PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Inkassofirma opkrævede ulovlige gebyrer fra forbrugere for knap en halv million kroner

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Inkassofirmaet Intrum har opkrævet ulovlige gebyrer for at tilbagebetale forbrugernes fejlbetalinger. Forbrugerombudsmanden vurderer, at Intrum herved har overtrådt både markedsføringsloven og inkassoloven. Intrum betaler gebyrerne tilbage til de berørte.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at inkassofirmaet Intrum uretmæssigt har opkrævet 70 kroner i gebyr for at tilbageføre forbrugeres fejlbetalinger. Herved har Intrum overtrådt både god markedsføringsskik og god inkassoskik. For perioden fra 1. oktober 2022 til 25. oktober 2023 drejer det sig om uberettigede opkrævninger på i alt 494.620 kroner.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at forbrugerne har krav på at få tilbagebetalt gebyrerne. Intrum har oplyst, at virksomheden er ophørt med den ulovlige praksis, og at virksomheden vil gennemgå data for at betale de ulovligt opkrævede gebyrer tilbage til forbrugerne. Intrum forventer, at tilbagebetalingerne vil være afsluttet i 2026.

Et eksempel på en af mange ulovlige gebyropkrævninger er en forbruger, der i april 2023 modtog en mail om manglende betaling for et fitnessmedlemskab. Det skyldige beløb på 231,57 kroner skulle betales via Intrums selvbetjeningsportal. Forbrugeren overførte beløbet via MobilePay, men fik ingen bekræftelse. Efter at have logget ind og ud med MitID overførte han igen beløbet. Han opdagede senere, at beløbet var reserveret to gange og anmodede Intrum om tilbageførsel. Intrum svarede:

”Da det ikke er vores fejl at du har indbetalt for meget, vil det koste dig 70 kr, som bliver fratrukket i beløbet, når pengene tilbageføres, Du vil derfor modtage 161,57 kr.”

Erhvervsdrivende kan kun opkræve gebyrer hos forbrugere, hvis det enten er direkte og udtrykkeligt lovhjemlet, eller hvis det er aftalt, og aftalen eller vilkåret ikke er i strid med aftalelovens regler.

Forbrugere, der ved en fejl betaler et beløb, de ikke skylder, kan kræve det fulde beløb tilbagebetalt, så længe modtageren af betalingen indså eller burde have indset, at betalingen skyldtes en fejl. Det gælder uanset, om fejlen skyldes forbrugeren eller ej. Hvis den fejlagtige betaling er foretaget for at frigøre sig fra et gældsforhold, som et inkassofirma inddriver på vegne af en kreditor, vil forbrugeren altid have krav på at få det fulde beløb tilbagebetalt.

Forbrugerombudsmand Torben Jensen siger:

> Det er afgørende, at forbrugere kan have tillid til, at inkassofirmaerne følger reglerne, når de inddriver gæld på vegne af en kreditor. Inkassofirmaer må ikke opkræve et gebyr for at tilbageføre betalinger, som forbrugere har lavet ved en fejl, da forbrugerne har ret til at få det fulde beløb tilbagebetalt – uanset om fejlen skyldes forbrugeren eller ej. I det lys er det kun helt naturligt, at Intrum nu retter op på situationen ved at tilbagebetale de ulovligt opkrævede gebyrer.

Retsgrundlag

Grundlæggende hjemmelskrav

Erhvervsdrivende kan kun opkræve gebyrer eller andre beløb fra forbrugerne, hvis gebyret enten er direkte og udtrykkeligt lovhjemlet, eller hvis gebyret er aftalt, og aftalen eller vilkåret ikke er i strid med loven.

God inkassoskik

Inkassovirksomhed skal udøves i overensstemmelse med god inkassoskik. Det er i strid med god inkassoskik at anvende metoder, der udsætter skyldnere for urimeligt pres, skade eller ulempe, jf. inkassolovens § 9.

Et inkassofirmas opkrævning af uhjemlede gebyrer vil være et brud på god inkassoskik.

God markedsføringsskik

Erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser, jf. markedsføringslovens § 3, stk. 1.

Det fremgår af lovbemærkningerne til bestemmelsen, at det som udgangspunkt er i strid med god markedsføringsskik at tilsidesætte civilretlig forbrugerbeskyttelseslovgivning.

KILDE: Forbrugerombudsmanden. PRESSE-FOTO / GRAFIK: Pressemeddelelse.dk (Unsplash)

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-inkassofirma-opkraevede-ulovlige-gebyrer-fra-forbrugere-for-knap-en-halv-million-kroner/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.