skyldig att betala ersättning för den (3 § andra punkten).

För att en amorteringsplan ska anses vara utformad i enlighet med god inkassosed bör den innehålla:

Planens  
innehåll

- borgenärens och eventuellt inkassoombuds namn,
- vad fordran avser,
- kapitalbelopp,
- dröjsmålsränta (framräknad till sista delbetalningen),
- räntesats enligt inkassokrav (se vidare sidan 26),
- kostnadsersättning för inkassokrav, upprättande av amorteringsplan och eventuella övriga kostnader (se vidare sidan 27 och 36),
- antalet delbetalningstillfällen,
- delbetalningarnas storlek,
- tidpunkter för delbetalningar samt
- totalskuld (framräknad till sista betalningsdagen).

Det bör anges i amorteringsplanen vilket eller vilka ärenden som den omfattar.

Alla eventuella villkor som omfattas av betalningsuppgörelsen bör framgå av planen. Det kan till exempel vara att amorteringsplanen gäller endast en viss tid och att den därefter ska omförhandlas eller att gäldenären ska betala kostnaden för en redan inlämnad ansökan om betalningsföreläggande för att amorteringsplanen ska börja löpa.

Av amorteringsplanen bör det också framgå vad som händer om planen inte följs, till exempel att den upphör att gälla för ett visst delbelopp eller i sin helhet samt vad det får för följder om den upphör att gälla.

## Kostnader för avisering och bokföring

Borgenären kan komma överens med gäldenären om att denne ska betala skäliga aviserings- och bokföringskostnader som uppkommer på grund av amorteringsuppgörelsen under följande förutsättningar:

- Amorteringsuppgörelsen har träffats i samråd med gäldenären.
- Gäldenären har samtidigt med amorteringsplanen fått en skriftlig bekräftelse av överenskommelsen om debitering av aviserings- och bokföringskostnad.
- Kostnaden för varje avbetalningstillfälle samt antalet avbetalningstillfällen har angivits i bekräftelsen.
- Ersättningen för aviserings- och bokföringskostnad uppgår till högst ett belopp som motsvarar det ersättningsbelopp för betalningspåminnelse som anges i förordningen om ersättning för inkassokostnader m.m.

## Val av processform

Man bör inte ansöka om betalningsföreläggande i samtliga fall där en sådan ansökan är formellt möjlig. En summarisk process är inte meningsfull när gäldenären har gjort en saklig invändning som medför att fordringsanspråket måste prövas materiellt. Om det tydligt framgår att gäldenärens invändning är sakligt grundad bör en eventuell talan i stället väckas vid domstol genom en stämningsansökan. Se vidare om utredningsskyldigheten sidan 18.

## Sakligt grundad invändning

En sakligt grundad invändning innebär att gäldenären åberopar en omständighet som skulle kunna medföra att gäldenären är befriad från betalningsansvar. I det fallet har det ingen betydelse om borgenären eller dennes ombud anser att invändningen är befogad eller inte.

Ett exempel på en saklig invändning är att varan eller tjänsten inte är beställd, levererade varor inte stämmer med beställningen, att betalning redan har skett eller att gäldenären har vilseletts. Att vägra betala utan motivering är däremot inte en saklig invändning. Att uppge bristande betalningsförmåga eller att man har en motfordran som skulden ska kvittas mot är inte heller en saklig invändning.

En ansökan om betalningsföreläggande får inte lämnas in om gäldenären har gjort klart att fordran bestrids. Om inkassobolaget ska fräntas möjligheten att använda den summariska processen ankommer det på gäldenären att klargöra sin inställning till fordran.

I de fall en sakligt grundad invändning endast avser en del av fordran får borgenären ansöka om betalningsföreläggande avseende det ostridiga beloppet.

Det strider mot god inkassosed att hota med att ansöka om betalningsföreläggande när det är tydligt att gäldenärens invändning är saklig. Hot om en för tvisten meningslös process kan innebära en otillbörlig påtryckning.

Ett felaktigt val av processform kan leda till en ansökan eller ett utslag i mål om betalningsföreläggande, vilket i sin tur innebär att gäldenären på felaktiga grunder noteras i kreditupplysningsregister. Se om dementi av uppgifter i kreditupplysningsregister på sidan 49.

Ett inkassoombud bör pröva vilken processform som ska användas och ge borgenären information och råd om det. Om en borgenär vill använda sig av den summariska processen trots att inkassoombudet anser att det skulle strida mot god inkassosed, bör ombudet avsäga sig inkassouppdraget.

Observera bestämmelsen i 18 kap. 3 a § rättegångsbalken som begränsar vinnande parts rätt till ersättning för rättegångskostnader vid domstol till vad denne hade kunnat få i mål om betalningsföreläggande, om talan lika gärna hade kunnat avgöras i ett sådant mål.

## Kostnader för det rättsliga förfarandet

När ett mål avgörs meddelas ett beslut i kostnadsfrågan enligt 46 § lagen (1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning eller 18 kap. rättegångsbalken.

Rätten till kostnadsersättning kan komma att diskuteras när skulden betalas ungefär samtidigt som ansökan lämnas in till Kronofogdemyndigheten eller domstol. Enligt Datainspektionens mening har borgenären rätt att vidhålla ett yrkande om kostnadsersättning om ansökan har skickats i enlighet med vad som sagts om inkassokostnad på sidan 27. Om det redan innan ansökan har gått iväg har kommit till inkassobolagets kännedom att gäldenären har gjort en inbetalning strider det mot god inkassosed att ansöka och att sedan vidhålla kostnadsyrkandet.

## Ansökan om konkurs

En ansökan om konkurs har normalt som syfte att gäldenären ska försättas i konkurs och att borgenären ska få betalning för sin fordran genom utdelning i konkursen. I praktiken innebär en konkursansökan också en påtryckning på gäldenären att betala sin skuld. Enligt Högsta domstolen bör därför en konkursansökan utgöra en inkassoåtgärd i lagens mening, i den mån inte särskilda omständigheter föreligger (NJA 1990 s. 585).

Datainspektionen anser att även en sådan betalningsuppmaning som anges i 2 kap. 9 § konkurslagen (1987:672) är en inkassoåtgärd. Uppmaningen måste innehålla en upplysning om att konkursansökan kan följa.

Uppmaningen bör normalt föregås av ett inkassokrav med hot om att konkursrättsliga åtgärder kan komma att inledas om betalningen uteblir. Dröjsmål kan dock vara ett riskmoment i konkursituationer, till exempel om en återvinningsfrist riskerar att löpa ut. Om så är fallet kan sådana särskilda skäl som anges i 7 § inkassolagen anses föreligga och konkursansökan behöver då inte föregås av något inkassokrav.

I förarbetena till inkassolagen (prop. 1974:42 s. 80) uttalas att det inte är givet att ett påtryckningsmedel alltid bör anses som godtagbart enbart därför att det är allmänt erkänt eller normalt leder till resultat. Bedömningen måste alltid göras med hänsyn till omständigheterna i det särskilda fallet. Vad särskilt gäller hot om konkursansökan, måste detta som regel betraktas som en adekvat och lämplig åtgärd, om försök att få betalt på annat sätt har misslyckats. Däremot bör det anses otillåtet att hota med ansökan om konkurs, när det på grund av det fordrade beloppets storlek eller av annan orsak är uppenbart att en sådan ansökan inte kommer att göras.

Ett inkassobolag bör dokumentera grunderna för beslutet att hota med eller att ansöka om konkurs.

## Delgivning

Bestämmelser om delgivning finns i delgivningslagen (2010:1932).

Om inkassobolaget anlitar någon för delgivning bör det se till att den som utför delgivningen har behörighet att

utföra den i den mån delgivningslagen kräver särskild behörighet.

Delgivningen får inte vålla gäldenären onödig olägenhet eller utsätta denne för otillbörlig påtryckning.

## Efterbevakning

Inkassobolag som har till uppdrag att bevaka tid för preskription och vidta preskriptionsavbrytande åtgärder utför så kallad efterbevakning eller långtidsbevakning.

Inkassobolag bör respektera en gäldenärs önskan om att få ett ärende som avser en i sak tvistig fordran slutgiltigt avgjort. I den situationen bör inkassobolaget inte efterbevaka fordran utan i stället skaffa sig en exekutionstitel eller avskryva ärendet. Om fordran är tvistig och exekutionstitel saknas är det motiverat att efterbevaka en fordran först om gäldenären uppenbarligen saknar betalningsförmåga.

## Särskilt om vissa fordringstyper

### Fordringar avseende löpande tjänster

När fordran rör en löpande tjänst är det extra viktigt att grunden för fordran anges tydligt i inkassokravet, eftersom gäldenären då kan ha mer än en obetald skuld till samma borgenär.

Att ange att en tjänst kommer att spärras vid utebliven betalning innebär att en inkassoåtgärd vidtas. Se om begreppet inkassoåtgärd på sidan 10.

God inkassosed innebär att hot om åtgärder inte får användas som påtryckningsmedel om åtgärderna inte faktiskt övervägs eller om det inte finns förutsättningar för att genomföra dem. Om en elleverantör eller en teleoperatör hotar att stänga av eltillförseln eller



telefonabonnemanget kan hotet därför betraktas som en otillbörlig inkassoåtgärd, om det inte finns förutsättningar för avstängning.

I 11 kap. ellagen (1997:857) finns regler kring avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott.

I 12 § elförordningen (1994:1250) finns detaljerade regler för hur underrättelse till konsument och socialnämnd ska utformas. Innehavaren av nätkoncessionen och elleverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader som föranleds av underrättelsen. Många elbolag har dessutom bestämmelser kring avstängning av elleverans i sina allmänna villkor.

När det gäller till exempel telefonitjänster finns regler om åtgärder vid utebliven betalning i 5 kap. 19 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation.

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 avhysa en hyresgäst från lägenheten utan att ha gjort erforderliga underrättelser strider mot god inkassosed.

Det är viktigt att hålla isär fordringar som avser hyra och sådana fordringar som avser till exempel skadegörelse i lägenhet, eftersom olika preskriptionstid gäller för dessa fordringar.

Motsvarande regler om förverkande av bostadsrätt finns i bostadsrättslagen (1991:614).

Fordringar  
avseende  
hyra

## Fordringar avseende parkering

Lagen om kontrollavgift vid olovlig parkering reglerar betalningsansvar för felparkering.

När det gäller fordringar avseende kontrollavgifter finns en skyldighet att skicka betalningspåminnelse innan inkassoåtgärder vidtas. Se mer om detta på sidan 16.

Det är inte förenligt med god inkassosed att inleda inkassoåtgärder för parkeringsförsummelser under normal semestertid, det vill säga den 15 juni till 15 augusti, utan att man antingen har förvissat sig om att fordringsanspråket har blivit känt för gäldenären eller att denne fått betalningsfristen utsträckt. Fristen bör inte vara kortare än fyra veckor räknat från påminnelse till inkassokrav. (Regeringsbeslut den 24 juni 1993, dnr 93-316)

## Särskilt om övertagna fordringar

### Kontroll

Vid övertagande av fordringar för indrivning bör ett inkassobolag kontrollera fordringarnas kvalitet och ställa krav på säljarna att prestera dokumentation över fordringarnas uppkomst och hur de har förvaltats fram till överlåtelsen.

Innan inkassobolaget vidtar inkassoåtgärder rörande en övertagen fordran bör inkassobolaget förvissa sig om att man kan visa vad fordran avser, vem som är gäldenär och att fordran inte är preskriberad. Ju sämre kunskap man har om de enskilda fordringarna i en fordringsstock som man har köpt, desto mer noggranna kontroller bör göras innan någon inkassoåtgärd vidtas. Se vidare om kontroll av fordran på sidan 18.

### Denuntiation

God inkassosed kräver att inkassobolag förvissar sig om att denuntiation har skett innan inkassoåtgärd vidtas för ny borgenärs räkning. Konsumentkreditlagen ställer

dessutom krav på att överlåtaren ska underrätta en konsument om överlåtelsen (28 § konsumentkreditlagen).

# Inkassoförfarandet avslutas

## Verkställighet

Inkassolagen föreskriver inte att borgenären eller dennes ombud ska påminna gäldenären om fordringsanspråket innan utslaget eller domen (exekutionstiteln) åberopas eller lämnas in för verkställighet. Med hänsyn till omständigheterna kan det dock i vissa fall finnas anledning att kontakta gäldenären efter utslaget eller domen, till exempel om det har gått lång tid sedan utslaget eller domen meddelades.

## Betalning

Om en gäldenär betalar hela fordran och detta är känt för inkassobolaget strider det mot god inkassosed att till exempel lämna in en ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten. Detta gäller även om beloppet ännu inte har blivit tillgängligt för borgenären eller ombudet.

Fordringar som inte avser hyra anses betalade när beloppet har bokförts av betalningsförmedlaren på mottagarens konto (NJA 1988 s. 312 och NJA 1998 s. 23).

När en fordran avseende hyra ska anses betald är reglerad i 12 kap. 20 § tredje stycket jordabalken. Om hyresgästen betalar hyran på post- eller bankkontor, anses beloppet ha kommit hyresvärden till handa omedelbart vid betalningen. Lämnar hyresgästen ett betalningsuppdrag på hyran till plus- eller bankgiro anses beloppet ha kommit hyresvärden till handa när betalningsuppdraget togs emot av det förmedlande kontoret.

Om en betalning görs efter det att ett mål har inletts vid Kronofogdemyndigheten eller domstol, bör Kronofogdemyndigheten eller domstolen omedelbart få ett meddelande om betalningen. Detta gäller även delbetalning. I förekommande fall bör även en upplysning lämnas om hur betalningen har avräknats. Upplysningen bör innehålla uppgifter om inbetalningsdag respektive bokföringsdag hos bank- eller plusgiro.

Skyldigheten för gäldenären att ersätta inkassokostnaden har tagits upp på sidan 27. Skyldigheten att ersätta kostnaden för ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol har tagits upp på sidan 38.

## Avräkning

Vid frivillig betalning gäller – om inte annat är avtalat – att inkassobolaget bör beakta gäldenärens anvisning om hur beloppet ska avräknas. Gäldenärens anvisning kan vara uttrycklig eller framgå av omständigheterna, till exempel när det inbetalade beloppet överensstämmer med kapitalskulden. Inkassobolaget har dock alltid rätt att i första hand avräkna inbetalat belopp mot ränteskulden (9 kap. 5 § handelsbalken).

När det gäller betalning efter verkställd utmätning har inte gäldenären möjlighet att påverka avräkningen. Enligt 13 kap. 13 § utsökningsbalken ska Kronofogdemyndigheten avräkna de utmätta medlen på ränta och annan biförpliktelse före fordrans kapitalbelopp, om inte borgenären har yrkat annat.

## Oidentifierad inbetalning

Inkassobolagets rutiner bör vara upplagda så att antalet oidentifierade inbetalningar blir så litet som möjligt.

Inkassobolaget bör i anslutning till inkassokrav och andra handlingar till gäldenären tillhandahålla inbetalningskort med ärendenummer eller motsvarande eller uppmana gäldenären att uppge en viss referens, till exempel ärendenummer och borgenär, vid betalning.

Om inkassobolaget inte kan hänföra en inbetalning till rätt borgenär eller ärende på egen hand bör avsändaren kontaktas, om denne är känd.

Om inbetalningen inte har kunnat hänföras till rätt borgenär eller ärende inom sex månader från utgången av den månad inbetalningen gjordes bör de inbetalade medlen betalas tillbaka till avsändaren, om denne är känd.

## Inkassoombudets redovisning till borgenären

Hanteringen av inkasserade medel regleras i 10 § inkassolagen.

Inkasserade medel bör sättas in på ett särskilt konto samma dag som betalningen görs eller senast påföljande bankdag. Senast bankdagen efter denna dag bör inkassoombudet skicka över medlen till borgenären. En redovisning vid annan tidpunkt förutsätter att inkassoombudet och borgenären har avtalat om det.

Ombudet bör skicka över det totala belopp som gäldenären har betalat till borgenären. Den ersättning för borgenärens kostnader som gäldenären har betalat (till exempel ersättning för inkassokrav, ersättning för upprättande av amorteringsplan, ansökningsavgift och arvode i mål om betalningsföreläggande) tillfaller borgenären. Inkassoombudet är därför skyldigt att redovisa alla belopp om det inte finns ett avtal mellan inkassoombudet och borgenären om att ett reducerat

belopp (till exempel efter avdrag för inkassoombudets utlägg och kostnader) ska skickas över.

Om det finns ett avtal att gäldenären ska betala direkt till borgenären bör det finnas ett särskilt avtalsvillkor om att borgenären är skyldig att omgående informera inkassoombudet om när en betalning har skett.

Redovisning till borgenären innebär att redovisningshandlingar lämnas över till denne och att medel som tillkommer borgenären görs tillgängliga för denne.

Om ränta på redovisningsmedel uppkommer bör räntan tillfalla borgenären om inte annat har avtalats.

Redovisningshandlingen bör – om inte annat har avtalats – ange datum då gäldenärens inbetalning kom in till inkassoombudet samt vad som har inkasserats. Redovisningen bör delas upp på kapital, ränta och olika kostnadsersättningar (till exempel för påminnelse, inkassokrav, amorteringsplan, ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol). Om inkassoombudet har rätt att tillgodoräkna sig ett visst belopp för till exempel utlägg och kostnader bör även ett sådant belopp samt vilken fordran beloppet avser anges i redovisningshandlingen.

## Bevarande av handlingar

Datainspektionen har rätt att inspektera hos den som bedriver inkassoverksamhet och ta del av alla handlingar som rör verksamheten (14 § inkassolagen). En förutsättning för att det ska vara möjligt är att alla handlingar i enskilda inkassoärenden sparas.

För att kunna visa att handlingar har utformats enligt lag och god inkassosed bör det finnas en handling som i alla delar överensstämmer med den som har skickats till

gäldenären. Därför bör alla handlingar som har upprättats av den som bedriver inkassoverksamhet bevaras i form av kopior eller vara möjliga att framställa som utskrifter som är identiska med de handlingar som har skickats till gäldenären under minst sex månader efter det att ärendet har avslutats. Med bevarande av handling avses inte nyskapande.

Det är inte förenligt med god inkassosed att kräva ersättning för inkassokravet om en kopia eller en identisk utskrift av inkassokravet inte kan visas upp.

Alla handlingar som har kommit in i ett ärende bör bevaras i original, kopia eller i elektroniskt format under minst sex månader efter det att ärendet har avslutats.

Kravhandlingar och andra personuppgifter som finns i till exempel ett ärendehanteringssystem ska gallras när de inte längre är nödvändiga att bevara med hänsyn till ändamålen med behandlingen av uppgifterna (9 § personuppgiftslagen). Om det finns bestämmelser i annan lag eller förordning som avviker från bestämmelserna i personuppgiftslagen ska dock de bestämmelserna gälla (2 §).

## Klagomålshantering

### Policy och instruktion

Inkassobolag bör anta en klagomålpolicy och en klagomålsinstruktion.

Samtliga berörda inom ett bolag bör få kännedom om policyn och instruktionen. Inkassobolaget bör vidare se till att samtliga berörda fortlöpande får information och utbildning om dokumentens innehåll. Efterlevnaden av dem bör säkerställas.



När inkassobolagen beslutar om klagomålsrutiner bör risken för intressekonflikter beaktas så långt som möjligt. Den som slutligen beslutar i ett klagomålsärende bör vara en annan person än den som handlagt ärendet i sak.

Inkassobolag bör, till exempel på sin webbplats, informera om på vilket sätt man kan framföra klagomål till inkassobolaget samt hur bolaget hanterar klagomål. Informationen bör vara lätt tillgänglig, tydlig och korrekt.

Informa-  
tion

En central del i hanteringen av klagomål är att fånga upp den information som klagomålen ger och använda den för att förbättra inkassobolagets tjänster och service. Ett inkassobolag bör därför ha rutiner för uppföljning av klagomål.

Uppfölj-  
ning

Datainspektionen rekommenderar inkassobolagen att registrera och dokumentera de klagomål som kommer in. Vad som avses är framförallt de klagomål som inte har anknytning till ett pågående eller avslutat ärende. Invändningar i sak och liknande bör ju även registreras i varje enskilt ärende.

Dokumen-  
tation

Inkassobolagen bör upprätta interna rapporteringsrutiner för information avseende klagomålen till i första hand den eller de som är sakkunnig- eller omdömesprövade i samband med att inkassotillståndet beviljades, men även till bolagets styrelse eller ledning.

Rapporte-  
ring

## Dementi av uppgifter i kreditupplysningsregister

Följande uppgifter, som kan vara föranledda av inkassoåtgärder, noteras i kreditupplysningsregister.

Uppgifter  
som noteras

- Ackord

- Ansökan om betalningsföreläggande (mot juridiska personer)
- Avhysning på grund av bristande betalning
- Beslut om skuldsanering
- Betalningsinställelse
- Konkurs
- Konkursansökan
- Tredskodom
- Utmättningsförsök, skuld ej betald
- Utslag i mål om betalningsföreläggande
- Växelprotest
- Återtagande av avbetalningsgods

Det bör uppmärksammas att en uppgift om återvinningstalan – det vill säga begäran om omprövning av ett beslut – och beslut om undanröjande av utslag inte noteras. Om ett utslag är noterat hos ett kreditupplysningsföretag påverkas alltså inte noteringen automatiskt av ett beslut om återvinning eller ett beslut om att utslaget ska undanröjas.

Uppgifter om privatpersoner och näringsidkare bevaras normalt i tre år och uppgifter om företag i fem år. Uppgifter om ansökan om betalningsföreläggande gallras dock efter två år.

### Skyldig- heten att dementera

En borgenär eller ett inkassoombud som har orsakat en materiellt oriktig åtgärd som medför att en missvisande notering har införts eller kommer att införas i kreditupplysningsregister bör meddela – dementera – detta till de rikstäckande kreditupplysningsföretagen. Vilka rikstäckande kreditupplysningsföretag som finns framgår på Datainspektionen webbplats [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

En framställning om rättelse bör göras omedelbart, dock senast tre dagar efter den dag då den oriktiga åtgärden

uppmärksammades. Samtidigt bör en kopia av framställningen skickas till den som har utsatts för den oriktiga åtgärden.

Kreditupplysningsföretag som tar emot en korrekt framställd begäran om rättelse ska se till att rättelseåtgärder snarast vidtas (12 § kreditupplysningslagen (1973:1173)).

För att bedöma om en uppgift är oriktig eller missvisande måste man utgå från de förhållanden som gällde vid den tidpunkt då anmärkningen tillkom.

Datainspektionen anser att uppgifter är missvisande i exempelvis följande fall:

- skulden har betalats innan den noterade händelsen inträffade,
- betalningen har försenats av något som gäldenären inte har kunnat förutse och inte är ansvarig för (till exempel datorstopp hos postdistributören eller den bank som ska förmedla betalningen),
- dom eller förlikning visar att gäldenären inte alls eller endast delvis varit skyldig att betala (till exempel om gäldenären var skyldig att betala ett mindre belopp ska betalningsanmärkningen ändras till det korrekta beloppet) eller
- det saknas en uppgift som normalt registreras och uppgiften är av betydelse för bedömningen av gäldenärens kreditvärdighet.

Datainspektionen anser att bland annat följande omständigheter inte innebär att uppgiften är missvisande:

- Betalningsförsummelsen har berott på glömska.
- Gäldenären har gett någon som inte vanligtvis utför sådana uppdrag, till exempel en familjemedlem, i

Missvisande uppgifter

uppdrag att betala och han eller hon har inte har fullgjort sitt uppdrag.

- Skulden har betalats efter det att den noterade händelsen inträffade.
- Borgenären återkallar målet i tingsrätten, inte därför att skulden är felaktig, utan därför att borgenären tycker att det är för dyrt och/eller för tidskrävande att driva processen vidare.

## Skadestånd

Den som bedriver inkassoverksamhet kan bli skadeståndsskyldig gentemot en gäldenär för skada som har tillfogats genom en otillbörlig påtryckning eller någon annan otillbörlig inkassoåtgärd (18 § inkassolagen). Ersättningskyldigheten inträder oberoende av om skadan har tillfogats uppsåtligen eller av vårdslöshet och omfattar även ideell skada, det vill säga lidande och andra omständigheter som inte är av rent ekonomisk natur.

## Bilaga 1

# Inkassolag (1974:182)

**Utfärdad:** 1974-04-26

**Ändrad:** t.o.m. SFS 2009:415

### Tillämpningsområde

**1 §** Denna lag gäller indrivning av egen eller annans fordran genom krav eller annan inkassoåtgärd (inkassoverksamhet). Med inkassoåtgärd förstås åtgärd som innebär 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.

Beträffande enskilda personers indrivning av egna eller närståendes fordringar och dödsboms indrivning av egna fordringar tillämpas lagen endast om fordringen har uppkommit i näringsverksamhet eller har övertagits för indrivning. Som närstående till en indrivare anses den som är gift med indrivaren eller är syskon eller släkting i rätt upp- eller nedstigande led till indrivaren eller är besvägrad med honom eller henne i rätt upp- eller nedstigande led eller så att den ene är gift med den andres syskon samt den som på annat sätt står indrivaren personligen särskilt nära.

Lagen gäller ej Kronofogdemyndighetens verksamhet. Lag (2006:691).

### Tillstånd för viss inkassoverksamhet

**2 §** Inkassoverksamhet, som avser indrivning av fordringar för annans räkning eller fordringar som har övertagits för indrivning, får bedrivas endast efter tillstånd av Datainspektionen.

Om inkassoverksamheten utgör ett underordnat led i en annan verksamhet och inte någon av verksamheterna utgör näringsverksamhet eller om inkassoverksamheten bedrivs av ett företag för ett annat företag inom samma koncern behövs tillstånd endast i fall då inkassoverksamheten avser fordringar som tillkommer eller har övertagits från någon som inte utan tillstånd enligt denna lag hade kunnat driva in fordringarna.

Tillstånd behövs inte för inkassoverksamhet som bedrivs av företag under Finansinspektionens tillsyn eller av advokater. Lag (1999:73).

**3 §** Tillstånd får meddelas endast om verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt.

Tillstånd får meddelas för en tid av högst tio år i sänder. Tillståndet får förenas med föreskrift om hur verksamheten skall bedrivas och om skyldighet att anmäla ändring av förhållanden som har haft betydelse för tillståndet. Lag (1981:738).

### **Regler för inkassoverksamhet**

**4 §** Inkassoverksamhet skall bedrivas enligt god inkassosed. Därvid skall iakttagas att gäldenär ej vållas onödig skada eller olägenhet eller utsättes för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd.

**5 §** Krav mot en gäldenär skall framställas skriftligt. Kravet skall innehålla tydlig uppgift om borgenärens namn och om det förhållande som fordringen grundar sig på. Är det fråga om en fordran som har överlåtits eller pantsatts och kan gäldenären på grund härav ej med befriande verkan betala till överlåtaren eller pantsättaren, skall kravet innehålla en tydlig upplysning om detta förhållande. I krav bör lämnas anvisning om lämpligt betalningssätt.

I krav skall vad som fordras i kapital, ränta och ersättning för kostnader anges var för sig. I fråga om ränta skall särskilt anges beloppet av upplupen ränta, räntesatsen samt den tid och det kapitalbelopp som ligger till grund för ränteberäkningen.

I samband med krav skall anges viss skälig tid inom vilken gäldenären har att betala frivilligt eller anmäla om han har någon invändning mot kravet. Lag (1981:738).

**6 §** Rättslig åtgärd med anledning av fordran får ej vidtagas förrän gäldenären tillställts krav som avses i 5§ och den angivna tiden löpt ut.

**7 §** Bestämmelsen i 6§ gäller ej, om gäldenären uppenbarligen söker undandra sig att betala eller om det annars föreligger särskilda skäl att frångå vad som föreskrivs där. Lag (1981:738).

**8 §** Föreligger sannolika skäl för att fordran ej är lagligen grundad eller framstår fordringen annars som obefogad, bör inkassoåtgärd ej vidtagas.

### **Verkan av viss betalning**

**9 §** Betalning som gäldenären erlagt till den som har uppdrag att driva in fordran är gällande mot borgenären.

### **Hantering av inkasserade medel**

**10 §** Medel som har inkasserats för annans räkning skall hållas avskilda. Har medlen uppburits i inkassoverksamhet som inte är av tillfällig natur och inte avser endast enstaka fordringar, skall de utan dröjsmål insättas på räkning i bank eller motsvarande.

Om den som får en borgenärs uppdrag att driva in en fordran har ett annat, fortlöpande uppdrag av borgenären att i väsentlig omfattning uppbära medel för dennes räkning utan skyldighet att hålla dessa medel avskilda, kan parterna skriftligen överenskomma om undantag från första stycket.

Medel som har inkasserats för annans räkning skall utan dröjsmål redovisas till denne, om ej annat har avtalats. Lag (1981:738).

### **Register i inkassoverksamhet**

**10 a §** Register som avser gäldenärer och som används i tillståndspliktig inkassoverksamhet får överlåtas eller upplåtas till annan endast efter medgivande av datainspektionen.

Den som upphör med tillståndspliktig inkassoverksamhet eller som avser att flytta en sådan verksamhet till ett annat land eller att kassera ett register som avser gäldenärer och som används i sådan verksamhet skall anmäla detta till datainspektionen. Inspektionen föreskriver i sådana fall hur det skall förfaras med register som nu nämnts och som berörs av åtgärden. Lag (1981:738).

### **Tystnadsplikt i inkassoverksamhet**

**11 §** Den som är eller har varit verksam i en inkassoverksamhet som avser indrivning av fordringar för någon annans räkning eller fordringar som har övertagits för indrivning får inte obehörigen röja eller utnyttja vad han eller hon till följd därav har fått veta om

enskildas personliga förhållanden eller om yrkes- eller affärshemligheter. Detta gäller dock inte i fråga om inkassoverksamhet som är av tillfällig natur och avser endast enstaka fordringar.

Första stycket tillämpas inte i fråga om den som enligt någon annan författning är underkastad en motsvarande tystnadsplikt. I det allmännas verksamhet tillämpas bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Lag (2009:415).

### **Kostnader för inkassoåtgärder**

**12 §** Om gäldenärsers skyldighet att ersätta kostnader för inkassoåtgärder finns särskilda bestämmelser. Lag (1981:738).

### **Tillsyn m.m.**

**13 §** Datainspektionen utövar tillsyn över efterlevnaden av denna lag. Inspektionens tillsyn omfattar dock inte verksamhet som bedrivs av företag under Finansinspektionens tillsyn eller av advokater.

Tillsynen skall utövas så, att den inte vållar större kostnader eller olägenheter än som är nödvändigt. Lag (1999:73).

**14 §** Datainspektionen har rätt att företaga inspektion hos den som bedriver inkassoverksamhet och att taga del av samtliga handlingar som rör verksamheten.

Den som bedriver verksamheten skall lämna datainspektionen de upplysningar om verksamheten som inspektionen begär för sin tillsyn.

Underlåter den som bedriver verksamheten att lämna tillgång till handling eller att lämna upplysning i fall som avses i denna paragraf, får inspektionen förelägga vite.

**15 §** Om datainspektionens tillsyn föranleder det, kan inspektionen meddela föreskrifter om hur inkassoverksamheten skall bedrivas och om skyldighet att anmäla ändring av förhållanden som har haft betydelse för tillståndet att bedriva inkassoverksamheten. Föreskrifter om hur inkassoverksamheten skall bedrivas får förenas med vite.

Om den som har fått tillstånd att bedriva inkassoverksamhet åsidosätter bestämmelse i denna lag eller föreskrift som har meddelats med stöd av lagen och rättelse ej vidtas eller om förutsättningarna



för tillståndet i övrigt inte längre föreligger, får datainspektionen återkalla tillståndet. Lag (1985:356).

**16 §** Har upphävts genom lag (1980:969).

### **Straff och skadestånd m.m.**

**17 §** Till böter eller fängelse i högst ett år döms den som uppsåtligen eller av oaktsamhet

1. utan föreskrivet tillstånd vidtar en åtgärd som utgör inkassoverksamhet enligt denna lag,
  2. bryter mot föreskrift enligt 3 § andra stycket eller 15 § första stycket att anmäla ändring av visst förhållande,
  3. bryter mot 10 a § första stycket eller andra stycket första meningen eller mot föreskrift som har meddelats enligt 10 a § andra stycket andra meningen, eller
  4. lämnar osann uppgift i sådana fall som avses i 14 § andra stycket.
- Lag (1999:73).

**17 a §** Har inkassoverksamhet bedrivits utan föreskrivet tillstånd, skall register som avser gäldenärer och som har använts i verksamheten förklaras förverkat, om det ej är uppenbart obilligt. Detsamma gäller, om ett register har överlåtits eller upplåtits i strid med 10 a § första stycket eller om föreskrift som har meddelats enligt 10 a § andra stycket andra meningen ej har följts. Lag (1981:738).

**18 §** Den som bedriver inkassoverksamhet skall ersätta skada som till följd av verksamheten tillfogas någon genom otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Vid bedömande om och i vad mån skada har uppstått tages hänsyn även till lidande och andra omständigheter av annan än rent ekonomisk betydelse.

**19 §** Datainspektionens beslut enligt denna lag får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Justitiekanslern får föra talan för att ta till vara allmänna intressen.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten av beslut om föreläggande av vite. Lag (1998:381).

## **Övergångsbestämmelser**

1994:1398

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1995. Beslut som har meddelats före ikraftträdandet överklagas enligt äldre bestämmelser.

1998:381

Denna lag träder i kraft den 1 oktober 1998. I fråga om överklagande av beslut som meddelats före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

## Bilaga 2

# Inkassoförordning (1981:956)

**Utfärdad:** 1981-10-01

**Ändrad:** t.o.m. SFS 2010:292

**1 §** Ansökan enligt inkassolagen (1974:182) om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet eller om medgivande att överlåta eller upplåta register som avser gäldenärer och som används i tillståndspliktig inkassoverksamhet görs hos Datainspektionen. Förordning (2008:918).

**2 §** Ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet skall innehålla uppgift om

1. sökandens namn, personnummer eller organisationsnummer, post adress och telefonnummer samt verksamhetens besöksadress,
2. huruvida verksamheten avser indrivning av fordringar för annans räkning eller fordringar som övertagits för indrivning,
3. de kravrutiner som skall tillämpas i verksamheten,
4. hur de klientmedel som inflyter i verksamheten skall förvaltas och redovisas.

**3 §** Ansökan om medgivande att överlåta eller upplåta register som avser gäldenärer och som används i tillståndspliktig inkassoverksamhet skall innehålla uppgift om

1. sökandens namn, personnummer eller organisationsnummer, post adress och telefonnummer,
2. registrets omfattning och innehåll,
3. till vem överlåtelse eller upplåtelse skall ske,
4. ändamålet med överlåtelsen eller upplåtelsen.

**4 §** Är ansökan ofullständig, skall inspektionen förelägga sökanden att inom viss tid komplettera handlingarna, med erinran att ärendet annars kan avgöras i befintligt skick.

**4 a §** I ett ärende om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet ska beslut meddelas inom sex månader efter det att en fullständig ansökan kom in till Datainspektionen. Om det är nödvändigt på grund av utredningen av ärendet, får handläggningstiden vid högst ett tillfälle förlängas med högst tre månader. Sökanden ska

informerar om skälen för att handläggningstiden förlängs innan den ursprungliga tidsfristen har gått ut.

I 8 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden finns bestämmelser om att ett mottagningsbevis ska skickas till sökanden när en fullständig ansökan har kommit in och om innehållet i ett sådant bevis.

Ett beslut om att förlänga handläggningstiden får inte överklagas. Förordning (2010:292).

5 § När beslut enligt 3, 10 a eller 15 § inkassolagen (1974:182) expedieras, skall avskrift av beslutet överlämnas till justitiekanslern.

6 § Närmare föreskrifter för tillämpningen av inkassolagen (1974:182) meddelas av datainspektionen.

### **Övergångsbestämmelser**

2010:292

1. Denna förordning träder i kraft den 1 juni 2010.
2. Bestämmelserna tillämpas inte på ärenden som har kommit in till Datainspektionen före ikraftträdandet men ännu inte har avgjorts.

## **Föreskrifter om ändring av Datainspektionens föreskrifter (DIFS 1989:1) om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (1974:182);**

beslutade den 20 september 2011.

Datainspektionen föreskriver med stöd av 6 § inkassoförordningen (1981:956) att 1, 2, 3 och 6 §§ Datainspektionens föreskrifter (DIFS 1989:1) om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (1974:182) ska ha följande lydelse.

Författningen kommer därför att ha följande lydelse från och med den dag då denna författning träder i kraft.

**1 §** Av 2 § inkassolagen framgår att inkassoverksamhet, som avser indrivning av fordringar för annans räkning eller fordringar som har övertagits för indrivning, får bedrivas endast av den som fått Datainspektionens tillstånd. Av stadgandet framgår vidare att sådan verksamhet i vissa fall får bedrivas utan sådant tillstånd.

Datainspektionen föreskriver, som precisering av undantaget från tillståndsplikten i 2 § inkassolagen, att tillstånd inte behövs för

1. kommun som driver in fordringar för kommunala bolag och stiftelser,

2. kommunägt bolag som ombesörjer inkassoverksamhet för kommunen och/eller andra kommunens bolag och stiftelser,
3. facklig organisation som driver in medlemmars lönefordringar,
4. branschförening som inte själv driver näringsverksamhet och som tillhandagår medlemsföretag med inkassotjänster jämte andra administrativa tjänster och inkassoverksamheten inte är huvudverksamheten,
5. koncernföretag enligt definitionerna i 1 kap. 11 § aktiebolagslagen (2005:551), 1 kap. 4 § lagen (1987:667) om ekonomiska föreningar och 1 kap. 4 § årsredovisningslagen (1995:1554) om inkassoverksamheten enbart omfattar fordringar som uppkommit eller övertagits från andra företag i samma koncern för vilka tillståndspflicht ej förelåg,
6. inkassoverksamhet som utövas av anställd vid advokatbyrå inom ramen för advokatverksamheten och under överinseende av advokat.  
*DIFS (1996:4)*

### Ansökan om tillstånd

- 2 § Ansökan om tillstånd som anges i 2 § inkassolagen ska göras av den som avser att bedriva verksamheten. Ansökan kan göras på särskild blankett som tillhandahålls av Datainspektionen.  
*DIFS (1999:2)*
- 3 § Tillståndshavaren ska i god tid före utgången av tillståndstiden, om han avser att fortsätta verksamheten, inge ny ansökan. Förnyelseansökan ska innehålla uppgifter i de avseenden som anges i 2 § inkassoförordningen. Om förhållandena är oförändrade och sålunda överensstämmer med vad som angivits i den ursprungliga ansökan eller med

vad som senare skriftligen anmälts till Datainspektionen är en hänvisning till vederbörliga skriftliga dokument tillräcklig. Därvid ska sökanden precisera dokumentet eller dokumenten.

### **Föreskrifter för tillståndshavare**

**4 §** har upphävts genom (DIFS 2005:1)

**5 §** har upphävts genom (DIFS 2005:1)

**6 §** Tillståndshavare ska inom sju dagar till Datainspektionen anmäla

1. att ändring eller beslut om ändring skett innebärande att annan person sätts i den meritprövade personens ställe,
2. att rutinerna för förvaltning och redovisning av inkasserade medel ändrats eller beslut om ändring fattats,
3. att utformningen av inkassorutinerna väsentligen ändrats eller beslut om sådan ändring fattats.

---

Denna författning<sup>1</sup> träder i kraft den 1 april 1989.

---

Denna författning<sup>2</sup> träder i kraft den 1 augusti 1996.

---

Denna författning<sup>3</sup> träder i kraft den 1 november 1999.

---

Denna författning<sup>4</sup> träder i kraft den 1 juli 2005.

---

Denna författning<sup>5</sup> träder i kraft den 1 november 2011.

GÖRAN GRÄSLUND

Hans-Olof Lindblom

---

<sup>1</sup> DIFS 1989:1

<sup>2</sup> DIFS 1996:4

<sup>3</sup> DIFS 1999:2

<sup>4</sup> DIFS 2005:1

<sup>5</sup> DIFS 2011:1



## Bilaga 4

# Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Utfärdad: 1981-07-09

1 § Denna lag gäller en gäldenärs skyldighet att ersätta en borgenärs kostnader för åtgärder som syftar till att få gäldenären att betala en förfallen skuld.

I lagen finns också bestämmelser om en gäldenärs skyldighet att i vissa fall betala förseningsersättning till borgenären. *Lag (2013:56)*.

2 § Gäldenären är skyldig att utge ersättning för skriftlig betalningspåminnelse rörande skulden, om avtal därom har träffats senast i samband med skuldens uppkomst.

3 § Gäldenären är vidare skyldig att utge ersättning för

1. krav rörande skulden, om kravbrev som har utformats på ett sådant sätt som anges i 5§ inkassolagen (1974:182) har lämnats över eller sänts till gäldenären,
2. 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 sänts till gäldenären.

4 § Gäldenärens ersättningsskyldighet enligt 2 och 3 §§ gäller endast kostnader som har varit skäligen påkallade för att ta till vara borgenärens rätt.

Ersättning ska betalas, om det inte finns särskilda skäl till annat, med högst

1. sextio kronor för skriftlig betalningspåminnelse som avses i 2 §,
2. etthundraåttio kronor för krav som avses i 3 § 1,
3. etthundrasjuttio kronor för upprättande av amorteringsplan som avses i 3 § 2. *Lag (2013:56)*.

4 a § Om en borgenär i ett förhållande mellan näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet har rätt till dröjsmålsränta till följd av att en fordran på betalning för en vara eller tjänst inte har betalats i tid, har borgenären också rätt till en förseningsersättning. Detsamma

gäller i ett förhållande mellan en näringsidkare och en myndighet eller ett annat offentligt organ, när näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet tillhandahåller varor eller tjänster mot betalning.

Förseningsersättning ska betalas med fyrahundrafemtio kronor.  
*Lag (2013:56).*

**5 §** Om borgenären har vidtagit någon annan åtgärd än som avses i 2 och 3 §§ i syfte att få gäldenären att betala en förfallen skuld, är gäldenären inte skyldig att ersätta kostnaderna för åtgärden.

Om borgenären har rätt till förseningsersättning enligt 4 a §, är gäldenären skyldig att betala ersättning för sådana åtgärder som avses i 2 och 3 §§ endast till den del den sammanlagda ersättningen för åtgärderna överstiger förseningsersättningen.

Första och andra styckena hindrar inte att gäldenären kan vara skyldig att på annan grund än denna lag ersätta kostnader för mer omfattande förhandlingar för att lösa en tvist om en fordran.  
*Lag (2013:56).*

**6 §** Ett avtalsvillkor som innebär att gäldenärens skyldighet att ersätta kostnader som avses i 1 § första stycket utvidgas utöver vad som följer av denna lag är ogiltigt.

Ett avtalsvillkor som innebär att borgenären inte har rätt till ersättning enligt 4 a § eller 5 § andra stycket är ogiltigt, om det inte finns särskilda skäl för att tillåta villkoret. *Lag (2013:56).*

## **Övergångsbestämmelser**

*2013:56*

1. Denna lag träder i kraft den 16 mars 2013.
2. För åtgärder enligt 2 eller 3 § som har vidtagits före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser om ersättningens storlek.
3. 4 a § och 5 § andra stycket tillämpas på fordringar som förfaller till betalning efter ikraftträdandet, även om fordringen grundas på ett avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

## Bilaga 5

# Förordning om ersättning för inkassokostnader m.m.

Författningen har upphävts 2013-03-16 genom SFS

**Utfärdad:** 1981-11-26

**Ändrad:** t.o.m. SFS 2003:294

Ersättning enligt lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. lämnas, om det inte finns särskilda skäl till annat, med högst

1. femtio kronor för skriftlig betalningspåminnelse som avses i 2 §,
2. etthundrasextio kronor för krav som avses i 3 § 1,
3. etthundrafemtio kronor för upprättande av amorteringsplan som avses i 3 § 2. Förordning (2003:294).

### Övergångsbestämmelser

*1982:918*

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 1983. I fråga om åtgärd som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1984:265*

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 1984. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1985:776*

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 1986. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1987:873*

Denna förordning träder i kraft den 1 oktober 1987. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1989:37*

Denna förordning träder i kraft den 1 april 1989. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1990:177*

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 1990. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre föreskrifter.

*1990:1003*

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 1991. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre föreskrifter.

*1993:1130*

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 1994. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*1996:938*

Denna förordning träder i kraft den 1 december 1996. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*2003:294*

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 2003. I fråga om åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet tillämpas äldre bestämmelser.

*2013:59*

Den upphävda förordningen gäller dock fortfarande för åtgärder som har vidtagits före ikraftträdandet.



## Datainspektionen

Datainspektionen är en myndighet som arbetar för att behandlingen av personuppgifter i samhället inte ska medföra otillbörliga intrång i enskilda människors personliga integritet. Ansvarsområdet omfattar framförallt personuppgiftslagen, kameraövervakningslagen, inkassolagen och kreditupplysningslagen. Datainspektionen gör inspektioner och hanterar klagomål från enskilda medborgare samt tar fram vägledningar och ger synpunkter på utredningar och lagförslag. Datainspektionen har också en omfattande informationsverksamhet; vi utbildar, svarar på frågor och ger stöd till personuppgiftsombud.

### Datainspektionens allmänna råd

Datainspektionen ger ut allmänna råd med rekommendationer i olika frågor. Råden ligger till grund för de föreskrifter som Datainspektionen ger exempelvis i samband med tillsyn och när tillstånd för inkassoverksamhet utfärdas. De allmänna råden kan laddas ner eller beställas på [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

## Kontakta Datainspektionen

E-post: [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se) Webb: [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)  
Tfn 08-657 61 00. Postadress: Datainspektionen, Box 8114, 104 20 Stockholm.

