



# Värt att veta om inkasso

Datainspektionen informerar



#### FAKTA

### **Inkassolagen**

Inkassoverksamhet regleras av inkassolagen (1974:182). Den fullständiga lagtexten kan du läsa på [www.riksdagen.se](http://www.riksdagen.se). Bestämmelser för inkassoverksamhet finns även i inkassoförordningen (1981:956), lagen (1981:739) och förordningen (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m.m. samt i Datainspektionens föreskrifter om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (DIFS 1999:2).

### **Borgenär**

En person eller ett företag som har en fordran mot en annan person eller företag (gäldenären).


### **Gäldenär**

Person eller företag som har en skuld.

Värt att veta om inkasso

Reviderad i april 2016. Det kan finnas en senare version av den här broschyren i pdf-format på [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

Illustrationer Oscar Alarik.

Tryckt hos Lenanders Grafiska (39964) i Kalmar, april 2010, på Arctic Volume White FSC-certifierat papper.  Miljömärkt trycksak 341 145. ISSN 1100-3308

## Innehåll

Allmänt om inkasso .....	4
Inkassoåtgärder .....	4
God inkassosed .....	4
Klagomål .....	5
Jag har fått ett inkassokrav. Vad ska jag göra? .....	5
Vad händer om jag varken betalar eller bestriider ett inkassokrav? .....	7
Hur lång tid har jag på mig för att betala eller bestrida inkassokravet? .....	7
Måste jag betala inkassokostnaderna? .....	7
Måste jag betala inkassokostnaden trots att jag har betalat skulden? .....	8
Vilken ränta måste jag betala? .....	9
Vad är det för skillnad på en betalningspåminnelse och ett inkassokrav? .....	10
Jag fick ingen betalningspåminnelse innan inkassokravet skickades. Får det gå till så? .....	11
När preskriberas en fordran? .....	11
Kan Datainspektionen hjälpa mig i en tvist med borgenären eller inkassoföretaget? .....	12
Inkassotillstånd. ....	12
Här kan du få mer hjälp .....	13
Det som händer innan du får ett inkassokrav .....	13
Tvister mellan gäldenären och borgenären/inkassoföretaget .....	14

## Allmänt om inkasso

En viktig princip i vårt samhälle är att man ska betala sina räkningar och andra skulder i rätt tid. Ibland händer det ändå att de inte blir betalda inom den utsatta tiden. Då kan den som ska ha pengarna (borgenären) vidta inkassoåtgärder mot den som ska betala (gäldenären). Borgenären kan själv driva in sina pengar eller anlita ett ombud, till exempel ett inkassoföretag.

### Inkassoåtgärder

När man pratar om inkassoåtgärder menar man krav eller andra påtryckningar mot gäldenären för att få denne att betala sin skuld. Normalt får gäldenären ett kravbrev, där det står att om denne inte betalar frivilligt kommer borgenären att ansöka hos Kronofogdemyndigheten om betalningsföreläggande (en så kallad summarisk process) eller vidta någon annan rättslig åtgärd. Borgenären kan också hota med att säga upp ett avtal (till exempel ett kreditavtal) eller avbryta en löpande leverans (till exempel ett telefonabonnemang). **En ren betalningspåminnelse eller en upplysning om att kravet kan komma att lämnas över till inkasso är däremot inte inkassoåtgärder.**

Om inkassoåtgärderna inte leder till något resultat kan borgenären vidta rättsliga åtgärder för att få fastslaget dels att gäldenären är skyldig att betala, dels vilket belopp gäldenären ska betala. När ett sådant utslag eller dom har meddelats kan borgenären ta hjälp av Kronofogdemyndigheten för att driva in skulden.

### God inkassosed

I inkassolagen (IkL) finns bestämmelser som gäller för den som bedriver inkassoverksamhet. Inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed. Det innebär bland annat att den som inkassoåtgärderna riktas mot inte får utsättas för onödiga kostnader eller trakasserier. Vad som är god inkassosed framgår av 5–11 §§ inkassolagen, Datainspektionens praxis

i inkassofrågor och Datainspektionens allmänna råd ”Tillämpning av inkassolagen”.

Datainspektionen har till uppgift att se till att inkassolagens bestämmelser och god inkassosed följs. Det sker både genom löpande kontakter och genom inspektioner hos inkassoföretagen.

## Klagomål

Den som anser att han eller hon har utsatts för inkassoåtgärder som strider mot god inkassosed kan vända sig till Datainspektionen med frågor och klagomål. **Däremot kan Datainspektionen inte agera ombud för någon eller avgöra tvister mellan en gäldenär och en borgenär eller ett inkassoföretag.**

## Jag har fått ett inkassokrav. Vad ska jag göra?

Om du anser att **kravet är riktigt** bör du betala skulden, inklusive ränta och inkassokostnad, inom den tid som anges i inkassokravet. Om du inte har möjlighet att göra det bör du kontakta den som har skickat inkassokravet och försöka komma överens om en lösning, till exempel en amorteringsplan. Det finns dock ingen skyldighet för borgenären eller inkassoföretaget att gå med på en amorteringsplan.

Om du betalar lite försent är det viktigt att du hör av dig till den som har skickat inkassokravet och berättar att betalningen är på väg. Annars riskerar du att borgenären hinner gå vidare med kravet, till exempel ansöker om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten, och att extra kostnader tillkommer för dig.

Tänk på att spara alla kvitton på de inbetalningar du gör!



Om du anser att **kravet är felaktigt** bör du bestrida kravet omedelbart eller åtminstone inom den tid som anges i inkassokravet. Kontakta då den som har skickat inkassokravet och beskriv på vilket sätt du anser att kravet är felaktigt. Det bästa är om du skriver ner dina invändningar och sparar en kopia.

Du får ingen betalningsanmärkning i samband med att du får ett inkassokrav. För att kreditupplysningsföretagen ska registrera en betalningsanmärkning krävs fler åtgärder från borgenärens sida.

Vi på Datainspektionen kan inte agera ombud för någon eller avgöra tvister mellan en gäldenär och en borgenär eller ett inkassoföretag. Vår uppgift är att se till att inkassolagen och god inkassosed följs.

## Vad händer om jag varken betalar eller bestrider ett inkassokrav?

Om du varken betalar eller bestrider ett inkassokrav inom angiven tid kan borgenären ansöka om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten. Om du inte heller bestrider kravet till Kronofogdemyndigheten fastställer de kravet genom ett så kallat utslag. Borgenären kan sedan låta Kronofogdemyndigheten driva in skulden. Utslaget leder dessutom till att du får en betalningsanmärkning registrerad hos kreditupplysningsföretagen.

Läs mer om hur Kronofogdemyndigheten driver in skulder på [www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se).

## Hur lång tid har jag på mig för att betala eller bestrida inkassokravet?

Tidsfristen för att betala eller bestrida måste finnas angiven i inkassokravet. Enligt god inkassosed ska du ha minst 8 dagar på dig från det att inkassokravet skickades. Först därefter får borgenären gå vidare med kravet, till exempel ansöka om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten.

## Måste jag betala inkassokostnaderna?

Borgenären har rätt att få betalt av dig för vissa kostnader i samband med inkasso. Vilka dessa kostnader är regleras i lag och borgenären får därför inte genom ett avtal lägga på fler kostnader.

Du kan bli skyldig att betala för:

- **En betalningspåminnelse**; om borgenären och du har träffat ett avtal om det senast i samband med att skulden uppkom. (högst 60 kr)
- **Ett inkassokrav**; om det är utformat enligt inkassolagens regler och har skickats eller lämnats över till dig. (högst 180 kr)
- **Amorteringsplan**; om planen är skriftlig och omfattar hela din återstående skuld. Planen ska vara upprättad i samråd med dig och ha lämnats eller skickats till dig. (högst 170 kr)

(Storleken på beloppen justeras emellanåt.)

Lagen reglerar bara skyldigheten att betala för åtgärder som har vidtagits efter det att skulden har förfallit. Det kan därför tillkomma kostnader för faktureringar, aviseringar och påminnelser som har skett **före** förfallodagen. Du kan också bli skyldig att betala för vissa kostnader som uppkommer i samband med ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol.

## Måste jag betala inkassokostnaden trots att jag har betalat skulden?

Trots att huvudskulden har betalats kan borgenären kräva betalt för inkassokostnader eller kostnader för hanteringen hos Kronofogdemyndigheten eller domstol.

Datainspektionen anser att betalning kan begäras i följande fall:

- **Fordran som avser hyra av bostad eller lokal**: Borgenären har sänt inkassokrav eller ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol senast samma dag som hyran betalades (det vill säga den dag betalningsuppdraget kom in till Plus-



eller Bankgirot eller den dag hyran betalades på post- eller bankkontor).

- **Annan fordran:** Borgenären har sänt inkassokrav eller ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol senast samma dag som inbetalningen bokfördes på mottagarens konto hos Plus- eller Bankgirot.

Om du betalar en skuld över Plus- eller Bankgiro bör du tänka på att betalningen anses fullgjord först då den bokförs av Plus- respektive Bankgirot.

Om du vet med dig att en inbetalning är sen är det viktigt att du hör av dig till borgenären eller inkassoföretaget och berättar att betalningen är på väg. Annars riskerar du att borgenären hinner gå vidare med kravet, till exempel ansöker om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten, och att extra kostnader tillkommer för dig.

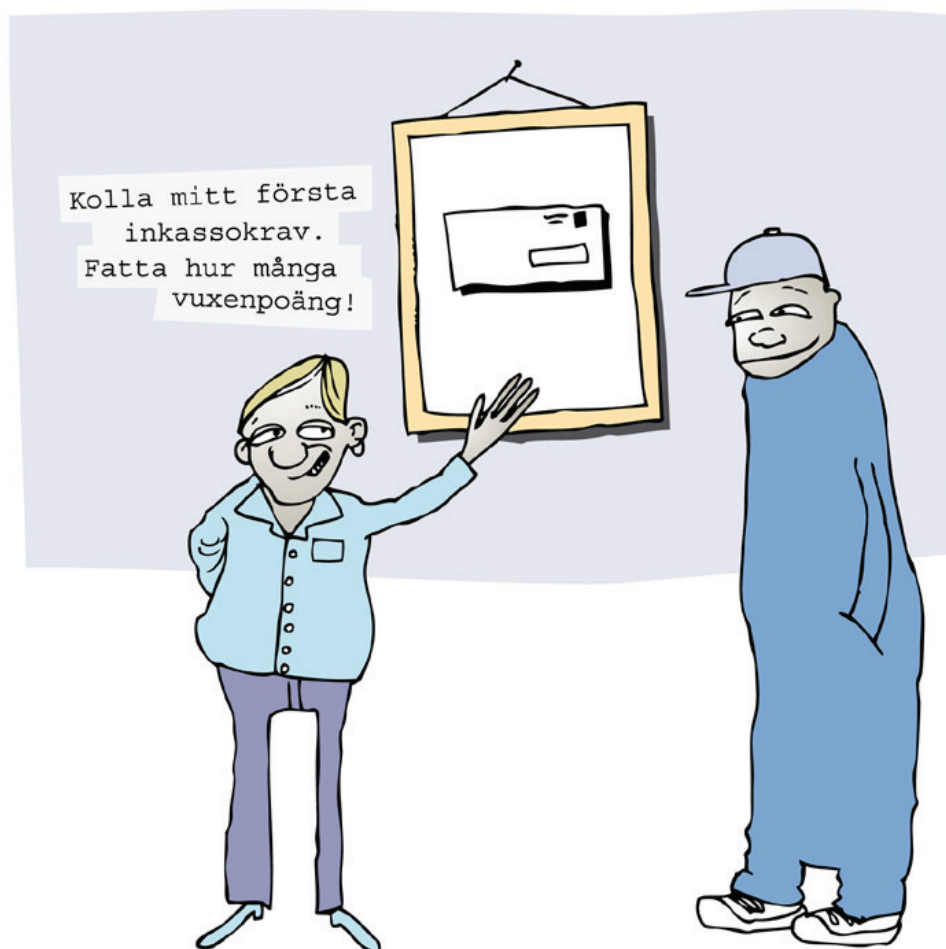
Var också medveten om att om du inte betalar inkassokostnaden kan den lämnas över till Kronofogdemyndigheten utan påminnelse.

## Vilken ränta måste jag betala?

Den som inte betalar sin skuld i rätt tid drabbas ofta av att betala dröjsmålsränta.

Om borgenären och du i förväg har träffat ett avtal om ränta gäller detta. I sådana avtal brukar det stå att dröjsmålsränta ska betalas från förfalldagen med en viss procent.

Om inget avtal har träffats i förväg gäller räntelagens regler. Borgenären har då rätt att ta ut dröjsmålsränta från den dag som infaller en månad efter det att denne har skickat en räkning eller på annat sätt krävt betalning, och då talat om att dröjsmålsränta annars måste betalas.



Räntelagen ger borgenären rätt att ta ut en årsränta som motsvarar Riksbankens referensränta plus åtta procentenheter.

Se aktuell referensränta på Riksbankens webbplats: [www.riksbank.se/sv/Rantor-och-valutakurser/Referensranta-och-tidigare-diskonto-tabell/](http://www.riksbank.se/sv/Rantor-och-valutakurser/Referensranta-och-tidigare-diskonto-tabell/)

## Vad är det för skillnad på en betalningspåminnelse och ett inkassokrav?

En betalningspåminnelse är en påminnelse om att en faktura eller skuld har förfallit till betalning, det vill säga att sista betalningsdag har

passerats. Den kan innehålla ny tid för betalning eller en upplysning om att skulden kommer att lämnas till inkasso om den inte betalas. Fakturor, betalningsaviser och betalningspåminnelser omfattas inte av inkassolagen. Datainspektionen har därför inte möjlighet att hjälpa till med frågor kring sådana handlingar.

Ett inkassokrav innehåller alltid någon form av påtryckning. Normalt hotar borgenären med rättsliga eller exekutiva åtgärder, till exempel att lämna in en ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten. Det kan också vara hot om att till exempel ett kreditavtal kan komma att sägas upp eller att ett telefonabonnemang kommer att dras in.

För att en gäldenär enklare ska kunna ta ställning till ett krav som riktas mot honom eller henne talar inkassolagen om hur ett inkassokrav ska utformas. Det ska tydligt framgå vem som är borgenär och vad den påstådda skulden grundar sig på. Kapitalbeloppet, ränta (och hur räntan har beräknats) samt andra kostnader ska anges var för sig. Inom vilken tid gäldenären ska betala eller bestrida kravet ska också anges. Det bör också framgå vad som händer om man varken betalar eller bestrider kravet.

## Jag fick ingen betalningspåminnelse innan inkassokravet skickades. Får det gå till så?

Ja. I de allra flesta fall finns det ingen skyldighet att skicka en betalningspåminnelse innan inkassokravet. Många borgenärer väljer ändå att skicka en betalningspåminnelse innan inkassokravet.

När det gäller kontrollavgifter vid olovlig parkering måste dock borgenären skicka en betalningspåminnelse innan denne skickar ett inkassokrav.

## När preskriberas en fordran?

Preskription innebär att borgenären förlorar rätten att kräva in fordran/skulden. Huvudregeln är att en fordran preskriberas tio år efter tillkomsten. En fordran mot en konsument preskriberas dock redan tre år efter tillkomsten. Detta gäller om preskriptionen inte avbryts innan tiden har löpt ut.

Preskription avbryts genom att gäldenären får ett skriftligt krav eller påminnelse om fordringen. Den avbryts också om borgenären åberopar fordringen gentemot gäldenären vid domstol eller hos Kronofogdemyndigheten. Preskriptionen avbryts vidare om gäldenären på något sätt erkänner fordringen, till exempel genom att betala en del av den.

När preskriptionen avbryts börjar preskriptionstiden att löpa på nytt.

Twister om huruvida en fordran har preskriberats eller inte avgörs av allmän domstol. Datainspektionen har ingen möjlighet att bistå vid eller avgöra sådana tvister.

## Kan Datainspektionen hjälpa mig i en tvist med borgenären eller inkassoföretaget?

Nej. Datainspektionen kan inte agera ombud för dig och har inte heller befogenhet att avgöra tvister.

Du bör alltid försöka lösa en tvist tillsammans med borgenären eller inkassoföretaget. Om tvisten inte går att lösa genom en överenskomst är det upp till borgenären eller inkassoföretaget att lämna in en stämningsansökan och få tvisten avgjord i tingsrätten.

## Inkassotillstånd

Den som driver in fordringar för annans räkning, eller fordringar som har övertagits för indrivning, måste normalt ha Datainspektionens tillstånd.

För att driva in sina egna fordringar eller fordringar som har uppstått inom samma koncern krävs inget tillstånd. Advokater eller anställda på advokatbyråer behöver inte heller ha Datainspektionens tillstånd. Företag som står under Finansinspektionens tillsyn (främst banker, kreditmarknadsbolag och försäkringsbolag) får också bedriva inkassoverksamhet utan vårt tillstånd.

På Datainspektionens webbplats hittar du alla innehavare av inkassotillstånd som har utfärdats av Datainspektionen. Listan uppdateras kontinuerligt.

## Här kan du få mer hjälp

Datainspektionen har tillsyn över att inkassolagen följs och att man iakttar god sed i inkassoverksamhet.

### Det som händer innan du får ett inkassokrav

Inkassolagen gäller de åtgärder som vidtas från och med att inkassokravet skickas. Frågor om avtalsvillkor, fakturor och betalningspåminnelser eller annat som har inträffat innan kravet har skickats ligger däremot utanför Datainspektionens tillsyn. Om du har frågor som rör dessa steg, kontakta:

- Konsumentvägledaren i din kommun
- Konsumentverket
- Konsumenternas elrådgivningsbyrå (elräkningar)
- Konsumenternas Bankbyrå (bankers indrivning)
- Konsumenternas Försäkringsbyrå (försäkringsbolagens indrivning)
- Konsumenternas tele- och Internetbyrå (fordringar från teleoperatörer och Internetleverantörer)

Om du anser att du har blivit utsatt för ett bedrägeri eller liknande kan du vända dig till polisen.

## Tvister mellan gäldenären och borgenären/inkassoföretaget

Tvister till exempel om den vara eller tjänst som kravet avser har beställts, om fordran redan har betalats eller om den är preskriberad är tvister i sak. Sådana tvister bör i första hand försöka lösas mellan gäldenären och borgenären eller inkassoföretaget. Om tvisten inte går att lösa genom en överenskommelse är det upp till borgenären eller inkassoföretaget att lämna in en stämningsansökan och få tvisten avgjord i tingsrätten. Datainspektionen kan inte agera ombud för någon och har heller inga befogenheter att avgöra tvister i sak.



## Om du behöver mer information

På Datainspektionens webbplats [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se) kan du läsa mer om integritetsfrågor och ladda ner eller beställa informationsmaterial. Där kan du också beställa en prenumeration på Datainspektionens tidning och vårt nyhetsbrev.

## Anteckningar

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 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, 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.

### Datainspektionen informerar

Datainspektionen informerar är en skriftserie som vänder sig till dig som är personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsombud samt till dig som vill veta mer om integritetsfrågor. Broschyrerna beställer du på vår webbplats [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

Enter ↩

## 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.

