



VÅR REFERANSE
24/1933

DERES REFERANSE

DATO
20.03.2024

Likelydende brev til inkassoforetakene om innfordring av krav med fakturagebyr

Bakgrunn

Høsten 2023 fulgte Forbrukertilsynet opp fire utvalgte foretak om størrelsen på deres bruk av fakturagebyr. Forbrukertilsynet mente at foretakene krevde høyere fakturagebyrer fra forbrukere enn hva finansavtaleloven § 2-4 åpner for. Foretakenes fakturagebyr var på mellom 71–79 kroner.

Ett foretak tilpasset seg og reduserte fakturagebyret til 7,69 kroner. De tre øvrige foretakene fikk varsel om med tvangsmulkt som følge av brudd på finansavtaleloven § 2-4. Foretakene som fikk varsel, innrettet seg etter fristen i varslene og har nedjustert sine fakturagebyr til mellom 0 og 6,50 kroner.

I varslene gjør Forbrukertilsynet rede for sin forståelse av finansavtaleloven § 2-4. Finanstilsynet stiller seg bak de vurderingene som er gjort av Forbrukertilsynet og gjør i dette brevet rede for sitt syn på hvilke plikter inkassoforetakene har når det gjelder innfordring av krav overfor forbrukere når kravet inneholder gebyr for utstedelse og eventuelt sending av regning (heretter omtalt som fakturagebyr).

«Faktiske kostnad» i finansavtaleloven § 2-4

Finansavtaleloven § 2-4 første ledd tredje og fjerde punktum har følgende ordlyd:

Dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet eller betalingsmiddelet. Dersom gebyret også omfatter utstedelse og eventuelt sending av regning til forbrukeren, kan denne delen av gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen

Forbrukertilsynet viser i sin vurdering blant annet til forarbeidene til finansavtaleloven, der departementet har uttalt at gebyret samlet sett ikke kan utgjøre mer enn de faktiske kostnadene ved utstedelsen og utsendingen av fakturaen, og bruken av den tilknyttede betalingsløsningen. Det er et krav om at det foreligger dokumentasjon for de faktiske kostnadene som fakturagebyret består av, og manglende dokumentasjon kan medføre at fakturagebyret ikke kan tas.

Forbrukertilsynet legger til grunn at det bare er direkte, reelle og dokumenterbare kostnader som utløses av den enkelte skyldners valg av betalingsløsning (e-faktura, faktura, pr post etc.) som kan

FINANSTILSYNET
Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00

post@finansstilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Saksbehandler
Elisabeth Selvik
Dir. tlf. 22 93 98 00

være en faktisk kostnad. Generelle kostnader for betalingsmottaker fordi den aktuelle betalingsløsningen tilbys, og som ikke knytter seg til den aktuelle forbrukerens valg av betalingsløsning, omfattes ikke. Det samme gjelder andre administrasjons- og driftskostnader som betalingsmottakeren har. Begrensningene i hvilke kostnader som kan inngå i gebyret, gjelder uavhengig av om foretaket selv fakturerer eller benytter underleverandør til dette.

Om inkassoforetakenes innfordring av krav som inneholder fakturagebyr

Hovedansvaret for kravets rettmessighet og at opplysningene om kravet som sendes til inkassoforetaket er korrekt, ligger hos oppdragsgiver. Dette fritar likevel ikke inkassoforetaket for plikten til å gjennomføre risikobaserte kontroller for å forebygge feil i inkassoprosessen. Inkassoforetaket har et selvstendig ansvar og forpliktelser overfor skyldner, som blant annet går ut på at skyldner ikke skal påføres inkassokostnader utover rammen i inkassoregelverket.

Etter inkassoloven § 10 har inkassator en lovbestemt plikt til å undersøke rettmessigheten av de kravene som sendes fra oppdragsgiver til inkassator for inndrivelse, og "Forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig skal være vurdert før en betalingsoppfordring sendes", jfr. inkassoloven § 10 første ledd siste setning. Departementet peker i forarbeidene til bestemmelsen på "at plikten til en kontroll av kravet før skyldneren kontaktes, vil gjelde hvor inkassatoren alt har fått opplyst eller på annen måte blitt kjent med at det er fremkommet innsigelser. Dessuten vil plikten gjelde dersom kravet av andre grunner relativt umiddelbart fremstår som tvilsomt. Inkassatoren vil imidlertid kunne stole på oppdragsgivere som gjennom tidligere forbindelse har vist seg å ha gode rutiner for utskilling av uberettigede og tvilsomme krav". I Finanstilsynets rundskriv 20/2016 om "Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse" vises det til at det ikke må foretas en individuell vurdering av hvert enkelt krav før inkassoprosessen iverksettes, men det er en forutsetning at oppdragsgiver er kjent for inkassator og at inkassator har gjennomgått fordringshaverens rutiner og funnet disse betryggende.

Finanstilsynet deler Forbrukertilsynets vurdering om at størrelsen på fakturagebyret må gjenspeile den faktiske kostnaden ved utsendelse av faktura. Dette gjelder også der det er inkassator som utsteder og sender faktura på vegne av oppdragsgiver. Innfordring av krav der størrelsen på fakturagebyret er høyere enn den faktiske kostnaden ved fakturering, er i strid med god inkassoskikk. Finanstilsynet forventer derfor at inkassoforetakene – i forbindelse med gjennomgangen av fordringshavers rutiner – undersøker om krav som skal innfordres, inneholder fakturagebyr. Hvis et inkassoforetak skal innfordre krav overfor forbruker og kravet omfatter fakturagebyr, innebærer dette at inkassoforetaket – før det iverksettes inndrivningstiltak – må innhente dokumentasjon på at fakturagebyret ikke overstiger de faktiske kostnadene. Finanstilsynet antar at det likevel ikke foreligger en plikt for nærmere undersøkelse dersom fakturagebyret er under 10 kroner. Finanstilsynet presiserer at disse forventningene gjelder så lenge et gebyr er knyttet til utstedelse og/eller sending av regning til forbruker, uavhengig av om gebyret i regningen kalles et fakturagebyr eller noe annet.

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Både kravshaver, inkassoforetaket og eventuelt andre som bistår ved inndrivningen av forfalte pengekrav, plikter å følge god inkassoskikk. Videre følger det av inkassoloven § 17 fjerde ledd at skyldner ikke har plikt til å dekke fordringshavers utenrettslige inndrivingskostnader dersom fordringshaveren, en inkassator eller andre som har bistått fordringshaveren, har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf § 8, [...]. Det er tilstrekkelig for at skyldners erstatningsplikt bortfaller, at god inkassoskikkbestemmelsen objektivt er overtrådt.

Finanstilsynet legger til grunn at inkassoforetaket innretter seg etter ovennevnte og iverksetter nødvendige tiltak for å ivareta berørte skyldnere på en tilfredsstillende måte. Videre legger Finanstilsynet til grunn at inkassoforetak som har avkrevd for høye beløp og urettmessige salærer, påser at skyldneren får tilbakeført dette.

For Finanstilsynet

Anders S. Hole
konstituert avdelingsdirektør

Arne Solberg
konstituert seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.