

Credicare

VÅR REFERANSE  
17/9904

DERES REFERANSE  
8451553

DATO  
20.10.2017

## Merknader etter dokumentbasert tilsynssak

Det vises til Deres redegjørelse i brev av 17. oktober 2017 for saksbehandlingen i en konkret inkassosak, på bakgrunn av vår anmodning om dette i brev av 11. oktober 2017.

### Sakens bakgrunn

Finanstilsynet mottok klage fra en skyldner om at Credicare AS fortsatte pågangen etter at et krav var betalt i henhold til forlik inngått hos Forlikrådet. Forliket innebar at det totale kravet ble redusert til 17 000,-. Selv om skyldner betalte innen fristen fastsatt i forliket, sendte Credicare AS ytterligere kravbrev på kr. 12 147,27.

Foretaket har redegjort for at det mottok innkalling til rettsmøte hos Forlikrådet som skulle finne sted den 12. september 2017. Kreditor ønsket å møte selv i forlikrådet, og Credicare AS var derfor ikke til stede under rettsmøtet.

Videre har foretaket opplyst at det 3. oktober 2017 fikk systemmelding på saken om at kr. 17 000,- var betalt direkte til kreditor. Bakgrunnen for at det ble generert restpurring til skyldner, var at Credicare AS ikke hadde mottatt dom fra Forlikrådet og hadde derfor ikke kjennskap til at det innbetalte beløpet skulle anses å være fullstendig oppgjør i saken. Foretaket erkjenner imidlertid at innbetalingen burde ha vært undersøkt nærmere.

Saken er nå avsluttet hos inkassator.

### Finanstilsynets kommentarer til saken

Det følger av inkassoloven § 8 at det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. I inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s. 110 fremkommer det videre at enhver form for villedende uttalelser overfor skyldneren vil være urimelige og i strid med god inkassoskikk.

I denne saken var inkassator kjent med at det var en tvist om kravet, og at kravet skulle behandles i Forlikrådet. Når kreditor møtte i Forlikrådet alene, uten representant fra inkassoforetaket, er det Finanstilsynets vurdering at inkassator hadde en særlig oppfordring til å følge opp utfallet av rettsmøtet. Videre er det klart at inkassator burde undersøkt nærmere hva som var bakgrunnen for en delinnbetaling på et tidligere bestridt krav – spesielt når innbetalingen fant sted etter forlikrådsbehandlingen. Slik vi ser det, er det ikke av betydning at inkassator ikke mottok kopi av dommen direkte fra Forlikrådet. Med enkle undersøkelser ville inkassator ha fått rede på at innbetalingen skulle anses å være endelig oppgjør av kravet

At inkassator sendte skyldneren nytt kravbrev i denne saken er etter Finanstilsynets vurdering brudd på god inkassoskikk. Finanstilsynet anser saksbehandlingen som kritikkverdig, og legger til grunn at det opprettes rutiner for å redusere risikoen for at tilsvarende skjer i andre saker.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

Oda Stensrud  
rådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*