



Brev sendt alle inkassoforetak

VÅR REFERANSE
20/5833

DERES REFERANSE

DATO
19.06.2020

Om inkassoforetakenes risikovurdering hvor oppdragsgiver selv sender kravbrev

1. Innledning

Finanstilsynet har den siste tiden erfart at enkelte inkassoforetak systematisk og over tid har inndrevet for høy hovedstol, og at dette knytter seg til at det er oppdragsgiver, og ikke inkassator, som har stått for utsendelsen av purring, inkassovarsel eller betalingsoppfordring. Feilen har oppstått som følge av at gebyr og renter - av ulike årsaker - har blitt inkludert i hovedstolen, i stedet for at dette skal fremgå som tillegg til hovedstolen.

Dette innebærer at skyldner i sum avkreves purregebyr for inkassovarsel to ganger. Dette kan videre medføre at hovedstolens størrelse (med purregebyr og renter) tilsynelatende berettiger høyere salær enn korrekt fordi man havner i neste trinn i salærtabellen¹.

2. Nærmere om purring/inkassovarsel/betalingsoppfordring

Før inkassotiltak kan settes i verk av et inkassoforetak, skal det være sendt inkassovarsel til skyldner.² Dette kan enten være sendt fra kreditor (heretter oppdragsgiver), eller inkassoforetaket på vegne av oppdragsgiver. I tillegg kan det sendes purring med purregebyr³. Enkelte oppdragsgivere velger også å sende egen betalingsoppfordring⁴ før saken sendes til inkassoforetak for videre inndrivelse. Også for dette kravbrevet har oppdragsgiver anledning til å avkreve et gebyr⁵.

Når inkassoforetaket mottar saken fra oppdragsgiver, skal inkassoforetaket sende betalingsoppfordring. Denne skal gi skyldner opplysninger om blant annet kravets størrelse med særskilt angivelse av hovedkrav og tilleggskrav som krav på forsinkelsesrente og erstatning for inndrivingskostnader (gebyr og salær)⁶. Hovedstol, forsinkelsesrente og omkostninger bygger på tre ulike rettsgrunnlag. Det er av den grunn viktig å holde beløpene separat i oppstillingen slik at disse kan ettergå av skyldner og kontrolleres som del av inkassoforetakets internkontroll.

¹ Inkassoforskriften §§ 2-2 og 2-3

² Inkassoloven § 9

³ Inkassoforskriften § 1-2 første ledd

⁴ Inkassoloven § 10

⁵ Inkassoforskriften § 1-2 tredje ledd

⁶ Inkassoloven § 10 annet ledd c)

Det følger videre av inkassoforskriften § 2-2 at de maksimale satsene for inkassosalær beror på kravets (hovedstolens) størrelse. Med "krav" menes hovedkravet med tillegg av renter påløpt før forfall, men uten tillegg av renter påløpt etter forfall og inndrivingskostnader.

Dersom skyldnere avkreves for høye beløp, er dette i strid med god inkassoskikk, da det er et alvorlig avvik som har betydning for den enkelte.⁷ Hvis kravene til inkassovarselet og betalingsoppfordringen er overtrådt eller fordringshaversiden har opptrådt i strid med god inkassoskikk, kan oppdragsgiver ikke kreve erstatning for vederlag til inkassoforetaket (inkassosalær).⁸ Slike feil vil derfor kunne ha betydelig økonomisk konsekvens for oppdragsgiver/inkassoforetaket.

3. Finanstilsynets kommentarer

For å sikre at inndrivningen skjer i samsvar med regelverket, må inkassoforetakene ha forsvarlig og adekvat risikostyring og internkontroll, for alle deler av inkassoprosessen. Ettersom inkassovarselet og betalingsoppfordringen er lovpålagte kravbrev, må utsendelsen og utformingen av disse inngå som gjenstand for risikovurdering og internkontroll for alle inkassoforetak. Dette gjelder uavhengig av om det er oppdragsgiveren selv eller inkassoforetaket som forestår utsendelsen av inkassovarselet. Der oppdragsgiveren sender inkassovarselet, bør dette tilsi en strengere risikovurdering enn dersom det sendes fra inkassoforetaket. Dette innebærer at det må være opprettet rutinekontroller for å påse at oppdragsgivers sendte kravbrev er i samsvar med regelverket, og kontrollere at størrelsen på kravene som mottas for videre inndrivning er korrekt.

At størrelsen på kravet ikke er korrekt i inkassoprosessen kan bero på ulike forhold. Det kan blant annet være ansatte hos oppdragsgiver uten tilstrekkelig opplæring, at oppdragsgiver av eget tiltak endrer på rutiner for oversendelse av krav - uten at disse er forelagt inkassoforetaket for forutgående kontroll, systemmessige feil i overføringen og feil ved registrering av krav hos inkassoforetaket.

Ettersom det i utgangspunktet ikke kreves at inkassoforetaket må kontrollere hvert enkelt krav som oversendes fra oppdragsgiver⁹, vil avvik som gjelder hovedstolens størrelse umiddelbart kunne være vanskelig å identifisere. Når det ikke er krav til individuelle vurderinger, forutsetter dette imidlertid at oppdragsgiveren er kjent for inkassoforetaket, og at inkassoforetaket har gjennomgått oppdragsgiverens rutiner og funnet disse betryggende. For å forebygge feil ved inkassovarselet eller betalingsoppfordringen eller feil i kravenes størrelser, bør inkassoforetaket vurdere ulike risikoreduserende tiltak. Blant annet kan det være hensiktsmessig å avholde oppstartsmøte med oppdragsgiveren, hvor denne mottar opplæring om kravene til utforming av de aktuelle kravbrevene, og hvor det etableres betryggende og omforente rutiner for oversendelse av kravenes. Det kan videre være hensiktsmessig at det i samarbeidsavtalen er nedfelt en plikt for oppdragsgiver til å på forhånd orientere inkassoforetaket om interne endringer av betydning for inkassoprosessen, slik at inkassoforetaket i samråd med oppdragsgiver kan vurdere konsekvensene av planlagte endringer før eventuell iverksettelse.

Det anbefales videre at inkassoforetaket foretar stikkprøvekontroller av beløpene i de ulike delene av kravet som sendes over fra oppdragsgiver. Det bør også opprettes saksbehandlingsrutiner og

⁷ FinKN-2019-912

⁸ Inkassoloven § 17 fjerde ledd

⁹ Finanstilsynets rundskriv 20/2016 punkt 2

internkontroll for å forebygge feil i inkassoforetakenes manuelle og systematiske registrering av hovedstolene ved mottak fra oppdragsgiver. Finanstilsynet viser for øvrig til retningslinjene i rundskriv 9/2012 om faktisk leders plikter.

Finanstilsynet forutsetter at inkassoforetak kontrollerer aktuelle porteføljer i tråd med disse vurderingene. Det legges til grunn at inkassoforetak som har avkrevd for høye beløp, frafaller og nedjusterer eller tilbakefører salæret i samsvar med inkassoloven § 17.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.