



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Rundskriv

Retningslinjer for inkassators adgang til å inngå avtaler om tilleggssytelser i forbindelse med inkassooppdrag – “pay back”

RUNDSKRIV:

5/2014

DATO:

23. juni 2014

RUNDSKRIVET GJELDER FOR:

Fremmedinkassoforetak

Filialer av utenlandske

fremmedinkassoforetak

FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

1 Innledning

Rundskrivet oppsummerer Finanstilsynets uttalelser om avtalebetingelser for inkassators adgang til å inngå avtaler om tilleggstyelser ved inkassooppdrag (“pay back”). Dette rundskrivet erstatter rundskriv 18/2012.

De viktigste endringene er:

- En utvidelse av inkassators maksimale økonomiske ramme for tilbakeføring av midler, jf. punkt 3.2.
- En forutsetning for at tilbakeføring av midler i det hele tatt kan skje, er at skyldner faktisk betaler inndrivingskostnader, jf. punkt 3.1 og 3.2.
- Utsendelse av brev på vegne av fordringshaver omfattes av ytelse inkassator ikke vederlagsfritt kan yte, jf. punkt 4.

Finanstilsynet vil i sin tilsynsvirksomhet legge til grunn de tolkninger og vurderinger som det her redegjøres for.

2 Det rettslige utgangspunktet

Skyldner plikter å erstatte ”nødvendige kostnader” fordringshaver har hatt ved utenrettslig inndrivning, jf. inkassoloven § 17. Dette gjelder både kostnader ved å ha engasjert en inkassator og kostnader ved å inndrive kravet selv. Avtaler om “pay back”, hvor inkassator som betingelse for å få oppdraget forplikter seg til å yte en godtgjørelse til fordringshaver i form av penger og/eller andre ytelse, kan medføre at skyldner avkreves et høyere beløp enn det fordringshaveren betaler for inkassatorens utenrettslige inndrivning. Dette kan innebære at skyldner blir avkrevd mer enn fordringshaverens ”nødvendige kostnader”.

Justis- og beredskapsdepartementet fastslo i en tolkningsuttalelse 21. januar 2011 at det er anledning til å inngå visse typer avtaler som innebærer at inkassator under gitte forutsetninger både kan tilbakeføre til fordringshaver deler av inkassosalæret som skyldner plikter å betale ved utenrettslig inndrivning, og levere andre ytelse vederlagsfritt til oppdragsgiver, jf. punkt 4, uten at dette anses å være i strid med grunnprinsippet i inkassoloven § 17. Fordelsløsninger utover de angitte vil ikke kunne tilbys, selv om disse finansieres gjennom andre inntektskilder enn inkassators salærinntekter.

3 Tilbakeføring av inndrivingskostnader

3.1 Tilbakeføring av gebyrmessig erstatning

Fordringshaver har rett til gebyrmessig erstatning uten hensyn til de faktiske kostnadene, jf. inkassoforskriften § 1-1. På dette grunnlaget vil det som hovedregel tillates at inkassator

tilbakefører til fordringshaver deler av inndrivingskostnadene som skyldner plikter å betale ved utenrettslig inndrivning innenfor visse rammer og under følgende forutsetninger:

- Tilbakeført beløp tilsvarer gebyr som er beregnet etter inkassoforskriftens kapittel 1 som er avkrevd skyldneren i purring/inkassovarsel/betalingsoppfordring og som er betalt.
- Tilbakeføring til oppdragsgiver kan skje når inkassator har mottatt kravet for inndrivning, selv om skyldner ikke har betalt på dette tidspunkt. Det må i så fall skje en etterfølgende avregning mot saker hvor skyldner ikke har betalt gebyrer som inkassator har forskuttert.
- Kravene til innhold i purring/inkassovarsel og betalingsoppfordring må være oppfylt.

Tilbakeføring av inndrivingskostnader kan ikke foretas i tilfeller der:

- Inkassator sender inkassovarsel og/eller purring *og*
- Inkassator og fordringshaver har avtalt at tilbakeføring av gebyrmessig erstatning til fordringshaver kun skjer dersom skyldner betaler etter at inkassator har sendt skyldner betalingsoppfordring. Med andre ord at inkassator selv beholder den gebyrmessige erstatningen dersom skyldner betaler før betalingsoppfordring er sendt.

Det er i strid med det rettslige utgangspunktet i inkassoloven § 17 å avtale at det er *tidspunktet* for skyldners innbetaling som avgjør om inkassator beholder den gebyrmessige erstatningen. Tidspunktet for innbetalingen kan ikke tillegges betydning for hva som er ”fordringshaverens nødvendige kostnader” etter inkassoloven § 17. Dette medfører at inkassator ikke kan tilbakeføre inndrivingskostnader for saker som omfattes av slike avtaler.

3.2 Tilbakeføring av standardkompensasjon

Justis- og beredskapsdepartementet avga 16. januar 2014 en tolkningsuttalelse i tilknytning til endringer i inkassoforskriften, jf. inkassoforskriften §§ 1-5 og 2-6.

Forskriftsendringene innebærer en rett for fordringshaver til å avkreve skyldner i egenskap av å være næringsdrivende eller offentlig administrasjon/myndighet en standardkompensasjon for inndrivelseskostnader etter forsinkelsesrenteloven § 3a første ledd.

Standardkompensasjonen kan avkreves uten hensyn til fordringshavers faktiske kostnader, og påløper tidligst når det kan kreves forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 2.

Inkassator kan overfor fordringshaver som avkrever skyldner standardkompensasjon etter forsinkelsesrenteloven § 3a første ledd, tilbakeføre et beløp opptil standardkompensasjonens størrelse. Dette forutsetter at skyldner faktisk betaler avkrevd standardkompensasjon. Tilbakeføring til oppdragsgiver kan skje når inkassator har mottatt kravet for inndrivning, selv om skyldner ikke har betalt på dette tidspunkt. Det må i så fall skje en etterfølgende avregning mot saker hvor skyldner ikke har betalt standardkompensasjon som inkassator har forskuttert.

4 Adgangen til å avtale øvrige tilleggssytelser

I tillegg til å tilbakeføre deler av inndrivingskostnadene, kan inkassator levere enkelte andre typer ytelser uten kostnad for oppdragsgiver, og uavhengig av den økonomiske verdien av disse ytelsene. Forutsetningen for dette er at ytelsene har som formål å effektivisere *inkassators* arbeid med inndrivningen og/eller å heve kvaliteten på utførelsen av inkassooppdraget. Eksempler på slike ytelser er:

- Rabatterte og/eller gratis kurs i regi av inkassator om innfordringsrelaterte problemstillinger rettet mot oppdragsgivers ansatte.
- Juridiske tjenester som ytes i løpet av den utenrettslige inndrivelsesprosessen (frem til første rettslige inndrivningstiltak), uten ekstra vederlag eller til en redusert pris, og som er knyttet til krav oversendt til inkasso.
- Håndtering av returpost og oppdatering av adresser til skyldner på vegne av oppdragsgiver.
- Utarbeidelse av statistikk-/statusopplysninger for saker/porteføljer i medhold av inkassoloven § 15.
- Sammenstilling av data for å tilrettelegge for en best mulig tilpasset effektiv og kvalitativ inndrivning hos inkassator med tanke på den enkelte skyldnergruppe (segmenteringsmodeller).
- Utføre kundetilfredshetsundersøkelser overfor skyldner med enkelte standardspørsmål via inkasso-/saksbehandlingssystemet.
- Datateknisk løsning for filoverføring av saksinformasjon fra oppdragsgiver til inkassator, herunder eventuell oppgradering og/eller videreutvikling av en slik løsning, for å tilrettelegge for en enklere gjennomføring av inkassators arbeid.

Følgende ytelser anses etter sin natur ikke å ha en slik effektiviserende eller kvalitetsforbedrende effekt på inkassators utførelse av inkassooppdraget, jf. ovenfor:

- Utsendelse av brev på vegne av fordringshaver.
- Avtaler om garantert løsningsgrad som innebærer at dersom inkassator ikke oppnår en gitt prosentvis (garantert) løsningsgrad innen en på forhånd fastsatt tidsfrist, så skal inkassator overfor oppdragsgiver utbetale differansen mellom oppnådd løsningsgrad og garantert løsningsgrad.
- Inkassator bidrar med markedsstøtte for å profilere oppdragsgivers varer/tjenester.
- Inkassator administrerer lønnsutbetalinger eller andre administrative støtteordninger på vegne av oppdragsgiver.
- Inkassator betaler for oppdragsgivers tilgang til søk på kredittopplysninger (betalingsanmerkninger).
- Inkassator betaler for å få tilgang til grunnlaget for det enkelte krav fremmet overfor skyldner.
- Inkassator betaler for markedsundersøkelser på vegne av oppdragsgiver, som er utarbeidet/gjennomført av eksternt foretak.
- Inkassator kompenserer fordringshaver for arbeid utført på det utenrettslige stadium, utover tilbakeføring av inndrivingskostnader, jf. punkt 3.
- Kostnadsfrie eller rabatterte tjenester som følge av fordringshavers betaling av abonnements-/årsavgift til inkassator.

- Inkassator kompensere fordringshaver økonomisk i forbindelse med at krav er oversendt inkassoforetak i utlandet som avregner provisjon ut i fra kravets hovedstol dersom skyldner betaler.

Disse typer ytelser vil derfor ikke kunne tilbys som tilleggssytelser som inkassator helt eller delvis skal betale for. Imidlertid kan det avtales at inkassator dekker den delen av verdien av slike ytelser som ligger innenfor rammen for tilbakeføring av inndrivingskostnader, jf. punkt 3. I så fall har ikke inkassator anledning til *i tillegg* å tilbakeføre inndrivingskostnader.

5 “No cure no pay”

Avtaler mellom inkassator og fordringshaver som bygger på ”no cure no pay”-prinsippet, innebærer at inkassator påtar seg omkostningsrisikoen dersom skyldner ikke betaler. Dette medfører i praksis at inkassator ikke avkrever oppdragsgiver (kreditor) inkassosalær, eventuelle tilleggssalær i forbindelse med uttak av rettslige skritt og heller ikke eventuelle påløpte rettsgebyr. I samarbeidsavtalen kan det begrenses hvilke tilleggssalær og påløpte rettsgebyr som omfattes. Avtaler som bygger på ”no cure no pay”-prinsippet kan i den forstand betraktes som en fordelsløsning. Finanstilsynet finner imidlertid etter en konkret vurdering at en slik avtale ikke hører naturlig inn i en “pay back”-sammenheng.

6 Administrative foretak

Administrative foretak har som typisk oppgave å ivareta fakturering og reskontrooppfølging eller forestå anbuds- og innkjøpsprosedyrer på vegne av oppdragsgivere (kreditorer), og formidler i den forbindelse oppdragsgivere og inkassosaker til inkassator. Som en økonomisk kompensasjon for dette utbetaler inkassator eksempelvis en prosentvis andel av opptjente inndrivingskostnader basert på mottatte saker fra oppdragsgiverne til det administrative foretaket.

Tjenester som ytes av det administrative foretaket overfor de aktuelle oppdragsgiverne (kreditorer), kan vanskelig ses å ha noen relevans for den praktiske inndrivningen av forfalte pengekrav. Finanstilsynet mener derfor at slike utbetalinger fra inkassator må betraktes som om de var foretatt direkte til oppdragsgiver. Slike ytelser anses ikke å være egnet til å effektivisere inkassators arbeid med inndrivningen og/eller å heve kvaliteten på utførelsen av inkassooppdraget.

7 Praktisk gjennomføring

I forkant av overføring av midler og/eller annen ytelse til oppdragsgiver må inkassator:

- Etablere rutiner for å beregne den økonomiske rammen for tilbakeføring av inndrivingskostnader til oppdragsgiver.

- Deretter sammenstille den akkumulerte økonomiske rammen mot midlene/verdiene av ytelsen(e) utbetalt/levert til den aktuelle oppdragsgiver. Hensikten med en slik sammenstilling er å sikre at midlene/verdiene av ytelsen(e) overfor den enkelte oppdragsgiver ikke overstiger den akkumulerte økonomiske rammen for aktuell oppdragsgiver.

Som et generelt utgangspunkt gir den underliggende avtalen mellom inkassator og oppdragsgiver føringer på start- og avslutningstidspunktet for beregningen av inkassators akkumulerte økonomiske ramme for tilbakeføring av inndrivingskostnader. Dette omfatter også eventuelle andre ytelser som inkassator yter overfor oppdragsgiver og som ikke antas å ha en effektiviserende eller kvalitetsforbedrende effekt på inkassators utførelse av inkassooppdraget. Dersom det ikke i samarbeidsavtalen er fastsatt noe tidspunkt for måling/avstemming av den økonomiske verdien som inkassator yter overfor oppdragsgiver, er det naturlig at beregningen skjer fra avtalens oppstart.

Anne Merethe Bellamy
direktør for markedstilsyn

Wilhelm Mohn Grøstad
seksjonssjef

Kontaktpersoner:

Spesialrådgiver Stein Tore Næprud, tlf. 22 93 98 07,
e-post: stein.tore.naeprud@finanstilsynet.no

Spesialrådgiver Arne Solberg, tlf. 22 93 98 05,
e-post: arne.solberg@finanstilsynet.no

