



Finans2 AS
Postboks 2033 Vika
0125 OSLO

VÅR REFERANSE
19/12827

DERES REFERANSE

DATO
02.03.2020

Tilsynsrapport

Bakgrunn

Finans2 AS har siden 16. september 2015 hatt inkassobevilling til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre. Foretaket eies av Bank2 ASA.

Det ble avholdt stedlig tilsyn i foretaket i juni 2018. Finanstilsynet har på bakgrunn av flere henvendelser fra skyldnere etter dette tilsynet foretatt undersøkelser av foretakets saksbehandling i noen enkeltsaker og vurdert disse opp mot inkassolovgivningen.

Det vises til Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport av 25. november 2019 og foretakets svar på denne av 20. desember 2019, i tillegg til foretakets ytterligere kommentarer av 24. januar 2020.

Omtale av undersøkte saker

I **sak A** ble inkassators inkassovarsel og betalingsoppfordring mottatt i retur. Kravbrev ble deretter sendt til en person med til dels navnelikhet med personen som forutgående kravbrev var sendt til. Mottaker av kravbrevet kontaktet inkassator og gav beskjed om at vedkommende ikke var korrekt skyldner. Kravbrev ble deretter sendt til en ytterligere person med til dels navnelikhet med personen som inkassovarsel og betalingsoppfordring var sendt til. Inkassator ble på nytt kontaktet og gitt beskjed om at vedkommende ikke var korrekt skyldner.

Finanstilsynet mener det er i strid med kravet til god inkassoskikk å "prøve seg frem" til korrekt skyldner ved utelukkende å sende kravbrev på grunnlag av til dels navnelikhet. Før inkassator kan sende kravbrev til ny adresse, må det foreligge flere holdepunkter for at det er funnet frem til korrekt skyldner. Utsendelse av kravbrev til feil skyldner innebærer også brudd på inkassators taushetsplikt.

Det opplyses i inkassators redegjørelse at endring av skyldnernavn skal bekreftes via Folkeregisteret eller kredittbyrå før det endres i saksbehandlingssystemet, men at rutinen for endring av skyldnernavn ikke har vært fulgt for denne saken. Det opplyses at rutinen har blitt gjennomgått med saksbehandlerne.

I **sak B** ba inkassator i epost av 13. august 2019 fordringshaver om å ta stilling til skyldners innsigelse på kravet innen sju dager. Over en måned senere, i inkassators epost av 18. september 2019, fikk fordringshaver påminnelse om manglende tilbakemelding på eposten.

Finanstilsynet mener inkassator må ha rutine for å følge opp manglende svar fra fordringshaver i forbindelse med innsigelsesvurdering tidligere enn fire uker, slik at skyldner innen rimelig tid gis tilbakemelding på innsigelsen. Tilbakemelding på skyldners innsigelse i denne saken har ikke vært innen rimelig tid, og anses å være i strid med kravet til god inkassoskikk.

Det opplyses i inkassators redegjørelse at tilbakemelding til skyldner ikke ble gitt innen rimelig tid, og at saken av den grunn er blitt avsluttet. Det opplyses videre at det er utarbeidet en oppdatert rutine for tvistehåndtering som i større grad enn tidligere ivaretar hensynet til rask avklaring av innsigelse og at saken avsluttes ved manglende tilbakemelding fra oppdragsgiver.

I **sak C** hadde fordringshaver sendt faktura og inkassovarsel, og skyldner rettet innsigelser mot kravet til fordringshaver. Det fremgikk ikke av saksopplysningene at fordringshaver hadde videresendt eposter fra skyldner til inkassator, eller på annen måte hadde orientert inkassator om mottatte innsigelser mot kravet.

Inkassators betalingsoppfordring ble sendt til en adresse i Moss. Ni uker etter utsendt kravbrev sendte inkassator SMS til skyldner om kravet. Dagen etter mottok inkassator epost hvor det ble opplyst at SMS'en var sendt til et mindreårig barn. 17 dager etter inkassators SMS sendte inkassator nytt kravbrev, men da til en adresse i Råde. Tre dager etter kravbrevets utsendelse fikk inkassator opplyst over telefon at mottaker av brevet hverken kjente til fordringshaver eller kravet. Inkassator innhentet da fakturakopi og bestillingsinformasjon, og inkassovarsel ble sendt til den opprinnelige adressen i Moss. I inkassovarslet var "Purregebyr" oppført med kr 770.

Finanstilsynet mener saksbehandlingen av flere grunner har vært i strid med kravet til god inkassoskikk; skyldner ble i inkassators inkassovarsel avkrevd purregebyr utover én tidel av inkassosatsen, kravbrev fra inkassator ble sendt til feil skyldner, i tillegg til fordringshavers manglende orientering om saksforhold som kan ha betydning for inkassators inndrivelse av kravet.

Det fremgår av inkassators redegjørelse at purregebyrets størrelse på kr 770 var forårsaket av at påløpt salær på kr 700 ikke var blitt fjernet. Når det gjelder fordringshavers manglende orientering om innsigelse på kravet til inkassator, opplyses det at inkassators kundesenter - som mottar og behandler henvendelser på før-inkasso stadiet på vegne av fordringshaver - er fulgt opp i form av opplæring, gjennomgang av rutiner og innsigelseshåndtering, i tillegg til etterfølgende regelmessig oppfølging og tilstedeværelse fra inkassators compliancemedarbeider.

I **sak D** sendte fordringshaver faktura med betalingsfrist 1. desember 2018 til en annen adresse enn skyldners bostedsadresse. Brevet ble returnert til fordringshaver, som den 16. januar 2019 sendte fakturaen til ny adresse. I mellomtiden hadde inkassator sendt inkassovarsel til skyldner, som betalte avkrevd beløp.

Finanstilsynet mener sakens faktum indikerer kommunikasjonssvikt mellom fordringshaver og inkassator, og at rutiner for kommunikasjon mellom partene bør forbedres.

Det fremgår av inkassators redegjørelse at saken er blitt gjennomgått med fordringshaver, som opplyser at sakens saksforhold beror på en enkeltstående manuell feil.

I **sak E** sendte fordringshaver faktura og inkassovarsel. Inkassovarslet var datert 8. januar 2019 og hadde betalingsfrist 22. januar 2019. Skyldner hadde den 22. januar 2019 epost-korrespondanse med fordringshaver for å få opplysninger for å betale kravet. Fordringshaver opplyste i den forbindelse at kravet var oversendt til inkasso og at skyldner måtte ta kontakt med inkassator.

Finanstilsynet viser til inkassolovens forarbeider, Ot. prp. nr. 2 (1987-88) side 114, hvor det i tilknytning til inkassoloven § 9 annet ledd fremgår at "Betalingsfristens lengde skal være minst 14 dager. Fristens siste dag blir samme ukedag som varslet ble sendt". Med utgangspunkt i at datoen for inkassovarslet var 8. januar 2019, innebærer dette at betalingsfristen på 14 dager omfattet den 22. januar 2019. Skyldner hadde derfor anledning til å betale kravet i løpet av 22. januar 2019.

Det opplyses i inkassators redegjørelse at saken først ble registrert i saksbehandlingssystemet den 24. januar 2019, og at saken dermed ikke var blitt registrert hos inkassator før utløpet av inkassovarslets betalingsfrist. Videre fremgår det at inkassator nå har overtatt utsendelsen av inkassovarsler på vegne av fordringshaveren.

I **sak F** sendte fordringshaver faktura med betalingsfrist 4. februar 2019. På grunn av innsigelse mot kravet sendte skyldner eposter til fordringshaver, i tillegg til at vedkommende flere ganger forsøkte å oppnå kontakt med fordringshaver på telefon. Tilbakemelding fra fordringshaver ble gitt til skyldner ved epost av 22. februar 2019, 18 dager etter utløpet av fakturaens betalingsfrist. I mellomtiden hadde inkassator sendt inkassovarsel. Etter mottak av inkassovarslet sendte skyldner eposter til inkassator, i tillegg til at vedkommende flere ganger forsøkte å oppnå kontakt med inkassator på telefon. Inkassators tilbakemelding til skyldner skjedde ved epost av 11. mars 2019. Skyldner besvarte inkassators epost samme dag. Det ble opplyst i en ny epost fra inkassator samme dag at det var sendt en henvendelse om innsigelsen på kravet til fordringshaver. Inkassator sendte skyldner en betalingsoppfordring dagen etter, men uten at inkassator da hadde mottatt noen tilbakemelding om kravet fra fordringshaver.

Finanstilsynet mener inkassators manglende besvarelse av telefoniske henvendelser fra skyldner, også å unnlate å ringe tilbake når skyldner eksplisitt har bedt om dette, er i strid med kravet til god inkassoskikk. I tillegg er det i strid med kravet til god inkassoskikk ikke å stille saken i bero, men å fortsette den ordinære inndrivelsesprosessen, i denne saken ved utsendelse av betalingsoppfordring, når det på dette tidspunktet var mottatt innsigelse mot kravet som inkassator hadde oversendt til fordringshaver for vurdering.

Det opplyses i inkassators redegjørelse at tiden for besvarelse av henvendelser fra skyldner både hos fordringshaver og inkassator har vært for lang. Saksforholdet er gjennomgått hos inkassator og det vises til oppfølgingen overfor kundesenteret omtalt i tilknytning til sak C.

I **sak G** sendte inkassator betalingsoppfordring datert 26. april 2019. Skyldner har ved eposter og telefoniske henvendelser bestridt kravets rettmessighet. Det fremgår av saksopplysningene at inkassator henholdsvis 18. juni, 13. august og 19. september 2019 satte saken i bero på grunn av innsigelse fra skyldner. Det fremgår av eposter at fordringshaver mente at kravet var korrekt, mens skyldner på sin side mente at kravet ikke var rettmessig. Skyldner opplyste i epost av 16. juni 2019 at vedkommende var villig til å møte i forliksråd for å få belyst saken.

Finanstilsynet mener inkassator ikke kan opprettholde en utenrettslig inndrivingsprosess i flere måneder når det foreligger uenighet mellom fordringshaver og skyldner om kravets rettmessighet. I denne saken skulle inkassator på et langt tidligere tidspunkt ha oversendt tvisten/saken til forliksrådet for behandling.

Det fremgår i inkassators redegjørelse at forliksklage ble tatt ut den 21. oktober 2019, og erkjenner at forliksklage burde ha vært tatt ut tidligere. Inkassator viser til oppdatert rutine for tvistehåndtering omtalt under sak B.

I **sakene H og I** har samme skyldner sendt fire eposter på to dager (21. mai og 4. juni 2019) til inkassator for å bestride kravene. På grunn av inkassators manglende svar på epostene og utsendelse av nye kravbrev, rettet skyldner en henvendelse om saksforholdet til Finanstilsynet.

På grunnlag av inkassators redegjørelser er det på det rene at inkassator har mottatt de fire epostene fra skyldner. Epostene er deretter blitt fordelt til den aktuelle avdelingen hos inkassator, men har etter dette ikke blitt lagt inn på de aktuelle sakene i saksbehandlingssystemet. Det er opplyst at inkassator ikke har klart "*[...]å spore hva som har skjedd med e-postene etter at de ble mottatt*", og at "*[...]det kan være at en saksbehandler har slettet e-postene ubehandlet*".

Saksbehandlingen i disse to sakene, som medførte at inndrivelsesprosessen overfor skyldner ble videreført uten at innsigelsene ble vurdert, er i strid med kravet til god inkassoskikk.

Etter Finanstilsynets anmodning har inkassator gjennomført en kartlegging av om det er andre mottatte eposter de to dagene ovennevnte eposter ble mottatt, som ikke er blitt lagt inn på sak i saksbehandlingssystemet. Det er i tillegg blitt foretatt tilsvarende undersøkelser for to andre tilfeldige utvalgte datoer. Inkassators gjennomgang har ikke avdekket tilsvarende manglende overføring av eposter til saker i saksbehandlingssystemet. Inkassator har opplyst at det er innført månedlige stikkprøver av at mottatte eposter blir registrert korrekt i saksbehandlingssystemet. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

Oppsummerende vurderinger

Gjennomgangen av enkeltsakene har avdekket ulike saksbehandlingsfeil i strid med kravet til god inkassoskikk.

Basert på bestemmelser i risikostyringsforskriften og inkassoloven § 6 – skal inkassoforetaket ha en innretning på internkontrollen som gjenspeiler de risikovurderingene som foretakets ledelse og faktisk leder gjennomfører. Når det avdekkedes saksbehandlingsfeil, må behovet for oppdatering av rutiner og opplæringstiltak vurderes. Dette skal skje løpende på grunnlag av inkassators egne observasjoner og undersøkelser basert på systemmessige og manuelle stikkprøvebaserte saksbehandlingskontroller.

Finans2 AS har som følge av avdekkede saksbehandlingsfeil hatt en gjennomgang med saksbehandlerne om etterlevelsen av saksbehandlingsrutiner, i tillegg til at enkelte rutiner har blitt oppdatert. Det er videre avholdt opplæring og foretatt gjennomgang av rutiner overfor ansatte på kundesenteret. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Stein Tore Næprud
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.