



Lindorff AS
Postboks 7055
3007 DRAMMEN

VÅR REFERANSE
19/11395

DERES REFERANSE

DATO
21.10.2020

Tilsynsrapport

Det vises til tidligere korrespondanse i anledning tilsynssak vedrørende foretakets telefonvirksomhet overfor skyldnere.

1. Bakgrunn og faktiske forhold

På bakgrunn av Finanstilsynets undersøkelser av et annet inkassoforetakets telefoniske oppfølging av forfalte krav på vegne av en forbrukslånsbank, ble det også gjennomført tilsyn med Lindorffs telefoniske oppfølging på vegne av samme oppdragsgiver.

Lindorff har i tilsynssaken redegjort for rutiner og risikovurderinger tilknyttet sin ringeaktivitet. Blant annet er det vurdert hvor mange kontaktforsøk som er akseptabelt innenfor rammene av god inkassoskikk. Risikovurderingen her bygger på at et slikt tiltak ikke medfører kostnader for skyldner, den positive effekten av å gjøre opp kravet på et så tidlig tidspunkt, lavt antall klager fra skyldnere samt at telefonisk henvendelse anses å være et mildt inndrivningstiltak.

Lindorff benytter seg av et automatisk telefonsystem ("ringerobot"), som foretar kontaktforsøk, og hvor skyldner kobles til saksbehandler for manuell samtale dersom man oppnår kontakt med skyldneren. Basert på risikovurderingene, har Lindorff opprettet grenser i sine automatiske telefonsystem for hyppigheten av slike kontaktforsøk. Innstillingene er innrettet slik at det settes faste grenser for antall ganger en skyldner (ett telefonnummer) kan ringes per uke (tolv ganger) og per måned (20/25 ganger avhengig av oppdragsgiver). Disse grensene styrer hvor mange ganger vedkommende kan kontaktes der anropet ikke besvares. Dersom én skyldner er oppført med flere unike telefonnummer (primær- og sekundærnummer), øker grensen til totalt 40 ganger per måned. Rutinene innebærer videre at dersom man før utløpet av uken har fullført grensen for kontaktforsøk per uke overfor en skyldner, stilles ringeaktiviteten i bero frem til ny uke starter, hvor antallet nullstilles.

For å undersøke hvordan ringeaktivitetene faktisk har vært på skyldnernivå, ba Finanstilsynet banken (oppdragsgiver) fremlegge logger som viste Lindorffs rapporterte ringeaktivitet for perioden januar - juni 2019. Lindorff har også foretatt egne analyser av antall kontaktforsøk, og oversendt disse til Finanstilsynet.

Analysene og foretakets redegjørelse viser at Lindorff har kontaktet skyldnere i et større omfang enn planlagt, og at dette skyldes en IT-feil i det automatiske oppringingssystemet, som ble oppdaget og rettet i løpet av mai 2019.

Årsaken til at ringeroboten tillot flere kontaktforsøk enn foretakets rutiner og risikovurdering skulle tilsi, var at skyldneres telefonnummer feilaktig var blitt registrert flere ganger i systemet, dvs. at samme nummer sto oppført som både primær- og sekundærnummer. Følgelig økte grensene for antall tillatte kontaktforsøk slik rammene var fastsatt for dette. Denne feilen har ifølge redegjørelsen funnet sted i alle de analyserte månedene (januar til juni 2019), men hadde en topp i uke 7 i 2019 da 3206 skyldnere sto oppført flere ganger med samme nummer.

IT-feilen i systemet har medført at enkeltskyldnere er kontaktet opptil åtte ganger per dag, hvorav de fleste som ble rammet av dette avviket ble kontaktet hyppigst allerede 15. januar 2019. Videre er enkeltskyldnere kontaktet opptil 41 ganger over to uker, og opptil 220 ganger over seks måneder.

2. Rettslig grunnlag

Det følger av inkassoloven § 8 at all inkassovirksomhet skal skje i samsvar med god inkassoskikk. Dette innebærer at det ikke skal tas i bruk inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Det følger av NOU 1983:8 s. 94 at begrepet inkassometoder må forstås vidt og ikke bare omfatter skriftlige varsler, rettslige skritt og andre formelle tiltak. Ethvert tiltak eller enhver handling som er ledd i inndringen som treffes for å fremme denne, omfattes. Slik vil også telefoniske henvendelser til skyldner være omfattet av kravet til god inkassoskikk.

For å konstatere brudd på god inkassoskikk, må man også vurdere om påtrykket, skaden eller ulempen har vært *urimelig*. Om vurderingen som skal skje i denne sammenheng, følger det av Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s. 108-109 og NOU 1983:8 s. 93-94 at det skal tas utgangspunkt i skyldnerens situasjon. Stort sett må man se hen til en objektiv norm for hva skyldnere i alminnelighet må kunne finne seg i under de gitte forhold. De aller fleste inkassosaker vil for eksempel kunne medføre en viss ulempe for skyldner.

I praksis vil vurderingen gjerne ta utgangspunkt i skikk og bruk blant samvittighetsfulle og dyktige utøvere av inkassovirksomhet, men standarden forutsetter en selvstendig vurdering fra det enkelte inkassoforetaket. Inkassoforetaket skal vurdere hva som er nødvendig for en forsvarlig og fornuftig innkassering, og må legge vekt på fordringshavers behov for dekning og nødvendigheten - samt hensiktsmessigheten - av det aktuelle tiltaket.

Inkassoforetak er videre underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finanstilsynsloven § 4 og risikostyringsforskriften § 1. Styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen, jf. risikostyringsforskriften § 3. Styret skal påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. Styret skal fastsette prinsipper for risikostyring og internkontroll, og påse at risikostyringen og internkontrollen er gjennomført og overvåket. I forskriften § 4 er det fastsatt plikter for daglig leder, blant annet at vedkommende skal etablere en forsvarlig risikostyring og internkontroll på basis av en vurdering av aktuelle risikoer etter retningslinjer fastsatt av styret og påse at denne er dokumentert, gjennomført og overvåket på en forsvarlig måte. I følge § 6 skal det minst en gang årlig foretas en gjennomgang av vesentlige risikoer for alle virksomhetsområder, og etter § 7 skal det minst en gang årlig foretas

en oppsummerende vurdering av om internkontrollen har vært gjennomført på en tilfredsstillende måte. Vurderingene skal dokumenteres og være tilgjengelige for Finanstilsynet i minst tre år, jf. § 8. Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Det følger av denne bestemmelsen at bevillingshaver (både faktisk leder og foretaket) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk.

Det foreligger ingen rettskilder eller bransjenorm som gir konkret angivelse for hvor hyppig skyldnere kan kontaktes telefonisk. Dette beror blant annet på at vurderingen av hva som kan å oppfattes å utgjøre urimelig påtrykk, vil variere fra skyldner til skyldner. En indikasjon kan imidlertid finnes ved å se hen til porteføljen og skyldnersammensetningen. Inkassator må derfor gjøre en konkret og dokumentert risikovurdering av sin ringeaktivitet, fastsette grenser i tråd med dette samt opprette adekvate kontroller for å påse at grensene ikke overstiges. Der foretaket oppdager avvik, må det settes i verk tiltak for å håndtere disse.

3. Finanstilsynets vurderinger

Selv om ikke inkassoforetakenes ringeaktivitet er direkte og konkret lovregulert, er det klart at for hyppig pågang overfor skyldner vil kunne utgjøre et urimelig påtrykk og være i strid med god inkassoskikk. I denne saken mener Finanstilsynet at Lindorff har brutt kravet til god inkassoskikk ved for hyppig telefonisk pågang overfor et begrenset antall enkeltskyldnere, og at dette skyldes at internkontrollsystemet for dette inndrivings tiltaket ikke har vært tilstrekkelig.

Det vises for det første til at det gikk relativt lang tid før feilen i ringeroboten ble oppdaget og rettet, noe som tilsier at kontrollrutinene ikke har vært gode nok på dette punktet. For det andre var risikoen for et for høyt antall kontaktforsøk *per dag* ikke vurdert opp mot god inkassoskikk, og det var følgelig heller ikke utarbeidet rutiner for å fastsette grenser for dette. Når det bare fastsettes ukentlige grenser for antall kontaktforsøk, hindrer ikke dette at skyldner likevel kontaktes uforholdsmessig mange ganger per dag innenfor rammene av ukegrensene.

Finanstilsynet legger til grunn at Lindorff innretter seg i samsvar med ovennevnte vurderinger.

Finanstilsynet kan ellers ikke se at Lindorff har meldt inn avviket som en IT-hendelse i medhold IKT-forskriften § 9 tredje ledd. Det bes derfor om at foretaket rapporterer en nærmere beskrivelse av avviket til hendelse@finansstilsynet.no.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.