

Fråga om under vilka förutsättningar ett företag har rätt att kräva ränta och betalning för påminnelseavgifter från en konsument (inkassolagen och lagen om ersättning för inkassokostnader m.m.).

Beslut 2021-03-01; 2020-18057

AF begärde återbetalning av 500 kr och befrielse från att betala ytterligare till företaget.

I sin anmälan till nämnden uppgav *AF* följande. Den 1 juli 2015 köpte hon en bok ”Högskoleprovet” på internet för 398 kr. Boken levererades till henne den 11 juli 2015. På hemsidan angavs att boken täckte hela högskoleprovet. Det gjorde den inte. Det räckte därför inte att studera boken för att skriva högskoleprovet. Hon upptäckte felet den 20 juli 2015. Hon har betalat 1 132 kr till företaget och vill inte betala något mer. Företaget kräver henne nu på ytterligare drygt 3 400 kr. Hon vill ha återbetalat 500 kr av det hon redan betalat och inte behöva betala något mer.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Företaget har förvärvat alla krav och fordringar, hemsidan och relaterade produkter från förra ägaren. Sedan 2015 har företaget skickat ut påminnelser med jämna mellanrum både med e-post och med post till den adressen *AF* angav vid sin beställning och som boken skickades till. Företaget fick första svaret från henne den 29 januari 2018. *AF* skrev då att hon inte kunnat utnyttja boken på grund av sjukdom. Företaget och *AF* kom överens om en avbetalningsplan som *AF* inte följde. Företaget har inte fått någon delbetalning på 1 132 kr.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Lagregleringen

Enligt 2 § lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. är gäldenären skyldig att utge ersättning för skriftlig betalningspåminnelse rörande skulden, om avtal därom har träffats senast i samband med skuldens uppkomst. Det är borgenären som ska bevisa att ett sådant avtal träffats. Enligt Datainspektionens allmänna råd för inkassoverksamhet krävs att man tydligt gjort klart för gäldenären att denne är skyldig att ersätta kostnader för en betalningspåminnelse och att gäldenären har accepterat betalningsskyldigheten (jfr även förarbetena till lagstiftningen i prop. 1980/81:10 s. 159). Enligt Datainspektionens allmänna råd står det i strid med god inkassosed att vidta inkassoåtgärder för en påminnelseavgift som gäldenären inte åtagit sig att betala. Vidare står det enligt dessa råd i strid med god inkassosed att använda begreppet ”lagstadgad påminnelseavgift” i inkassoverksamhet. Begreppet vilseleder enligt inspektionen 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.

Enligt 3 § samma lag är gäldenären skyldig att utge ersättning för krav rörande skulden, om kravbrev som utformats på ett sådant sätt som anges i 5 § inkassolagen har lämnats över eller sänts till gäldenären. Enligt 5 § inkassolagen ska kravet innehålla tydlig uppgift om bl.a. det förhållande som fordringen grundar sig på. I krav ska vad som fordras i kapital, ränta och

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

Av 4 § lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. framgår att gäldenären är skyldig att betala ersättning enligt 2 och 3 §§ samma lag endast för kostnader som varit skäligen påkallade för att ta till vara borgenärens rätt. Enligt Datainspektionens allmänna råd kan det i regel inte anses skäligt att gäldenären får mer än en betalningspåminnelse (se även prop. 1980/81:10 s. 160 f).

Av 4 § inkassolagen framgår att inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed.

Förhållandena i det aktuella ärendet

Först noterar nämnden att företaget i ett kravbrev, med överskriften Inkasso/Krav och daterat den 25 september 2020, kräver AF på betalning för boken, frakt- och expeditionsavgift, lagstadgad påminnelseavgift 33 st á 50 kr, expeditionsavgift 33 st á 30 kr, dröjsmålsränta och inkassokrav till en summa om sammanlagt 3 481 kr och 85 öre.

Nämnden konstaterar att företaget i ärendet inte gett in något avtal som visar att företaget och AF ingått avtal som ger företaget rätt att ta ut ersättning av henne för betalningspåminnelser. Nämnden finner därför att företaget inte har haft rätt att ta ut sådan ersättning.

Nämnden konstaterar också att företaget i det senaste inkassokravet till AF (Inkasso/krav av den 25 september 2020) angett att företaget skickat 33 betalningspåminnelser till henne á 50 kr samt att företaget också debiterat henne för 33 expeditionsavgifter á 30 kr. Som nämnts ovan får det i regel anses strida mot god inkassosed att skicka mer än en betalningspåminnelse. Nämnden finner därför att företaget – även om det hade funnits ett avtal om rätt till ersättning för betalningspåminnelse – inte skulle ha haft rätt till ersättning för mer än en sådan. Ersättningen för en betalningspåminnelse är enligt lagen om rätt till ersättning för inkassokostnader maximerad till 60 kr.

I sistnämnda kravbrev har företaget också använt uttrycket ”lagstadgad påminnelseavgift” vilket som ovan nämnts strider mot god inkassosed. I ett tidigare påminnelsebrev daterat 11 augusti 2020 anges också att expeditionsavgifterna skulle vara lagstadgade vilket också strider mot god inkassosed.

Dessutom noterar nämnden att kravbrevet av den 25 september 2020 inte uppfyller de krav som ställs på inkassokrav enligt 5 § inkassolagen, nämligen avseende den tid och det kapitalbelopp och den räntefot som ligger till grund för ränteberäkningen. Nämnden finner därför med stöd av 3 § lagen om ersättning för inkassoverksamhet att företaget inte har rätt till ersättning för inkassokrav. I kravbrevet har företaget tagit upp ersättning för inkassokrav med 160 kr.

Vad gäller räntekravet har företaget i det senaste inkassokravet inte angett räntesatsen men i en betalningspåminnelse av den 11 augusti 2020 angett att det tar ut en ränta på ”25,5 procent enligt köpeavtal”. Något köpeavtal som visar att den räntesatsen är överenskommen har dock

inte getts in i ärendet. Av den orderbekräftelse som företaget gett in i ärendet framgår över huvud taget inget rörande ränta.

Nämnden gör mot denna bakgrund följande bedömning. Om företaget i ärendet hade bevisat att det i köpeavtalet hade angetts en räntesats om 25,5 procent dröjsmålsränta och att det tydligt för gäldenären hade avtalats om att avgift med 50 kr för betalningspåminnelse fick tas ut, skulle företaget ha varit berättigat till följande: 398 kr för boken, 48 kr för frakt- och expeditionsavgift, 50 kr för en betalningspåminnelse och dröjsmålsränta med 25,5 procent.

Men nu har företaget inte bevisat att det i köpeavtalet avtalats om en räntesats på 25,5 procent och inte heller att det avtalats om att ersättning för betalningspåminnelse får tas ut. Företaget har därför bara rätt till ersättning av AF med 446 kr (för bok och frakt- och expeditionsavgift) jämte dröjsmålsränta enligt räntelagen. Eftersom det av den i ärendet av företaget ingivna orderbekräftelsen inte framgår att någon förfallodag för fordran avtalats, ska dröjsmålsräntan beräknas från och med dag som infaller trettio dagar efter det att borgenären har avsänt en räkning eller på annat sätt framställt krav på betalning av ett bestämt belopp med angivande av att underlåtenhet att betala medför skyldighet att utge ränta (se 4 § räntelagen). Räntan ska för år räknat bestämmas till den av Riksbanken för var tid fastställda referensräntan med ett tillägg av åtta procentenheter (se 6 § räntelagen).

Nämnden konstaterar att AF i ärendet genom uppgift från sin bank har bevisat att hon betalat 1 132 kr till företaget den 23 februari 2018. Vid den tidpunkten uppgick hennes skuld till företaget (för boken 398 kr, för frakt- och expeditionsavgift 48 kr och för dröjsmålsränta) till klart mindre än 632 kr. Hon har alltså på grund av företagets felaktiga krav betalt mer än hon skulle. Hennes krav på att återfå 500 kr ska därmed bifallas.