

Sergel Kredittjänster AB

Tillsyn enligt inkassolagen (1974:182) - Sergel Kredittjänster AB

Datainspektionens beslut

Datainspektionen konstaterar att Sergel Kredittjänster AB har brutit mot 4 § inkassolagen genom

- att ha som rutin att skicka inkassokrav via digital brevlåda även om en gäldenär har upplyst bolaget om att denne inte kan eller önskar ta del av försändelser via den kanalen,
- att i bemötanden av så kallade enkla invändningar uppmana gäldenärer att till inkassobolaget styrka sin invändning och skicka in bevisning, samt genom
- omfattande brister beträffande tillgängligheten för gäldenärer.

Datainspektionen förutsätter att Sergel Kredittjänster AB vidtar åtgärder för att komma tillrätta med de konstaterade bristerna. Hanteringen av digitala utskick och enkla invändningar kan komma att följas upp. Sergel Kredittjänster AB:s åtgärder i syfte att förbättra tillgängligheten för gäldenärer kommer att följas upp genom förnyad tillsyn.

Ärendet avslutas.

Redogörelse för tillsynsärendet

Den 24 oktober 2019 genomförde Datainspektionen en inspektion hos Sergel Kredittjänster AB (fortsättningsvis Sergel). Inspektionen företogs med anledning av att Datainspektionen rutinmässigt granskar stora aktörer som har inkassotillstånd.

Syftet med inspektionen var att undersöka hur verksamheten bedrivs och att granska Sergels rutiner för inkassoförfarandet. Frågor som togs upp vid inspektionen omfattade bland annat förändringar i verksamheten, initiala kontroller, ömsesidig information, utformning av inkassokrav, periodiskt återkommande fordringsanspråk, redovisning av avräknade belopp, användningen av digital brevlåda, gäldenärskontakt, val av processform, amorteringsplaner och långtidsbevakning.

Efter inspektionstillfället mottog Datainspektionen många klagomål mot Sergel från gäldenärer som gjorde gällande svårigheter att komma i kontakt med Sergel, såväl via telefon som genom Mina sidor. Därför utvidgade Datainspektionen tillsynen den 26 mars 2020 till att även omfatta gäldenärens möjligheter att komma i kontakt med bolaget.

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.

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). I 5 § inkassolagen ställs krav på att inkassokrav 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 s. 110).

Enligt god inkassosed bör post till en gäldenär, som inte är näringsidkare, skickas till dennes folkbokföringsadress eller den särskilda postadress som

har registrerats hos Skatteverket, förutsatt att inte gäldenären har upplyst om att han eller hon kan nås på annan adress eller detta har kommit fram på annat sätt (Datainspektionens allmänna råd, s. 31.-32).

Det kan 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 (Datainspektionens allmänna råd s. 17).

Bakgrund

Sedan 2018 använder Sergel den digitala brevlådetjänsten Kivra som leverantör för utskick av digitala inkassokrav. Idag skickas ca 50 % av alla inkassokrav via Kivra.

Sergel anser att bolaget uppfyller kravet på att gäldenären ska ha tillställts inkassokravet genom att gäldenären själv anslutit sig till tjänsten och legitimerat sig via BankID. Sergel likställer tjänsten med en vanlig brevlåda och använder samma tidsfrist som för vanliga brevutskick i de inkassokrav som skickas digitalt, det vill säga åtta kalenderdagar.

Sergel erbjuder i dagsläget ingen möjlighet för gäldenärer som är ansluta till Kivra att få inkassokrav postalt i stället för via Kivra. Sergel kan dock informera gäldenären om dennes möjlighet att själv ta bort Sergel som avsändare i Kivra, vilket innebär att framtida brev från Sergel skickas postalt. För det fall att en gäldenär vänder sig till Sergel och uppger att denne inte har mottagit något inkassokrav, till exempel på grund av begränsad åtkomst till tjänsten Kivra, är det möjligt att skicka det aktuella inkassokravet via post.

Sergel har en pågående diskussion med sin nya inkassosystemleverantör och printleverantör om att Sergel framgent ska ha möjlighet att på gäldenärers begäran själva stoppa framtida digitala försändelser. Sergel upplever dock att frågeställningar eller önskemål avseende detta är ovanliga.

Datainspektionen har tagit del av allmänna villkor för tjänsten Kivra. I de allmänna villkoren framgår bland annat att en användare när som helst kan anmäla till Kivra att den inte längre önskar ta emot e-försändelser från en eller flera avsändare. Efter en sådan anmälan kan användaren fortsätta att få e-försändelser från den aktuella avsändaren under maximalt femtiotvå dagar.

Sergel har beretts tillfälle att yttra sig över den aktuella skrivningen i villkoren. Sergel har därvid uppgett att Sergel gör kontroller mot Kivra inför varje separat inkassokrav, att Kivras register med avregistreringar uppdateras en gång i veckan och att en gäldenär därför kan få inkassokrav från Sergel via Kivra som längst en vecka efter avregistreringstillfället.

Datainspektionens bedömning

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

Datainspektionen har i ett beslut den 28 augusti 2019 i ärende med diarienummer DI-2019-5660 bedömt ett inkassobolags utskick av inkassokrav via Kivra. I beslutet konstaterades att det inte finns något krav i 5 § inkassolagen på att ett inkassokrav måste sändas till gäldenären i pappersform. Datainspektionen ansåg vidare 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 inkassobolaget eller Kivra att den digitala brevlådan inte får användas för utskick av inkassobolagets inkassokrav. Datainspektionen konstaterade att utskick av ett inkassokrav via den digitala brevlådan, under de omständigheter som förelåg i ärendet, kunde anses vara tillställt gäldenären i enlighet med 6 § inkassolagen.

Datainspektionen anser således att ett inkassobolag, under sådana omständigheter, kan anses ha vidtagit skäliga åtgärder för att gäldenären ska få del av kravet när ett inkassokrav skickas via en digital brevlåda. Det förutsätter dock att villkoren för brevlådetjänsten är sådana att gäldenären har åtagit sig att bevaka den digitala brevlådan och att ta del av försändelserna som skickas till den. För att ett inkassobolag ska kunna utgå från att gäldenären bevakar sin digitala brevlåda måste man alltså, vid valet av en tjänst för digital brevlåda såväl som löpande under avtalstiden, särskilt granska de villkor som reglerar användarens skyldighet att ta del av försändelser.

Om en gäldenär vänder sig till inkassobolaget och meddelar att denne inte vill att framtida inkassokrav ska skickas via en digital brevlåda har ett inkassobolag dock, enligt Datainspektionen, inte längre fog att förvänta sig att gäldenären kommer att ta del av försändelser som ändå skickas på detta

sätt. Efter den tidpunkt ett inkassobolag har fått faktisk kännedom om att en gäldenär inte kan eller önskar ta del av försändelser från bolaget i den digitala brevlådan anser Datainspektionen att inkassobolaget inte kan anses ha vidtagit skäligen åtgärder för att se till att gäldenären får del av inkassokrav som ändå sänds till den digitala brevlådan. I den situationen bör inkassobolaget skicka försändelser via fysisk post till gäldenärens folkbokföringsadress eller den särskilda postadress som har registrerats hos Skatteverket, förutsatt att inte gäldenären har upplyst om att han eller hon kan nås på annan adress eller detta har kommit fram på annat sätt.

Datainspektionen anser vidare att det är i strid med 6 § inkassolagen att vidta rättsliga åtgärder om det har blivit känt för inkassobolaget att kravet har skickats till en digital brevlåda som gäldenären har uppgett att denne inte bevakar, såvida inte inkassobolaget vet att kravet faktiskt har nått fram till gäldenären.

Sergel saknar idag möjlighet att stoppa framtida digitala utskick på gäldenärers begäran utan hänvisar till Kivra. Det innebär en risk för att Sergel i vissa situationer kan komma att vidta rättsliga åtgärder i strid med 6 § inkassolagen. Datainspektionen bedömer därför att Sergels rutiner för utskick av inkassokrav via digital brevlåda, när en gäldenär har upplyst om att denne inte kan eller önskar ta del av försändelser på detta sätt, är i strid med god inkassosed.

Mot bakgrund av vad Sergel har uppgett om att begäran från gäldenärer om andra utskickssätt är ovanliga, att gäldenärer kan avregistrera sig från utskick via Kivra och då Sergel har för avsikt att framöver erbjuda denna möjlighet ser Datainspektionen inte behov av att för närvarande vidta några åtgärder. Hanteringen av digitala utskick kan dock komma dock att följas upp inom ramen för framtida tillsyn.

Hantering av enkla invändningar

Tillämpliga bestämmelser m.m.

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. Enligt god inkassosed får en ansökan om betalningsföreläggande därför inte

lämnas in om gäldenären har gjort klart att fordran bestrids och angett en saklig grund för sitt bestridande (Datainspektionens allmänna råd s. 36 f.).

Ett felaktigt val av processform kan vidare leda till en ansökan eller ett utslag i mål om betalningsföreläggande, vilket i sin tur innebär att gäldenären på felaktiga grunder noteras i kreditupplysningsregister (Datainspektionens allmänna råd s. 37).

Bakgrund

I ärendet har framkommit att när en gäldenär invänder mot ett inkassokrav hanterar Sergel ärendet på olika sätt, beroende på om invändningen klassificeras som en enkel invändning eller inte. Exempel på enklare invändningar är att gäldenären hävdar att denne har betalat men att Sergels uppdragsgivare har uppgett att betalning inte inkommit.

Efter att Sergel har inhämtat uppdragsgivarens inställning till ett bestridande av enklare karaktär, och anser saken utredd, försöker Sergel i möjligaste mån att bemöta gäldenären. I dessa fall informerar Sergel gäldenären om uppdragsgivarens svar och att gäldenären kan återkomma om denne vill vidhålla bestridandet. Om gäldenären inte återkommer efter att Sergel svarat i ärendet kan bolaget komma att gå vidare med ansökan om betalningsföreläggande, vilket gäldenären också informerats om tidigare. Vid mer kvalificerade invändningar hanteras ärendet direkt av Sergels juridikavdelning.

Sergel har gett in följande mall för bemötande av en invändning om betalning.

Invändning: Jag har betalat.

Svar: Återkommer till dig i anledning av ditt bestridande från den [ange datum]. Vare sig Sergel eller [ange fordringsägaren] har erhållit någon betalning från dig. Vänligen inkom med kvitto till styrkande av att betalning har skett eller betala skulden senast [ange datum]. Om du vidhåller ditt bestridande ber vi dig inkomma med svar inom samma tidsfrist. I annat fall kan ärendet komma att överlämnas till kronofogden genom ansökan om betalningsföreläggande.

Datainspektionens bedömning

Datainspektionen har i samband med tidigare tillsyn av Sergel uttalat sig kring Sergels hantering av så kallade enklare invändningar, se Datainspektionens beslut den 23 mars 2012 i ärende med diarienummer

1901-2011.

Datainspektionen framhöll i beslutet att det är viktigt för rättssäkerheten att inkassobolag inte själva agerar domstol, utan att man låter domstol avgöra om gäldenären är betalningsskyldig eller inte. För att få använda den summariska processen efter att gäldenären har gjort en sakligt grundad invändning krävs därför att gäldenären tar tillbaka sin invändning eller att inkassobolaget i vart fall tydligt uppmanar gäldenären att återkomma för det fall denne vidhåller sin invändning och i samband med det upplyser om sin avsikt att i annat fall vända sig till Kronofogdemyndigheten samt därefter ge gäldenären skälig tid att svara. Datainspektionen förutsatte att Sergel skulle följa dessa anvisningar för att inte orsaka gäldenärer onödig olägenhet.

Datainspektionen kan inledningsvis konstatera att det exempel på bemötande som Sergel ger in i stort följer de anvisningar som Datainspektionen lämnat i det tidigare beslutet. I det bemötande som Sergel nu gett in uppmanas dock även gäldenären att styrka sin invändning genom att skicka in bevisning om att betalning skett.

Det är domstolar som slutligt ska pröva betalningsskyldighet med anledning av en invändning och i samband med detta pröva bevisvärdet av det underlag parterna lämnar in. Inkassobolaget har inte befogenhet att själva avgöra en uppkommen tvist och inte heller att avgöra hur bevisningen skulle bedömas vid en framtida tvist i domstol. Inkassobolag bör därför undvika att använda sig av ord och formuleringar som kan ge intryck av att gäldenären behöver styrka sin invändning till inkassobolaget. Det ska klargöras att det i och för sig inte finns något hinder för ett inkassobolag att fråga gäldenären om han eller hon kan skicka in visst underlag. En sådan fråga bör dock formuleras så att det tydligt framgår att det är frivilligt för gäldenären att skicka in underlaget.

Att i bemötanden av så kallade enkla invändningar uppmana gäldenärer att till inkassobolaget styrka sin invändning och skicka in bevisning strider därför mot god inkassosed.

Datainspektionen förutsätter att Sergel ser över och tydliggör de skrivningar som används för att bemöta invändningar för att undvika eventuella missförstånd från gäldenärer och för att säkerställa att brevens utformning är förenlig med god inkassosed.

Gäldenärskontakt - tillgänglighet

Tillämpliga bestämmelser m.m.

God inkassosed innebär att inkassobolaget utan dröjsmål bör besvara gäldenärens frågor om fordringsanspråket och den rättsliga grunden för det. Inkassobolaget bör vidare vara tillgängligt för gäldenären i vart fall under en bestämd telefontid alla helgfria måndagar-fredagar. (Datainspektionens allmänna råd s.31-32)

Det är inte god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd om det av invändningar från gäldenären eller på annat sätt framgår att fordran saknar laglig grund. Enligt god inkassosed bör inkassobolaget därför snarast möjligt utreda om en invändning från gäldenären har fog för sig. (Datainspektionens allmänna råd s. 19).

Bakgrund

Datainspektionen har sedan mitten av december 2019 mottagit många skriftliga klagomål där klaganden gör gällande att han eller hon har svårt att komma i kontakt med Sergel, såväl via telefon som genom Sergels webbtjänst "Mina sidor". Klagandena gör bland annat gällande att det har varit omöjligt att få plats i telefonkö, eller att de fått vänta i flera timmar på att komma fram. Flera har också uppgett att de har haft svårt att komma in på Mina sidor då de mötts av felmeddelanden om tillfälligt avbrott eller underhåll. Flera av de klagande har även gjort gällande att de skickat flera meddelanden via Mina Sidor som besvarats först efter en lång tid, eller inte alls. En klagande har vidare uppgett att hon skickat ett mejl till Sergel vilket besvarades med ett automatiskt standard svar.

Utöver de skriftliga klagomålen har Datainspektionen mottagit ett flertal telefonsamtal angående svårigheter att komma i kontakt med Sergel. Datainspektionen har vidare, i juni 2020, uppmärksammats på att telefonnumret till Sergels kundtjänst tagits bort från bolagets webbplats. Istället hänvisades besökare på webbplatsen att hitta telefonnummer på sitt inkassokrav.

Sergel har i yttranden uppgett i huvudsak följande.

Sergel har haft vissa problem med tillgängligheten både via gäldenärsweb och kundtjänst via telefon. Sergel har dock vidtagit ett

flertal åtgärder för att komma till rätta med tillgänglighet och samtalstider och tillgängligheten har förbättrats avsevärt sedan början av mars månad. Under december till och med februari har det varit ovanligt långa svarstider på telefon. Det beror dels på att gäldenärwebben haft tillgänglighetsproblem, dels på längre handläggningstider och samtalstider under övergång till nytt inkassosystem. Dessutom har en av Sergels större kunder skickat ut ett flertal oplanerade påminnelseutskick, vilket inneburit kraftig belastning av Sergels telefoniresurser. En av Sergels kunder har också överfört större volymer än Sergel haft möjlighet att planera för i maj, juni och juli.

Den telefonlösning som Sergel nyttjar har en begränsning för att förhindra att systemet blir överbelastat och går ner. Vid långa kötider blir linjerna istället ”upptagna”. När det inträffar och Sergel inte har möjlighet att ta emot fler samtal möts den som ringer in av ett meddelande som lyder: ”Vi kan för närvarande inte ta emot ditt samtal, var vänlig ring igen vid ett senare tillfälle. För mer information om dina ärenden kan du logga in på Mina Sidor via www.sergel.se.”

Den 1 december 2019 lanserade Sergel en ny gäldenärwebb - ”Mina Sidor” - samtidigt som Sergel implementerade ett nytt inkassosystem. Under december var gäldenärwebben nedstängd i 10 veckodagar och vid ytterligare ett antal tillfällen på grund av underhåll och felsökning. Det har även förekommit driftstörningar på grund av uppdateringar. Detta har i sin tur bidragit till mycket hårt tryck på inkommande samtal via telefon.

Sergels nya gäldenärwebb fungerar i dagsläget stabilt och är tillgänglig. Sergel och dess leverantörer har prioriterat felsökningar för att stabilisera inkassosystemet samt gäldenärwebben. Sergel har även genomfört en uppdatering av telefoniplattformen den 27 februari vilket inneburit en förbättring av kapaciteteten för inkommande trafik. Sergels telefonlösning har inte överbelastats sedan dess. Antalet inkomna samtal och svarstider har minskat och återgått till normalt inflöde och samtalstider. Sergel har sedan mitten på februari utökat sin bemanning med 23 handläggare och ytterligare 12 handläggare ska börja under maj månad. Sergel har under perioden av bristande

tillgänglighet varit mycket restriktiva med att sända ärenden vidare till Kronofogdemyndigheten.

Sergel planerar att införa en chat-funktion under Mina Sidor som en alternativ kanal. Chatten kräver autentisering via BankID. Sergel ser chatten som ett komplement till telefoni när gäldenären behöver snabb, enkel återkoppling. Vissa av uppgifterna från chatten registreras i inkassosystemet. Sergel kommer också att avveckla sin reskontrahantering vilket kan hindra vissa störningsmoment och variationer av volymer från dessa samtal.

Sergel har valt att minimera sin kommunikation med gäldenärer via e-post då sådan kommunikation innebär dataskyddsrisker. Sergel har tre allmänna e-postadresser som, sedan den 7 oktober 2019, inte längre används för kommunikation med gäldenärer men som fortfarande kan hittas på internet och i gamla brev. Sergel har för avsikt att på sikt styra bort trafiken från dessa e-postadresser. Till dess att så kan ske har Sergel som rutin att besvara inkommande mejl från gäldenärer samma dag, med följande standardsvar:

”OBS! Viktig information till dig!

Kommunikationskanalen via denna mailadress har upphört. Ditt ärende kommer därför inte att besvaras här. Det innebär att du från och med nu ställer frågor till oss, och ser vår svar på [Sergel.se/loggain](https://sergel.se/loggain). Detta för att ytterligare höja säkerheten i hanteringen av data och personuppgifter då vi följer Dataskyddsförordningen (GDPR), och den är förändringen vi gör för att vi värnar om din integritet. Ett ytterligare led i att öka din säkerhet är att vi tar bort det ursprungliga meddelandet i denna konversation.

Välkommen in på [Sergel.se](https://sergel.se)”

Inkomna bestridanden dokumenteras i inkassosystemet och besvaras via ”Mina Sidor” alternativt brevledes.

Sergel kan konstatera att rutinbeskrivningen inte har följts för två av de allmänna e-postadresserna. Inkommande e-post till dessa adresser har i de flesta fallen endast besvarats med ett standardsvar med hänvisning till andra kanaler, som då olyckligtvis haft bristande

tillgänglighet under december till och med februari. Sergel ser allvarligt på det som har inträffat.

Sergel avser att förtydliga sin rutinbeskrivning och säkerställa hanteringen av bestridanden till dess att de kan stänga ner de aktuella e-postbrevlådorna. Sergel kommer även att se över innehållet i standardsvaret och ange samtliga kanaler gäldenären kan använda för att komma i kontakt med Sergel.

I samband med att Sergels webbplats och allt dess innehåll flyttades till en ny IT-plattform den 10 juni 2020, följde telefonnumret inte med i den nya text som infördes gällande "Kontakt med Kundservice" på gäldenärswebbsidan. Det har inte föregåtts av några särskilda diskussioner eller överväganden. Sergel har korrigerat detta den 8 juli 2020.

Sergels ledning har som högsta prioritet att säkerställa en stabil, enkel och säker leverans av inkassotjänster med hög tillgänglighet.

Datainspektionens bedömning

En förutsättning för att ett inkassobolag ska kunna uppfylla sina skyldigheter att skyndsamt besvara gäldenärens frågor och hantera invändningar i tid är att det är enkelt för gäldenärer att komma i kontakt med bolaget. Med hänsyn till att den normala fristen för invändning eller betalning i ett inkassokrav är kort är det mycket angeläget att gäldenären ges möjlighet att komma i kontakt med bolaget inom rimlig tid, dels för att kunna ta ställning till om kravet är korrekt, dels för att kunna invända i rätt tid.

Sergel erbjuder kontaktmöjligheter via sin gäldenärswebb och via telefon. Av Sergels yttrande framgår att bolaget har haft problem med teknisk åtkomst till sin gäldenärswebb och långa svarstider i telefonen under en och samma period.

Av svaret framgår också att Sergel har tagit bort möjligheten för gäldenärer att kommunicera med bolaget via e-post, samtidigt som e-postadresser som tidigare använts för detta syfte fortfarande är aktiva.

Datainspektionen, som i detta beslut inte tar ställning till frågor gällande personuppgiftsbehandling, har förståelse för att inkassobolag vill använda

säkra och lämpliga kommunikationskanaler. Att enbart hänvisa till inloggning på gäldenärsweb, som för privatpersoner kräver BankID, riskerar dock att utestänga många gäldenärer som inte innehar BankID från möjligheten att kontakta bolaget. En sådan kommunikationskanal måste därför kompletteras av andra lämpliga kanaler.

Datainspektionen vill framhålla att ett inkassobolag bör hantera de frågor och invändningar som inkommer till bolaget oavsett vilka kontaktvägar gäldenären använder. Det innebär till exempel att en fråga eller en invändning som inkommit till fel avdelning hos bolaget bör vidarebefordras till den avdelning som kan besvara gäldenärens frågor. Även om en gäldenär använder en kontaktväg som inte är anvisad bör bolaget alltså hantera frågan eller invändningen. Det innebär inte att frågan behöver besvaras i samma kanal som frågan ställdes, utan bolaget kan välja det kommunikationssätt som är mest lämpligt i det enskilda fallet.

Sergel uppger att de har som rutin att besvara invändningar från gäldenärer även när de inkommer via e-post men att denna rutin har brustit. Sergel har vidare uppgett att de kommer att hänvisa till fler kontaktvägar i standardsvaret.

Sergel har vidare under en period tagit bort telefonnummer till kundtjänst från sin webbplats. Istället hänvisades besökare på webbplatsen att hitta telefonnummer på sitt inkassokrav. Datainspektionen anser att ett inkassobolag bör underlätta för gäldenärer att komma i kontakt med bolaget. Genom att endast hänvisa till inkassokravet för att hitta telefonnummer försämrar tillgängligheten för gäldenärer. I sammanhanget bör det beaktas att ett inkassoärende kan pågå i flera år och att det kan ha förflutit lång tid sedan gäldenären mottog ett inkassokrav. Det är därför inte säkert att gäldenären ens har tillgång till denna uppgift. Som tidigare anförts är inte heller gäldenärweb en kontaktväg som passar alla gäldenärer. Gäldenären kan inte heller kontakta Sergel via e-post, t.ex. för att fråga om telefonnumret.

Datainspektionen kan konstatera att Sergel har, eller har haft, ett flertal brister gällande tillgängligheten som rör

- begränsad åtkomst till gäldenärwebben,
- långa svarstider eller möjlighet att komma fram till kundtjänst via telefon,

- underlåtenhet i vissa fall att hantera frågor och invändningar som inkommit via e-post, och
- svårigheter för gäldenärer att finna olika kontaktvägar till bolaget.

Datainspektionen konstaterar vid en sammanvägd bedömning att de uppräknade bristerna är så omfattande att Sergel inte kan anses ha levt upp till de krav på tillgänglighet och den skyldighet att utan dröjsmål besvara gäldenärens frågor och att skyndsamt utreda invändningar som följer av god inkassosed. Sergel har vidtagit åtgärder beträffande vissa av bristerna. Vissa av problemen kvarstår dock alltjämt och Datainspektionen får fortfarande in klagomål mot Sergel gällande tillgängligheten för gäldenärer.

Datainspektionen, som ser allvarligt på bristerna beträffande tillgänglighet, förutsätter att Sergel vidtar åtgärder för att ytterligare förbättra tillgängligheten för gäldenärer. Datainspektionen anser det därför inte nödvändigt att vidta några åtgärder mot Sergel i dagsläget. Datainspektionen kommer dock att följa utvecklingen av inkommande klagomål gällande tillgängligheten hos Sergel. Frågan om tillgänglighet för gäldenärer kommer också följas upp inom ramen för framtida tillsyn mot bolaget.

Övrigt

Vad som i övrigt förekommit i ärendet föranleder inga vidare åtgärder 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.

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

Catharina Fernquist, 2020-10-14 (Det här är en elektronisk signatur)