



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Rundskriv

Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse

RUNDSKRIV:

20/2016

DATO:

21.12.2016

RUNDSKRIVET GJELDER FOR:

Fremmedinkassoforetak

FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

1 Innledning

Bevilling til å drive inkassovirksomhet gir kun adgang til å inndrive *uomtvistede* krav. Forsøk på utenrettslig inndrivning av tvilsomme eller uberettigede krav kan være i strid med god inkassoskikk. Inkassoforetak kan ikke søke direkte tvangsinnrivelse uten tvangsgrunnlag, eller registrere betalingsanmerkninger på omtvistede krav.

For mer informasjon om hvordan man kan vurdere gyldigheten av krav som stammer fra abonnementsforhold, vises det til Forbrukerombudets brev av 29. juni 2016:

"Orienteringsbrev om regelverket ved sal av abonnementsavtaler".

2 Inkassators generelle undersøkelsesplikt og forholdet til fordringshaver

Inkassator inndriver normalt flere krav på vegne av de samme oppdragsgiverne. I utgangspunktet kreves det ingen individuell vurdering av hvert enkelt krav før inkassoprosessen igangsettes. Dette forutsetter imidlertid at oppdragsgiver er kjent for inkassator og at inkassator har gjennomgått fordringshaverens rutiner og funnet disse betryggende. Det bør derfor gjennomføres oppstartsmøte med nye oppdragsgivere, særlig med sikte på å etablere gode rutiner for informasjonsutveksling mellom partene. For eksempel må det være etablert rutiner for at fordringshaver informerer inkassator om eventuelle innsigelser som er fremsatt før saken sendes over til inkasso.

Der det oppstår forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig, må disse vurderes av inkassator før betalingsoppfordring sendes¹. Dette kan for eksempel være at det fremsettes en innsigelse mot kravet. Det kan imidlertid også være særtrekk ved selve kravet, for eksempel kravets art, opprinnelse eller størrelse, eller det kan være forhold knyttet til fordringshaveren – eksempelvis at denne har en uoversiktlig eller kompleks struktur, at inkassator ikke oppnår kontakt med nøkkelpersoner i virksomheten, eller at inkassator har erfaringer med at fordringshaverens krav har høy tvisteandel.

Dersom inkassator ser at krav fra en enkelt oppdragsgiver genererer uforholdsmessig mange innsigelser, må inkassator igangsette nødvendige tiltak for å redusere risikoen for å inndrive urettmessige krav. Som del av en forsvarlig internkontroll må derfor inkassator ha oversikt over antall klager/innsigelser og hvordan de fordeler seg på de ulike fordringshaverne. Det bør registreres hvordan innsigelsene fordeler seg på de ulike *kravstypene* fra en og samme fordringshaver. Dersom en type krav har unormal høy tvisteandel over tid, er dette en indikasjon på at kravene som sådan er tvilsomme eller uberettigede. Ved høy tvisteandel over tid gjelder ikke utgangspunktet om at det ikke kreves individuell vurdering av kravene. Inkassator må derfor i slike situasjoner opprette rutiner for å vurdere hvert enkelt kravs

¹ Inkassoloven § 10 første ledd

rettmessighet før inkassoprosessen igangsettes. Alternativt må inkassator vurdere å frasi seg oppdragene.

Enkelte typer *krav* vil etter sin art normalt ha en høyere risiko for å genere innsigelser enn andre. Det samme gjelder ulike typer *avtalegrunnlag*. Eksempler er parkeringsbøter og varer/tjenester solgt via telefonsalg/Internett.

Momenter som kan inngå i vurderingen av hva som kan anses å være "uforholdsmessig", vil dermed være type krav, type avtalegrunnlag, tidligere erfaringer med den konkrete fordringshaveren og måling av antall innsigelser opp mot andre tilsvarende porteføljer inkassator har til inndrivelse.

Forsvarlig internkontroll innebærer at foretaket kan dokumentere de vurderingene som er foretatt og de rutineene som etableres, samt ekstraordinære tiltak som iverksettes.

3 Nærmere om innsigelseshåndtering

Dersom det blir fremsatt en innsigelse mot et krav og innsigelsen ikke er åpenbart uholdbar (fremsatt i forhalingshensikt), må inkassator stanse den utenrettslige inndrivningen.

Alle innsigelser skal besvares av inkassator innen rimelig tid. Dersom inkassator ikke har tilstrekkelig grunnlag for å besvare innsigelsen, må denne forelegges fordringshaveren. Hvis kravet etter dette fremdeles bestrides, og fordringshaver ønsker å inndrive kravet, må inndrivningen skje rettslig. Dette skjer normalt ved uttak av forliksklage. Inkassator har uansett en selvstendig plikt til å vurdere et kravs rettmessighet før slik rettslig inndrivning skjer.²

Anne Merethe Bellamy
direktør for markedstilsyn

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Kontaktpersoner:

Rådgiver Oda Stensrud, tlf. 22 93 97 61,
e-post: oda.stensrud@finanstilsynet.no
Spesialrådgiver Stein Tore Næprud, tlf. 22 93 98 07,
e-post: stein.tore.naeprud@finanstilsynet.no

² Inkassoloven § 11 første ledd

FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

POST@FINANSTILSYNET.NO

WWW.FINANSTILSYNET.NO