

Intrum Sverige AB  
Hesselmanstorg 14  
125 14 Stockholm

## Tillsyn enligt inkassolagen (1974:182) - Intrum Sverige AB

### Datainspektionens beslut

Intrum Sverige AB har brutit mot 5 § inkassolagen genom att i en del av sina inkassokrav inte informera om möjligheten att invända mot kravet.

Intrum Sverige AB har brutit mot 4 § inkassolagen genom att inte rubricera inkassokrav på ett tillräckligt tydligt sätt.

Datainspektionen konstaterar att Intrum Sverige AB nu rättat utformningen av de aktuella inkassokraven och att det därför inte finns anledning att vidta några ytterligare åtgärder.

### Redogörelse för tillsynsärendet

Den 22 maj 2019 genomförde Datainspektionen en inspektion hos Intrum Sverige AB (fortsättningsvis Intrum). Inspektionen företogs med anledning av att Datainspektionen rutinmässigt besöker stora aktörer som har inkassotillstånd. Inspektionen ingår i Datainspektionens tillsynsplan 2019-2020.

Syftet med inspektionen var att kontrollera hur bolagets inkassoverksamhet förhåller sig till inkassolagen och god inkassosed i övrigt. Frågor som togs upp vid inspektionen avsåg eventuella förändringar i verksamheten, kontroll av bolagets rutiner exempelvis vid gäldenärskontakter, processval, inkassokrav, utskick via digital brevlåda, dementi. Vid inspektionstillfället följdes även tillsynsärende dnr 2356-2017 upp.

## Skäl för beslutet

### Tillämpliga bestämmelser

Inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed (4 § inkassolagen). Vad som är god inkassosed framgår av 5–11 §§ inkassolagen, Datainspektionens allmänna råd ”Tillämpning av inkassolagen” och Datainspektionens praxis i inkassofrågor.

### Utformning av inkassokrav

#### *Tillämpliga bestämmelser m.m.*

I inkassokrav ska anges tid inom vilken gäldenären har att betala frivilligt eller anmäla invändning mot kravet (5 § tredje stycket inkassolagen). Det innebär att inkassokrav ska innehålla information om möjligheten att invända mot kravet.

Ett inkassokrav bör rubriceras ”Inkassokrav” för att det ska vara tydligt för gäldenären att det är ett sådant krav (Datainspektionens allmänna råd Tillämpning av inkassolagen sidan 22).

#### *Datainspektionens bedömning*

Av det exempel på inkassokrav som Datainspektionen tagit del av i ett klagomålsärende, saknas dels innehåll om möjligheten att invända mot kravet, dels rubriceringen ”Inkassokrav”.

Bolaget uppgav att inkassokrav (enligt mallen KA04) redan i april 2018 har justerats så att det rubriceras Inkassokrav. Vid inspektionen uppmärksammades dock att det alltså saknades information om möjligheten att invända mot kravet.

Bolaget har därefter inkommit med ett justerat inkassokrav (KA04) rubricerat ”Inkassokrav”. Det justerade inkassokravet innehåller numera följande text, ”Har du några invändningar mot kravet? Kontakta oss inom åtta dagar från det här brevets utskriftsdatum.”

Datainspektionen konstaterar att en del av Intrums inkassokrav saknat information om möjligheten att invända mot kravet. Bolaget har därigenom brutit mot 5 § inkassolagen.

De aktuella kravbrevens saknat rubriceringen "Inkassokrav" och inleddes med följande text "Vi ser att du alltid brukar betala dina fakturor i tid och därför undrar vi om du har missat den här betalningen?" För att gäldenären ska förstå att det rör sig om ett inkassokrav är det viktigt att brevets rubricering och utformning i övrigt är tydlig. Då de aktuella inkassokraven under en tidsperiod helt saknat rubricering kan de inte anses ha gett gäldenären tillräcklig ledning kring vad det är för handling han eller hon fått. Detta särskilt mot bakgrund av övriga brister i utformningen av brevet. Datainspektionen kan således konstatera att Bolaget agerat i strid med god inkassosed, och därigenom 4 § inkassolagen.

Datainspektionen konstaterar vidare att Intrum nu rättat den felaktiga utformningen av inkassokravet och att det därför inte längre finns anledning att vidta några ytterligare åtgärder.

### **Digitaliserade utskick av inkassokrav**

#### *Tillämpliga bestämmelser m.m.*

Rättslig åtgärd med anledning av fordran får inte vidtas förrän gäldenären tillställts krav som avses i 5 § inkassolagen och den angivna tiden löpt ut (6 § inkassolagen). Med hänvisning till 5 § avses att kravet ska framställas skriftligt och ha ett visst innehåll.

I förarbeten till inkassolagen anges att bestämmelsen att gäldenären ska ha tillställts krav inte innebär annat än att borgenären eller hans ombud ska ha vidtagit skäligen åtgärder för att gäldenären ska få del av kravet. Normalt bör det vara tillräckligt att kravbrev sänds med post under gäldenärens vanliga adress (prop. 1974:42).

#### *Datainspektionens bedömning*

Intrum skickar inkassokrav postalt eller via den digitala brevlådan Kivra. Vid inspektionen uppgav Intrum i huvudsak följande om en ny rutin att skicka inkassokrav digitalt. Bolaget har sedan februari i år skickat ut inkassokrav även via den digitala brevlådan Kivra. Tidsfristen att betala frivilligt eller invända mot kravet är densamma som de krav som skickas med fysisk post. När ett inkassokrav skickas via Kivra finns inkassokravet tillgängligt i mottagarens brevlåda i Kivra samma dag. I och med att gäldenären valt att

ansluta sig till den digitala brevlådan och därigenom har åtagit sig att bevaka den såsom om den vore deras folkbokföringsadress anser bolaget att de genom utskicket av inkassokravet via Kivra tillställer gäldenären inkassokravet. En gäldenär som inte längre vill få inkassokravet via Kivra kan avanmäla sig antingen via Kivra eller via Intrum. Intrum meddelar då sin printleverantör och skickar ett inkassokrav postalt med ny tidsfrist för betalning eller invändning. Cirka en fjärdedel av inkassokraven som skickas ut till gäldenärer går via Kivra.

Genom att ansluta sig till den digitala brevlådan Kivra kan företag och myndigheter, i stället för att skicka brev i pappersform med fysisk post, välja att skicka brev som elektroniska försändelser till privatpersoner och företag som har registrerat ett konto hos Kivra.

Datainspektionen konstaterar att det inte finns något krav i 5 § inkassolagen på att ett inkassokrav i detta fall måste sändas till gäldenären i pappersform.

Datainspektionen anser att den digitala brevlådan Kivra är en sådan plats som kan jämföras med gäldenärens adress om gäldenären frivilligt anslutit sig till Kivra och inte meddelat Intrum eller Kivra att den digitala brevlådan inte får användas för utskick av Intrums inkassokrav. Datainspektionen konstaterar att utskick av ett inkassokrav via den digitala brevlådan Kivra under de omständigheter som föreligger i ärendet får anses tillstånd gäldenären i enlighet med 6 § inkassolagen. Det finns således inget formellt hinder för Intrum att införa en rutin som innebär att inkassokravet sänds till gäldenären via en digital brevlåda, så länge kravet uppfyller 5 och 6 §§ inkassolagen samt god inkassosed i övrigt.

### **Övrigt**

Det som kommit fram under inspektionen i övrigt föranleder inga synpunkter från Datainspektionen.

### **Hur man överklagar**

Om ni vill överklaga beslutet ska ni skriva till Datainspektionen. Ange i skrivelsen vilket beslut som överklagas och den ändring som ni begär. Överklagandet ska ha kommit in till Datainspektionen senast tre veckor från den dag ni fick del av beslutet. Datainspektionen sänder överklagandet

vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning, om inspektionen 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.

Förutsatt att överklagandet inte innehåller några integritetskänsliga personuppgifter eller uppgift som kan omfattas av sekretess, kan ni e-posta överklagandet till [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se).

*Gunilla Öberg, 2019-08-28 (Det här är en elektronisk signatur)*