

G Inkasso AB

Diarienummer:
DI-2021-7660

Datum:
2023-03-06

Beslut efter tillsyn enligt inkassolagen – indrivning av tvivelaktiga fordringar

Integritetsskyddsmyndighetens beslut

G Inkasso AB (556564-1106) har brutit mot

- 4 § inkassolagen (1974:182) genom att inte ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att kontrollera giltigheten av de fordringar man driver in för uppdragsgivaren Svenskt Fordonsskydd Ltd och därigenom vållat gäldenärer onödig skada och olägenhet, samt mot
- 8 § inkassolagen genom att ha vidtagit inkassoåtgärder avseende fordringar från denna uppdragsgivare när det förelegat sannolika skäl för att fordringar inte varit lagligen grundade eller annars framstätt som obefogade.

Integritetsskyddsmyndigheten förutsätter att G inkasso AB vidtar åtgärder för att ytterligare förbättra sina rutiner i syfte att undvika att medverka till indrivning av tvivelaktiga fordringar.

Ärendet avslutas.

Redogörelse för ärendet

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har uppmärksammats på att G Inkasso AB har drivit in fordringar för det Hongkong-registrerade bolaget Svenskt Fordonsskydd Ltd.

IMY har inlett tillsyn mot G Inkasso AB för att utreda om bolaget vidtagit rimliga åtgärder för att försäkra sig om att de fordringar som bolaget åtagit sig att driva in har haft laglig grund.

Bakgrund

G Inkasso har IMY:s tillstånd att bedriva inkassoverksamhet.

Under 2021 fick IMY information från bland annat Konsumentverket rörande G Inkasso AB som inkassoombud för Svenskt Fordonsskydd Ltd. I huvudsak framkom följande i informationen från Konsumentverket och i den dom som meddelats av Patent- och marknadsdomstolen med anledning av Svensk Fordonsgarantis marknadsföringsutskick.

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

Svenskt Fordonsskydd Ltd.

Under 2020 fick Konsumentverket kännedom om det Hongkong-registrerade bolaget Svenskt Fordonsskydd Ltd (nedan Svenskt Fordonsskydd). Bolaget gör utskick till privatpersoner i Sverige och erbjuder fabriksgarantier för fordon och förlängning av tidigare garantitid, trots att bolaget inte har någon koppling till försäljaren eller fordonstillverkaren. I vissa fall har utskicken sänts till personer vars garanti fortfarande gäller.

Utskicken utgör erbjudanden som enligt Konsumentverket kan misstas för en faktura och vilseleda konsumenten till betalning. Den som tecknar tjänsten blir bunden under viss tid.

Konsumentverket har sedan 2020 fått in över 800 anmälningar mot Svenskt Fordonsskydd och har försökt att få kontakt med bolaget, utan resultat.

Den 4 juni 2021 beslutade Konsumentverket att föra upp Svenskt Fordonsskydd på sin varningslista. Av pressmeddelandet framgick följande.

Efter ett stort antal anmälningar och klagomål har Konsumentverket valt att placera bolaget Svenskt Fordonsskydd Ltd på Varningslistan.

Svenskt Fordonsskydd Ltd. är ett bolag registrerat i Hongkong som marknadsför fordonsgarantier genom direktmarknadsföring via brev.

Konsumentverket har sedan 2020 mottagit över 800 anmälningar mot Svenskt Fordonsskydd Ltd. angående främst vilseledande marknadsföring. Även Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument har under denna period noterat ett stort antal klagomål mot bolaget. Anmälningarna och klagomålen har bland annat handlat om de erbjudanden som bolaget skickat ut och som många har uppfattat som fakturor.

Konsumenter uppfattar marknadsföringen som vilseledande av tre orsaker:

1. Det står att det är en förlängning av deras tidigare garanti trots att de inte har någon koppling till försäljaren eller tillverkaren.
2. För vissa konsumenter är informationen felaktig då deras garanti fortfarande gäller.
3. Vissa uppfattar "erbjudandet" som en faktura då det inte tydligt framgår att det är ett erbjudande.

Konsumentverket bedömer att Svenskt Fordonsskydd Ltd. har orsakat och fortfarande orsakar konsumenter betydande problem. Myndigheten finner också att problemen innebär en överhängande risk för ekonomisk skada för konsumenter.

Konsumentombudsmannen, KO, har tidigare agerat rättsligt mot ett annat bolag – Svensk Fordons Garanti AB (Garanti för bilar i Skandinavien AB i konkurs) – som marknadsförde fordonsgarantier på ett liknande sätt, men som inte ska sammanblandas med Svenskt Fordonsskydd Ltd.

Eftersom Svenskt Fordonsskydd Ltd. är registrerat i Hongkong och inte har gått att nå har rättsliga åtgärder försvårats. Konsumentverket bedömer att det är angeläget att nå ut till konsumenter och informera om problemen och att det bästa sättet att göra det på är att placera bolaget på varningslistan.

G Inkasso AB svarar för Svenskt Fordonsskydds inkassohantering. Även fakturaservice ingår i uppdraget. Konsumentverket var under september-november 2020 i kontakt med G Inkasso för att få information om samarbetet med Svenskt Fordonsskydd. Av det brev som Konsumentverket sände till G inkasso framgick bland annat att myndigheten i tillsynsärendet mot Svenskt Fordonsskydd gjort bedömningen att marknadsföringen strider mot bestämmelserna i bland annat 8 och 10 §§ marknadsföringslagen (2008:486) då den är vilseledande och otillbörlig. Konsumentverket lämnade också följande information i brevet till G inkasso.

Konsumentverket har i sitt tillsynsarbete genom anmälningar uppmärksammat bolaget Svenskt Fordonsskydd Ltd som marknadsför fordonsgarantier, bland annat genom direktmarknadsföring via brev till konsumenter. Brevet är utformat på så vis att det saknas reklamidentifiering samt att det inte klargörs på ett tydligt sätt att det rör sig om ett erbjudande och inte en faktura. Vidare påstår bolaget i brevutskicket att det rör sig om att förlänga konsumentens skydd i ytterligare tre år eftersom konsumentens fabriksgaranti har slutat gälla. Konsumenter vilseleds därför att betala för tjänsten i tron att det dels rör sig om en faktura avseende ett ingånget avtal, dels att det rör sig om en garanti från tillverkaren av fordonet.

Enligt uppgift från Kronofogden har 20 ansökningar om betalningsföreläggande avseende Svenskt Fordonsskydd lämnats in. De flesta har bestridits eller återkallats. Inget utslag har meddelats.

Svensk Fordonsgaranti

Svensk Fordonsgaranti (efter namnbyte senare Garanti för bilar i Skandinavien AB) gjorde utskick till privatpersoner under åren 2017 och 2018, som påminner om de utskick som beskrivs ovan.

Även i detta fall tog Konsumentverket emot över 800 anmälningar från konsumenter.

Konsumentombudsmannen ansåg att marknadsföringen var vilseledande och otillbörlig och stämde bolaget vid Patent- och marknadsdomstolen. Domstolen delade Konsumentombudsmannens uppfattning. I dom från Patent- och marknadsdomstolen den 12 april 2019 i mål nr PMT 13814-18 förbjöds Garanti för bilar i Skandinavien AB vid vite att vid marknadsföring till konsumenter bland annat att, när så inte är fallet, påstå att konsumenten kan förlänga garantin i ytterligare tre år eller förlänga sitt skydd i ytterligare tre år genom en ny fordonsgaranti då marknadsföringen enligt domstolen var vilseledande. I domen, som även omfattade vissa andra vilseledande påståenden i sin marknadsföring till konsumenter dömdes bolaget att betala en marknadsstörningsavgift på 1,5 miljoner kronor.

G Inkasso AB (då Auktoritet Inkasso AB) svarade för bolagets inkassohantering.

Enligt uppgift från Kronofogden inkom, med Svensk Fordonsgaranti som borgenär, 375 ansökningar om betalningsföreläggande. Av dessa bestreds 79 st., 237 st. återkallades och 31 st. avskrevs.

Mot denna bakgrund har IMY inlett tillsyn mot G Inkasso AB i syfte att granska bolagets rutiner för att motverka fakturabedrägerier och liknande samt hur bolaget har tillämpat rutinerna i samband med samarbetet med Svenskt Fordonsskydd.

Bolagets yttrande

Bolaget har inkommit med yttrande och har i huvudsak uppgett följande.

Rutiner inför tecknande av avtal om inkassotjänster

- Registreringsbevis från Bolagsverket
- Kreditupplysning från UC, Bisnode eller Creditsafe
- Kontroll mot Svensk Handels varningslista avseende juridiska personer
- Kontroll av identitetshandling
- Kontroll av verklig huvudman avseende juridiska personer
- Kontroll av firmatecknare avseende juridiska personer
- Fördjupad kundkännedom, KYC, (enligt särskild bedömning)
- Signering av avtal via BankID

I syfte att ha en god kundkännedom inhämtar G Inkasso AB uppgifter och information från sina klienter i en blankett, innefattande bland annat frågor om företagets hemvist, verklig huvudman, ekonomisk situation och avsikten med transaktionerna.

Bolagets rutiner för att upprätthålla god inkassosed

- Bedömning av om anspråket är befogat eller inte, enligt 8 § inkassolagen
- Bedömning att uppdragsgivarens rutiner är tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs
- Individuell prövning av omständigheterna rörande fordran
- Kontroll av att namn, organisationsnummer/personnummer, adress är riktiga för att säkerställa gäldenärens identitet
- Att ingen inkassoåtgärd vidtas om det av gäldenärens invändning framgår att fordran saknar grund
- Att saklig invändning från gäldenären även medför ett avstående från att använda den summariska processen.

G Inkasso AB:s rutiner för att motverka oseriösa uppdragsgivare är förutom att det görs en omfattande kontroll före det att avtal med nya kunder tecknas enligt ovan att det därutöver löpande;

- Det sker en bedömning att uppdragsgivarens rutiner är tillräckliga för att förhindra att ogrundade krav framförs.
- Det sker en individuell prövning av omständigheterna rörande fordringar.
- Det sker kontroll mot Svensk Handels varningslista.

Avseende samarbetet med Svenskt Fordonsskydd Ltd uppger G inkasso i huvudsak följande.

G Inkasso AB (då Auktoritet Inkasso AB) ingick 2020-03-06 avtal med Svenskt Fordonsskydd omfattande normal inkasso, provisions inkasso, efterbevakning, fakturaservice och juridiska tjänster.

Vid kontakten med Konsumentverket den 23 september 2020 hade Konsumentverket erhållit 22 anmälningar mot Svenskt Fordonsskydd. Därmed inledde bolaget en ny individuell bedömning om Svenskt Fordonsskydds fordringar. Följande punkter undersöktes:

Datum: 2023-03-06

- Om erbjudandet innehöll oriktiga påståenden som omfattas av den så kallade svarta listan.
- Om erbjudandet var i strid mot marknadsföringslagen.
- Om företaget följer reglerna om ångerrätt enligt distansavtalslagen.
- Om företagets fordringar är lagligen grundade.

Den individuella bedömningen gav bolaget uppfattningen att marknadsföringslagen och distansavtalslagen följdes/följs och att Svenskt Fordonsskydds fordringar var/är lagligen grundade.

I en skrivelse från Kronofogdemyndigheten den 19 november 2020 underrättade Kronofogdemyndigheten G Inkasso AB om att Kronofogdemyndigheten med hänsyn till inlett tillsynsärende av Konsumentverket mot Svenskt Fordonsskydd inte ansåg sig kunna handlägga G Inkasso AB:s ansökningar om betalningsföreläggande inom ramen för den summariska processen då Kronofogdemyndigheten hade anledning att anta att ansökningarna var ogrundade eller obefogade. Kronofogdemyndigheten underrättade samtidigt G Inkasso AB om sökandens möjlighet att begära målen överlämnade till domstol för materiell prövning av Svenskt Fordonsskydds anspråk. Med anledning av Konsumentverkets pågående utredning valde G Inkasso AB den 26 november 2020 att samtliga pågående ärenden skulle återkallas och att inga kommande inkassoärenden skulle skickas vidare till Kronofogdemyndigheten i avvaktan på utfallet av Konsumentverkets pågående utredning. G Inkasso skickar i allmänhet ingen information till gäldenärer när ärenden återkallas från Kronofogdemyndigheten, vilket inte heller gjordes i dessa fall. G Inkasso AB fortsatte efter denna tidpunkt att skicka inkassokrav i nya inkassouppdrag.

Därutöver vill G Inkasso AB även hänvisa till bla SOU 2015:77 sid 329 ff om vad som i doktrin som skrivs om vad som bör gälla för att föra upp företag på varningslistor.

Det finns inget föreläggande, pågående mål, eller domar registrerade på Konsumentombudsmannen eller Konsumentverkets webbplats rörande Svenskt Fordonsskydd. Svenskt Fordonsskydd är inte uppförda på Svensk Handels varningslista för oseriösa företag.

Publiceringen av Svenskt Fordonsskydd på Konsumentverkets varningslista den 4 juni fick G Inkasso AB kännedom om i samband med IMY:s begäran om yttrande den 17 september 2021.

Samtliga inkassokrav stoppades då, dvs. den 17 september 2021, och har placerats på efterbevakning med status "under utredning" tills vidare i avvaktan på att Konsumentverkets utredning avslutas eller slutligen fastställs i domstol. Inga tvistiga fordringar hanteras inom ramen för efterbevakning av G Inkasso AB.

IMY begärde den 5 oktober yttrande och förtydligande av Svenskt Fordonsskydds rutiner och svar erhöles 7 oktober 2021. Avseende processbeskrivningen av verksamheten angav bolaget i huvudsak följande. Kunden får ett erbjudande via postförsändelse om möjlighet att förlänga sin garanti. Önskar kunden detta erbjudande görs en inbetalning. Efter att denna betalning registrerats skickas ett välkomstbrev samt ett garantibevis för det fordon kunden har förlängt sin garanti på. Nya fakturor skickas därefter ut till kunden, beroende på kundens val av premie. Svensk Fordonsskydd Ltd har vidare bland annat bifogat kopior på garantierbjudande, garantibevis, allmänna avtalsvillkor, exempel på tillfällen då ångerrätt utnyttjats eller ersättning utbetalats samt statistikuppgifter.

Antal inkassoärenden med Svenskt Fordonsskydd som borgenär har totalt uppgått till 3893, av dessa har 2556 reglerats, 230 bestridits och återstående 1096 kravstoppats och placerats på efterbevakning med status "under utredning. En ärendemängd som inte på något onormalt sätt avviker från det normala varför G Inkasso AB inte haft någon särskild anledning att ifrågasätta det tjänstetillhandahållande som Svensk Fordonsskydd erbjuder.

Inga inkassoärenden har dock hänskjutits till domstol för materiell prövning eftersom G Inkasso AB:s överenskommelse med Kronofogdemyndigheten den 26 november 2020 ligger fast i avvaktan på att Konsumentverkets utredning avslutas eller slutligen fastställs i domstol.

Vad gäller de kontroller som gjordes inför ingående av avtal med Svenskt Fordonsskydd så hänvisas till vad som framgår ovan vad gäller Rutiner inför tecknande av avtal samt rutiner för att upprätthålla god inkassosed.

I samband med att Konsumentverket under hösten 2020 kontaktade Auktoritet Inkasso AB så inleddes ett arbete relaterat till Svenskt Fordonsskydd som bland annat har inneburit följande;

1. Dialog med KO 2020-09-23 – 2020-11-24
2. Individuell bedömning av SFS Erbjudande gentemot Marknadsföringslagen samt EU direktiv 2005/29/EG 2020-10-27 och Distansavtalslagen
3. Bevis om företrädare och ägare 2020-10-28
4. Åtgärdsstopp avseende rättsliga åtgärder KFM (2020-11-26)
5. Bevis om firmatecknare 2020-12-18
6. KYC genomförd (2021-03-05)
7. Kontroll med Patent- och Marknadsdomstolen 2021-05-05
8. Inhämtat yttrande SFS 2021-10-05
9. Svar yttrande från SFS 2021-10-07
10. Kravstopp efter påminnelsehantering av klientens fordringar (Ny)
11. Samtliga pågående inkassoärenden flyttade till Efterbevakning – Under utredning (Ny)
12. Automatisk bevakning av Varningslistan (KO) till info mailen. (Ny)
13. Kontroll av Konsumentombudsmannen och Konsumentverkets webbplats om föreläggande, pågående mål, eller domar registrerats mot Svensk Fordonsskydd Ltd.

En ansökan om ett intermistiskt förbud enligt marknadsföringslagen, så som i ärendet avseende Svensk Fordonsgaranti, har vad G Inkasso AB känner till inte ingivits vad gäller Svenskt Fordonsskydd.

Konsumentverket beslutade den 17 februari 2022 att avsluta ärendet mot Svenskt Fordonsskydd.

G inkasso AB har sedermera sagt upp avtalet med Svenskt Fordonsskydd Ltd den 1 februari 2022 med upphörande per den 30 april 2022. G Inkasso AB har i skrivelse till Svenskt Fordonsskydd Ltd motiverat uppsägningen med att G Inkasso AB efter en samlad bedömning ansett att de inte haft förutsättningar att uppnå tillräcklig kundkännedom om Svenskt Fordonsskydd Ltd som klient.

G Inkasso AB har uppgett att de från 2021 och framåt vidtagit en mängd åtgärder för att förändra och förbättra bolagets processfunktioner.

Motivering av beslutet

Tillämpliga bestämmelser

Inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed. Det innebär att en gäldenär inte får vållas onödigt skada eller olägenhet eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. (4 § inkassolagen). Vad som är god inkassosed preciseras av 5-11 §§ inkassolagen, av de allmänna råden "Tillämpning av inkassolagen" och IMY:s praxis i inkassofrågor.

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).

Enligt förarbetena till inkassolagen ger bestämmelsen i 8 § inkassolagen uttryck för principen att inkassobolagen inte bör medverka vid indrivning av tvivelaktiga fordringar. Inkassobolagen ska så långt som möjligt försöka begränsa risken för obefogade krav. Inkassobolagen kan visserligen inte åläggas att ingående pröva grunden för varje fordran, men om det av inlämnade handlingar eller under handläggningens gång framgår att en fordran saknar laglig grund bör inkassobolaget inte längre befatta sig med ärendet. I en sådan situation bör bolaget alltså avvisa inkassouppdraget eller, om det på ett senare stadium visar sig att betalningsanspråket är obefogat, frånträda det (prop. 1974:42 s. 78 och 111).

I IMY:s allmänna råd anges avseende kontroll av grunden för fordringar under ett pågående samarbete att det kan ske en förenklad granskning av kravunderlag vid ett stort inflöde av ärenden gällande en viss typ av fordringar, men att nya uppdragsgivare bör kontrolleras mer noggrant (s. 19).

I de allmänna råden anges vidare att om flera gäldenärer riktar samma invändning mot en viss uppdragsgivares anspråk, till exempel att en vara eller tjänst inte har beställts, finns det ofta skäl för inkassoombudet att ifrågasätta om fordran har laglig grund. Ombudet bör under sådana förhållanden inte åta sig/avsäga sig uppdraget (s. 21).

Vidare framgår att 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 avskrivna ärendet. Om fordran är tvistig och exekutionstitel saknas är det motiverat att efterbevaka en fordran först om gäldenären uppenbarligen saknar betalningsförmåga (s. 40).

Integritetsskyddsmyndigheten bedömning

IMY anser att principen att inkassobolagen inte bör medverka vid indrivning av tvivelaktiga fordringar medför en skyldighet för inkassobolaget att vidta rimliga åtgärder för att försäkra sig om att de fordringar som bolaget åtar sig att driva in har laglig grund.

Ett inkassobolag som står inför att inleda ett samarbete med en ny uppdragsgivare bör därför alltid sätta sig in i den presumtiva uppdragsgivarens verksamhet och rutiner. Utöver att hämta in information från uppdragsgivaren själv bör inkassobolaget göra egna kontroller för att bedöma karaktären av uppdragsgivarens verksamhet. Sådana kontroller kan till exempel visa om uppdragsgivaren förekommer på Konsumentverkets eller Svensk Handels varningslista, om den har varit föremål för åtgärder från någon

myndighet och vad som skrivs om den på internet i allmänhet. Bolaget bör vidare i detta initiala skede göra en generell kontroll av grunden för den presumtive uppdragsgivarens fordringar.

För det fall inkassobolaget vid den initiala kontrollen fattar misstanke om att uppdragsgivarens verksamhet inte är helt seriös men trots det överväger att inleda ett samarbete bör inkassobolaget vidta ytterligare kontrollåtgärder för att leva upp till vad IMY anser vara god inkassosed. Beroende på vad som har kommit fram vid den initiala kontrollen kan det till exempel bli aktuellt att föra en dialog med uppdragsgivaren om hur den ställer sig till det som kommit fram eller att kontakta någon myndighet.

Kvarstår tveksamheter om uppdragsgivarens seriositet därefter bör inkassobolaget, för att leva upp till god inkassosed, inte inleda något samarbete med den uppdragsgivaren. Anser inkassobolaget i stället att det som kom fram vid den initiala kontrollen är tillräckligt utrett och att det generellt sett finns laglig grund för uppdragsgivarens fordringar kan samarbetet inledas. Även i det fallet bör dock inkassobolaget i högre grad än annars kontrollera grunden för den uppdragsgivarens fordringar innan inkassoåtgärder vidtas och vara extra lyhörd för reaktioner från kravmottagarna eller andra omständigheter som ger skäl att vidta ytterligare kontroller för att bedöma fordringarnas giltighet.

I ärendet har framkommit att G Inkasso AB gör initiala kontroller av uppdragsgivare vid ett nytt samarbete. Dessa rutiner har såvitt framgår även tillämpats vid inledandet av samarbetet med Svenskt Fordonsskydd. I ärendet har det dock framkommit att det förelegat omständigheter gällande samarbetet med Svenskt Fordonsskydd som, mot bakgrund av de ovan redovisade kraven enligt god inkassosed, bör ha gett G Inkasso AB anledning att vidta ytterligare utredningsåtgärder för att bedöma uppdragsgivarens verksamhet samt fordringarnas giltighet utöver de sedvanliga kontrollerna. IMY anser särskilt att de kontakter som G Inkasso AB hade med Konsumentverket i september till november 2020, det stora antalet klagomål till Konsumentverket, kontakten med Kronofogdemyndigheten i november 2020 samt Konsumentverkets beslut den 4 juni 2021 att föra upp Svenskt Fordonsskydd på sin varningslista bör ha föranlett ytterligare kontroller.

Det framgår av ärendet att G Inkasso AB också har vidtagit vissa utredningsåtgärder med anledning av de uppgifter som framkommit i kontakten med myndigheterna. I samband med att Konsumentverket under hösten 2020 kontaktade bolaget och informerade om att myndigheten ansåg att det brev som Svenskt Fordonsskydd skickar strider mot bestämmelserna i bland annat 8 och 10 §§ marknadsföringslagen (2008:486) då den är vilseledande och otillbörlig gjorde G inkasso AB en egen bedömning att marknadsföringslagen och distansavtalslagen följts och att Svenskt Fordonsskydds fordringar var lagligen grundade. G inkasso AB har inte närmare motiverat sin juridiska analys i denna del.

G inkasso AB har också gjort vissa fördjupade undersökningar under 2020 och 2021, både innan och efter det att IMY inlett aktuell tillsyn. I yttrande till IMY har bolaget bifogat handlingar som erhöles i samband med att de den 5 oktober 2021 begärde förtydligande av Svenskt Fordonsskydds rutiner. IMY kan konstatera att handlingarna bland annat innehöll exempel på de så kallade garantierbjudanden som Svenskt Fordonsskydd hade skickat ut. I dessa brev framgick bland annat följande formuleringar:

"Nyteckning av garanti för personbil med reg.nr (...)"

"Din fabriksgaranti har slutat att gälla för din (...) med reg.nr (...). Du kan förlänga ditt skydd i ytterligare fem år genom en ny garanti."

I breven angavs aktuell bilmodell och registreringsnummer.

Brevens utformning kan jämföras med de brev som bedömdes utgöra vilseledande marknadsföring enligt Patent- och marknadsdomstolens dom den 12 april 2019 i mål nr PMT 13814-18. I det aktuella målet angavs bland annat följande:

Att marknadsföringen förmedlar intrycket av en koppling till fordonstillverkare eller generalagent och de garantier dessa aktörer erbjuder vid köp av en ny bil stöds av de anmälningar till Konsumentverket som lagts fram av KO. I ett flertal av anmälningarna har anmälarna gett uttryck för att de trott att marknadsföringen haft en koppling till fordonstillverkaren eller dennes generalagent. I målet är dock ostridigt att bolaget saknar koppling till fordonstillverkare eller generalagenter och de garantier som utfärdas av dessa.

Intrycket av en koppling till ett garantiåtagande från fordonstillverkaren eller generalagenten förstärks vidare av hur marknadsföringen som helhet är utformad. Särskilt kan framhållas förekomsten av påståendena överst till höger i utskicken där det anges "Ansökan om förlängd garanti för din personbil med registreringsnummer (...)" (domsbilaga 1), "Erbjudande att ansöka om ny garanti för din personbil med registreringsnummer (...)" (domsbilaga 2) och "Erbjudande att ansöka om ny garanti" (domsbilaga 3).

G Inkasso AB bör ha varit väl medvetna om den ovan nämnda domen då bolaget agerat inkassoombud även för Garanti för bilar i Skandinavien AB, det bolag vars marknadsföring var föremål för bedömning i målet. Den omständighet att G Inkasso AB tidigare varit inkassoombud för ett bolag med snarlikt affärsupplägg, där marknadsföringen ansetts vilseledande, bör vidare enligt IMY ytterligare ha förstärkt G Inkasso AB:s skäl till att vara särskilt noggranna i sin bedömning av fordringsunderlaget från Svenskt Fordonsskydd. IMY anser att G Inkasso AB mot denna bakgrund borde ha genomfört en fördjupad granskning i samband med inledande av samarbetet med Svenskt Fordonsskydd eller, i vart fall, senast i samband med att Konsumentverket kontaktade bolaget i september 2020. Denna undersökning borde vidare, mot bakgrund av Svenskt Fordonsskydds affärsuppläggs uppenbara likheter med det bolag som G Inkasso AB tidigare företrätt och utfallet i domen från Patent- och marknadsdomstolens åtminstone innehållit en granskning av de garantierbjudanden som bolaget skickade.

IMY anser att de brev som Svenskt Fordonsskydd skickade har uppenbara likheter med de brev som bedömdes i Patent- och marknadsdomstolens dom och de lydelse som bedömdes strida mot marknadsföringslagen. Dessa brev borde G Inkasso AB, enligt vad som anges ovan, ha granskat senast i samband med Konsumentverkets kontakter med bolaget under hösten 2020.

Det faktum att G Inkasso AB i oktober 2020 utan tydlig motivering gjort bedömningen att Svenskt Fordonsskydds marknadsföring inte var i strid med marknadsföringslagstiftningen, trots Konsumentverkets information och den ovan redovisade domen talar enligt IMY starkt för att G Inkasso AB inte i tillräcklig utsträckning agerat för att undvika att medverka till indrivningen av tvivelaktiga

fordringar. Det är inkassobolaget som är självständigt ansvarig för att mot bakgrund av aktuell och relevant information ta ställning till huruvida ett samarbete med en uppdragsgivare ska ingås eller fortlöpa. Att det saknats föreläggande, pågående mål, eller domar registrerade på Konsumentombudsmannen eller Konsumentverkets webbplats rörande Svenskt Fordonsskydd kan vidare förklaras av att Svenskt Fordonsskydd är registrerat i Hongkong och inte har gått att nå, vilket också angavs i Konsumentverkets pressmeddelande med anledning av uppförandet av Svenskt Fordonsskydd på Konsumentverkets varningslista.

IMY anser vid en samlad bedömning att de kravrutiner G Inkasso AB har tillämpat i samarbetet med Svenskt Fordonsskydd inneburit att G Inkasso AB har vidtagit inkassoåtgärder när det funnits sannolika skäl för att fordringar inte varit lagligen grundade eller där fordringar annars framstått som obefogade.

Av G Inkasso AB:s yttrande framgår vidare att inga inkassoärenden har hänskjutits till domstol för materiell prövning eftersom G Inkasso AB:s överenskommelse med Kronofogdemyndigheten den 26 november 2020 låg fast i avvaktan på att Konsumentverkets utredning avslutas eller slutligen fastställs i domstol. IMY kan inte se att den överenskommelse som G Inkasso AB hänvisar till, som innebar att samtliga pågående ärenden skulle återkallas och att inga kommande inkassoärenden skulle skickas vidare till Kronofogdemyndigheten, även innebar att G Inkasso AB var förhindrade att verka för att Svenskt Fordonsskydds anspråk skulle bli föremål för materiell prövning i domstol genom att ansöka om stämning i tvistiga ärenden. Att G Inkasso AB underlåtit att medverka till att fordringarnas giltighet blir slutligt prövad i domstol, när det fanns omständigheter som gav anledning att ifrågasätta fordringarnas riktighet, har också inneburit men för gäldenärer då tvistiga fordringar rutinmässigt lagts vilande istället för att prövas slutligt i domstol. G Inkasso AB har inte heller tagit kontakt med IMY för att få vägledning om vad som är god inkassosed.

Vid en sammantagen bedömning anser IMY att G Inkasso AB har brutit mot 4 § inkassolagen genom att inte ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att kontrollera giltigheten av de fordringar man driver in för uppdragsgivaren Svenskt Fordonsskydd Ltd och därigenom vållat gäldenärer onödig skada och olägenhet samt mot 8 § inkassolagen genom att ha vidtagit inkassoåtgärder avseende fodringar från denna uppdragsgivare när det förelegat sannolika skäl för att fordringar inte varit lagligen grundade eller annars framstått som obefogade.

G Inkasso AB har nu sagt upp avtalet med Svenskt Fordonsskydd Ltd och uppgett att de har vidtagit åtgärder för att förbättra sina processer. IMY anser bland annat mot den bakgrunden inte att det finns skäl att i nuläget vidta några ytterligare åtgärder mot bolaget än att påpeka de ovanstående bristerna. IMY förutsätter därvid att G Inkasso AB fortsätter att vidta åtgärder för att ytterligare förbättra sina rutiner i syfte att undvika att medverka till indrivning av tvivelaktiga fordringar.

Detta beslut har fattats av enhetschefen Catharina Fernquist efter föredragning av juristen Evelin Palmér.

Catharina Fernquist, 2023-03-06 (Det här är en elektronisk signatur)

Kopia till

— Justitiekanslern

Hur man överklagar

Om ni vill överklaga beslutet ska ni skriva till Integritetsskyddsmyndigheten. Ange i skrivelsen vilket beslut som överklagas och den ändring som ni begär. Överklagandet ska ha kommit in till Integritetsskyddsmyndigheten senast tre veckor från den dag ni fick del av beslutet. Integritetsskyddsmyndigheten sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning, om myndigheten inte själv ändrar beslutet på det sätt ni har begärt. Även Justitiekanslern får överklaga beslutet för att tillvarata allmänna intressen. Tiden för överklagande för Justitiekanslern räknas dock från den dag beslutet meddelades.

Ni kan e-posta överklagandet till Integritetsskyddsmyndigheten om det inte innehåller några integritetskänsliga personuppgifter eller uppgifter som kan omfattas av sekretess. Myndighetens kontaktuppgifter framgår av beslutets första sida.