



COLLECTIA AS  
Storgaten 26  
3126 TØNSBERG

VAR REFERANSE  
21/11546

DERES REFERANSE

DATO  
13.02.2023

## Tilsynsrapport - vedtak om tilbakekall av fremmedinkassobevilling

### 1 Generelt

#### 1.1 Innledning og oppsummering

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn med inkassovirksomheten i Collectia AS. Sentralt for undersøkelsene har vært foretakets risikostyring og avvikshåndtering, generelle rutiner for inndrivelsesprosessen, rutiner for avstemming av klientmidler, samt saksbehandlingen.

Tilsynet har avdekket vesentlige mangler ved foretakets risikostyring og internkontroll. Den mangelfulle virksomhetsstyringen har medført en rekke regelbrudd i saksbehandlingen av inkassosaker, som har utsatt skyldnere og oppdragsgivere for økonomisk tap. Det er også Finanstilsynets vurdering at foretakets mangelfulle avvikshåndtering og kontrollsystemer har medført at flere av regelbruddene har kunnet pågå over en urimelig lang periode og har rammet et stort antall saker. Det har også vært vesentlige mangler ved rettingen av saker der foretaket har avdekket og fulgt opp avvik. De nærmere avviksbeskrivelsene knyttet til saksbehandlingen følger av rapportens punkt 2. Punkt 3 omhandler brudd på pliktene vedrørende behandling av klientmidler. Finanstilsynets vurdering av foretakets risikostyring og internkontroll følger av rapportens punkt 4.

På grunnlag av forholdene som er avdekket under tilsynet er det Finanstilsynets vurdering at det er utilrådelig å la inkassovirksomheten i Collectia AS fortsette, og Finanstilsynet fatter derfor vedtak om inndragning av foretakets inkassobevilling i medhold av inkassoloven § 31 bokstav a. Det vises til Finanstilsynets vurdering av dette i punkt 5.

#### 1.2 Foretaket og virksomheten

Collectia AS (916624727), tidligere Equity Finans AS, fikk bevilling til å drive fremmedinkassovirksomhet 5. desember 2016. Foretaket er indirekte 100 % eid av det engelske investeringselskapet Silverfleet Capital Partners LLP.

Collectia AS har om lag [redacted] oppdragsgivere, og har en differensiert portefølje av krav til inndrivelse, med hovedvekt på krav overfor små og mellomstore foretak. Foretaket tilbyr tjenester

gjennom hele innfordringsprosessen i form av utsendelse av purring og inkassovarsel, utenrettslige og rettslige inndrivningstiltak, samt overvåkningsinkasso.

I tillegg til virksomheten ved hovedkontoret i Tønsberg, drives det inkassovirksomhet ved avdelingskontorene i Bergen, Flateby, Kristiansund og Oslo. Foretaket har siden oppstart i desember 2016 hatt en mangedoblet vekst i antall inkassosaker. Antall inkassoårsverk har fra 2018 til utgangen av juni 2022 økt fra fire til 37. Veksten er i hovedsak en konsekvens av fusjoner og overtakelse av inkassoporteføljer fra andre inkassoforetak. Siden 2020 har det blitt innfusjonert fem små til mellomstore inkassoforetak. I tillegg har foretaket overtatt inkassoporteføljer fra ytterligere to mellomstore foretak.

### 1.3 Tilsynsprosessen

Finanstilsynet varslet opprinnelig foretaket i slutten av oktober 2021 om stedlig tilsyn i slutten av november. Finanstilsynet etterkom imidlertid foretakets ønske om å utsette tilsynet, blant annet på grunn av fusjonsprosess og senere konvertering til nytt saksbehandlingssystem. Foretaket ble likevel bedt om å sende over blant annet saksuttrekk fra inkassosystemet og dokumentasjon i tilknytning til risikostyring og klientmiddelbehandlingen. Foretaket ble på nytt varslet 15. august 2022 om at stedlig tilsyn ville bli gjennomført 22. - 25. august 2022. Foretaket ble i forkant av tilsynsmøtet bedt om å oversende oppdatert dokumentasjon, blant annet ved saksuttrekk fra inkassosystemet for andre perioder enn det som var etterspurt i det opprinnelige tilsynsvarselet.

I tillegg til det som ble undersøkt under det stedlige tilsynet, er tilsynsrapporten basert på uttrekk av saksopplysninger og redegjørelse fra Collectia AS oversendt henholdsvis 22. november 2021, 21. august 2022, 16. september 2022, 14. oktober 2022 og 9. november 2022, før oversendelsen av Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport av 28. november 2022 med varsel om tilbakekall av inkassobevillingen. Det vises videre til foretakets kommentarer til rapporten og varselet i brev fra Advokatfirmaet Thommesen AS av 19. desember 2022 ("svarbrevet"), samt Finanstilsynets brev til foretakets advokat datert 23. januar 2023 med enkelte oppfølgingsspørsmål og svaret på dette i advokatfirmaets brev datert 26. januar 2023.

## 2 Saksbehandlingsskontroll

### 2.1 Oversikt

Saksbehandlingsskontrollen omfatter blant annet gjennomgang av uttrekk av saksopplysninger og stikkprøvebasert oppslag i foretakets inkassosystem. Kontrollen har avdekket følgende saksbehandlingsfeil, som har vært systematiske fordi de har omfattet flere saker og har pågått over tid:

- samme krav har vært til inndrivelse via to inkassosaker (duplikatkrav), som har medført inndrivelse av urettmessige krav, jf. punkt 2.2
- skyldnere har feilaktig blitt avkrevd merverdiavgift av inndrivingskostnadene, jf. punkt 2.3
- det er unnlatt å tilbakeføre skyldneres tilgodehavende (overbetalinger), som i stedet er blitt inntektsført, jf. punkt 2.4

- mangelfull oppretting i inkassosaker, noe som har medført at foretaket har unnlatt å tilbakeføre innbetalte salærer til skyldnere, noe inkassoforetaket er forpliktet til når det oppstår feil i inkassoprosessen, jf. punkt 2.5
- feilregistrering av tvangsforretninger ved å benytte feil dekningsrekkefølge, noe som har medført at skyldnere har blitt avkrevd for mye renter, jf. punkt 2.6
- det er inndrevet krav på vegne av oppdragsgivere som er konkurs, i strid med konkurslovgivningen, jf. punkt 2.7
- det er over en toårsperiode gitt for korte betalingsfrister i inkassovarsel med EU-gebyr, jf. punkt 2.8
- flere saker fra samme oppdragsgiver til samme skyldner er ikke slått sammen, noe som har påført skyldnere for høye kostnader, jf. 2.9
- det er avregnet for høye provisjoner overfor oppdragsgivere i overvåkningssaker, jf. punkt 2.10
- det er urettmessig vært inndrevet krav hvor hovedstolen inkluderte standardkompensasjon (EU-gebyr), noe som har påført skyldnere for høye kostnader, jf. punkt 2.11

Foretaket har i svarbrevet erkjent at feil har skjedd, men mener omfanget og alvorlighetsgraden av feilene er mindre enn det Finanstilsynet legger til grunn. Nedenfor følger en nærmere gjennomgang av hver saksbehandlingsfeil, først med det som ble lagt til grunn i foreløpig tilsynsrapport, deretter Collectias kommentarer til dette i svarbrevet og til slutt Finanstilsynets endelige vurderinger.

## 2.2 Samme krav til inndrivelse via to inkassosaker (duplikatkrav)

### Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport

Ved Finanstilsynets gjennomgang av klient- og driftskontoutskrifter, ble det identifisert at det den 4. og 7. februar 2022 ble overført henholdsvis 83.446,35 og 77.171,17 kroner fra driftskonto 2480.15.33694 til klientkonto 2480.15.43274 med teksten "Duplikate fakturaer innfordret i periode". I denne forbindelse rettet Finanstilsynet brev til foretaket den 7. september 2022 og ba om nærmere redegjørelse for foretakets kartlegging av omfanget av avviket, hvilke saksnummer avviket gjaldt, og hvordan opprettingene ble gjennomført.

Foretaket opplyste i redegjørelse av 16. september 2022 at avviksmeldingen knyttet seg til én oppdragsgiver hvor det av ukjent årsak ble mottatt en fil med fakturakrav som også tidligere var mottatt og som allerede hadde vært til utenrettslig inndrivelse. Det ble videre opplyst at filen ble mottatt 8. november 2021, at inkassovarsel ble sendt dagen etter og at avviket ble avdekket dagen etter dette. Det ble utarbeidet avviksmelding for avviket.

Foretaket opplyste imidlertid at overføringene av ovennevnte beløp fra drifts- til klientkonto relaterte seg til andre saksforhold enn ovennevnte avviksmelding, da det var tale om *duplikate fakturaer mottatt fra ulike kreditorer over en periode. Enten ved at to likelydende fakturaer ligger ved i samme fil, eller kommet som ny, separat sak i ulike filer.* Det ble opplyst at saksforholdet ble oppdaget ved interne kontrollrutiner, og at *Etter 2021 kjøres daglig kontroll på duplikate fakturaer for å fange opp oversendelse av duplikate fakturaer fra fordringshaverne.*

Det fremgår videre av foretakets redegjørelse at:

*Oppretting er foretatt ved at de nevnte beløp er overført fra foretakets driftskonto til klientkonto, for deretter å tilbakeføres til skyldner, så vel hovedstol som evt. salær. Vi har betalt skyldner med egne midler. Dette etter en vurdering av at vi burde hatt bedre kontrollrutiner på det daværende tidspunkt og burde avdekket forholdet allerede ved mottak av sakene innledningsvis. Forholdet er følgelig vår risiko og vårt ansvar.*

Det kommer frem av inkassators vedlagte Excel-filer (bilag 1a og 1b) at utbetalingen på 83.446,35 kroner knyttet seg til 18 inkassosaker, hvor to av disse var tilbake til 2014, seks tilbake til 2018, mens de øvrige ti var fra 2019. Utbetalingen på 77.171,17 kroner knyttet seg til 24 inkassosaker hvor 19 av disse var fra 2020, mens de øvrige fem var fra 2021. Finanstilsynet kan ikke se at det er utarbeidet avviksrapport for avviket.

Av oversendt dokumentasjon fremkommer det i saksloggene til enkelte av sakene som er rammet av feilen, at avviket har blitt påpekt av skyldnere. For eksempel ble feilen i en sak påpekt i april 2021, i en annen sak ble den påpekt i mars 2021, og i en tredje sak ble den påpekt i oktober 2020. Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at foretaket ikke hadde utarbeidet avviksrapporter på grunnlag av disse henvendelsene, og at det på grunnlag av henvendelsene heller ikke ble foretatt en umiddelbar kartlegging for å undersøke om avviket eventuelt omfattet flere saker enn de som det var mottatt henvendelser om.

De ovennevnte sakene gjelder forskjellige oppdragsgivere og sakene er ikke rettet korrekt før relativt lang tid etter at avvikene ble påpekt. Sakene ble først rettet henholdsvis 4. og 7. februar 2022. Det vises også til saksnotat i en sak, hvor det i e-post av 16. desember 2021 som svar fra "Teknisk" overfor saksbehandler er opplyst at *Vi holder på å lage en kontroll med duplikatsjekk i forbindelse med tilsynet.*

I foreløpig rapport konkluderte Finanstilsynet med at avviket hadde medført at skyldnere urettmessig hadde blitt avkrevd samme beløp to ganger, herunder utenrettslige omkostninger. Det ble videre vist til at dette var et svært alvorlig avvik, som ut ifra opplysninger om når avviket har skjedd; så tidlig som nærmere åtte år tilbake i tid, og frem til 2021. Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at både mangelfulle kontrollrutiner, og også mangelfull avvikshåndtering over lang tid hadde utsatt skyldnere for økonomisk tap. Videre hadde foretaket etter Finanstilsynets vurdering vist liten vilje til å undersøke avvikets omfang, og den lange tiden som hadde gått før oppretting av avviket ble igangsatt, viste liten vilje til å erstatte skyldners tap der de hadde innbetalt urettmessige krav. I tillegg ble det påpekt at opprettingene først ble foretatt etter at Finanstilsynet varslet tilsyn første gang.

Etter Finanstilsynets vurdering hadde den mangelfulle avvikshåndteringen også medført at det gikk lang tid før foretaket identifiserte risiko for avvik knyttet til denne type saksforhold i sin risikovurdering, noe som kan forklare at det ikke ble innført kontrollrutiner for dette før januar 2022, jf. fremlagte kontrollrapporter.



### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket erkjenner at det er gjort feil, men mener Finanstilsynet trekker feil konklusjoner på grunnlag av disse. Foretaket viser videre til at avviket dels ble oppdaget av foretaket selv ved interne kontrollrutiner og dels ved melding fra eksterne. Når det gjelder manglende rapportering av avvikene fra saksbehandler, forklarer foretaket at dette berodde på en feil ettersom saksbehandler ikke forsto at det dreide seg om duplikatkrav og derfor handlet i strid med interne instruksjoner. Foretaket viser til at det nå er gjort endringstiltak i form av nye saksbehandlingsrutiner som innebærer at terskelen for å melde avvik er senket, slik at *alle "hendelser" knyttet til funksjonalitet eller oppdagede mulige feil eller annet skal meldes*.

Når det gjelder manglende avvikhåndtering, viser foretaket til at avvik som ble oppdaget ved interne kontrollrutiner 9. november 2021, forholdsvis raskt ble fulgt opp ved å opprette jevnlig maskinelle kontroller. Dette innebar etter foretakets syn en avvikskontroll og potensiell avvikhåndtering av alle saker i systemet, og foretaket utarbeidet av denne grunn ikke en avviksrapport for allerede oppståtte avvik. Foretaket mener denne avviksbehandlingen på tilstrekkelig vis har kartlagt årsaken til avvik, hindrer gjentakelser og sikrer forsvarlig og formell behandling av avviket, og mener avviket er håndtert i samsvar med kravene i IKT-forskriften § 9 annet ledd.

Foretaket imøtegår også Finanstilsynets uttalelse om at det ikke ble innført kontrollrutiner eller opprettinger for dette avviket før det ble varslet om tilsyn i oktober 2021. Foretaket viser i den forbindelse til at det ble bestilt en SQL-spørring fra systemleverandøren for duplikate fakturaer allerede i februar 2021. Foretaket fremholder at dette viser at det allerede da var en oppmerksomhet rundt risikoen knyttet til duplikate fakturaer, ettersom importfunksjonen i systemet ikke fungerte tilfredsstillende. Foretaket viser også til at det nå er opprettet en daglig morgenkontroll på duplikate fakturaer. Finanstilsynet antar at dette gjelder kontroller i det nye saksbehandlingssystemet C-work som ble implementert etter tilsynsmøtet.

Avslutningsvis mener foretaket at det ikke er riktig å anføre at det tok forholdsvis lang tid før det ble foretatt oppretting av avvikene, ettersom tilbakeføring av midler til skyldnere skjedde i underkant av tre måneder etter at avviket ble avdekket. Det anføres også at avviket uansett har rammet et begrenset antall saker (42 saker med samlet tilbakeføringsbeløp på 160 000 kroner).

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Når det gjelder foretakets anførsel om at det var oppmerksomhet rundt risikoen for at det ble innfordret duplikater av fakturaer allerede i februar 2021, viser Finanstilsynet til at det ikke fremkommer av risikovurderingen foretaket oversendte i november 2021 at denne risikoen da var identifisert eller vektet. Dette til tross for at risikoen allerede var sannsynliggjort, og på dette tidspunktet burde blitt vurdert som et potensielt avvik med stor konsekvens for skyldnerne. Finanstilsynet kan heller ikke se at foretakets ledelse hadde utarbeidet saksbehandlingsrutiner for behandling og avviksrapportering av duplikate krav, hvilket kan forklare at saksbehandlerne som mottok varsling fra eksterne ikke hadde tilstrekkelig kompetanse til å håndtere et slik avvik.

Det følger videre av foretakets dokumentasjon at SQL-spørringen var ferdigstilt av systemleverandøren 15. februar 2021. Finanstilsynet kan imidlertid ikke se at spørringen ble tatt i bruk, eller fungerte etter sin hensikt, før i november 2021 - det vil si på et tidspunkt etter at tilsynet ble varslet. Det vises til at flere saker<sup>1</sup> ble inndrevet som duplikater i perioden februar til november 2021, men disse ble avdekket først i november 2021.

Når det gjelder foretakets anførsel om at avviket raskt ble rettet, og at avviket uansett gjaldt et begrenset omfang saker, viser Finanstilsynet til at rettingen ikke ble foretatt før i begynnelsen av februar 2022. Videre viser Finanstilsynet til at det her er tale om et tilbakeføringsbeløp på kr 160 000, som ikke kan anses å være en ubetydelig sum, og at konsekvensen av å inndrive urettmessige krav uansett er alvorlig for den enkelte som blir utsatt for dette. Når foretaket var oppmerksom på denne risikoen, er det uakseptabelt å ikke følge opp risikoen med adekvate tiltak.

Når det gjelder foretakets anførsel om at avviket ble håndtert i samsvar med IKT-forskriften § 9 annet ledd selv om det ikke ble utarbeidet avviksrapport, viser Finanstilsynet til at det fremgår klart av denne bestemmelsen at avviksbehandlingen skal identifisere årsaken til avvik, hindre gjentakelser og sikre forsvarlig og formell behandling av avviket, og at avvikene **skal dokumenteres**. Finanstilsynet kan dermed ikke se at avviket i tilstrekkelig grad er håndtert korrekt i samsvar med § 9 annet ledd.

Finanstilsynet fastholder derfor vurderingen av at mangelfulle kontrollrutiner og avvikshåndtering over tid har utsatt skyldnere for økonomisk tap forbundet med denne feilen, og at foretaket har manglet evne og vilje til å avdekke og rette dette forholdet inntil det ble varslet om tilsyn.

## 2.3 Feilaktig avkreving av merverdiavgift overfor skyldner

### Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport

Det fremgår av inkassoforskriften §§ 2-2 og 2-3 at dersom hele eller mer enn halvparten av et krav ikke skriver seg fra virksomhet som er merverdiavgiftspliktig, skal det ved beregningen av de maksimale beløpsatsene legges til et beløp tilsvarende den generelle satsen for merverdiavgift (MVA). Det fremgår av merverdiavgiftsloven § 6-22 at omsetning av fjernleverbare tjenester er fritatt for MVA.

Oppdragsgiveren [REDACTED] ("Oppdragsgiver A") tilbyr [REDACTED] Dette er virksomhet som ikke faller inn under merverdiavgiftsregelverket, og har som konsekvens at skyldner som utgangspunkt skal avkreves den generelle satsen for MVA beregnet på grunnlag av avkrevd inkassosalær. Oppdragsgiver A er imidlertid et [REDACTED] foretak, og inkassators leveranse av inkassotjenester overfor foretaket anses som omsetning av fjernleverbare tjenester som det ikke skal kreves MVA av. Da foretaket feilaktig ble registrert i inkassosystemet som norsk foretak, fikk dette den konsekvens at MVA på inkassosalær likevel ble avkrevd skyldnerne.

---

<sup>1</sup> Se saksnummer 354437, 376880, og 382580, jf. foretakets brev av 16. september 2022, bilag 1b, og melding fra eksterne i saksnummer 307237 og 311475.

Oppdragsgiver A var oppdragsgiver for Collectia AS i perioden 20. juli 2020 til 14. januar 2021. Feilregistreringen ble først avdekket 20. januar 2021, altså etter at kundeforholdet var avsluttet. I denne forbindelse kartla foretaket omfanget av avviket ved en gjennomgang av aktive og avsluttede saker tilhørende Oppdragsgiver A. Collectia AS har opplyst at 14.253,63 kroner ble utbetalt til skyldnere i slutten av 2021, på grunnlag av feilaktig avkrevd og innbetalt MVA. Tilbakeføringen var knyttet til 131 saker.

På bakgrunn av spørsmål i Finanstilsynets brev av 7. september 2022, opplyste foretaket i brev av 16. september 2022 at: *Det bekreftes at salær i sin helhet er tilbakebetalt for også betalte saker.* I Finanstilsynets oppfølgende brev av 3. oktober 2022 ble det stilt spørsmål om tidspunkt for tilbakebetaling av salær, og det ble bedt om utbetalingsbilag som dokumentasjon for tilbakebetalingen. Det fremgår av utbetalingsbilagene at tilbakeføringene er gjort 16. september 2022. Finanstilsynet konstaterte i foreløpig rapport at tilbakebetalingen av salæret (totalt 32 utbetalingsbilag med samlet tilbakebetaling på 24.069,12 kroner) dermed først ble foretatt samme dag som foretaket besvarte Finanstilsynets brev. Foretaket har videre opplyst at inkassosalæret er nedjustert i 89 saker hvor salæret ikke er betalt av skyldner, som del av rettingen. Samlet beløp for nullstilt salær er 73.727,50 kroner.

Senere har foretaket identifisert et lignende avvik når det gjelder registreringen av foretaket [REDACTED] ("Oppdragsgiver B"). Også her medførte den feilaktige registreringen at skyldner feilaktig ble avkrevd MVA. Ifølge avviksrapport av 9. mars 2022 er dette foretaket registrert som ikke fradragsberettiget, hvilket medfører at skyldnere avkreves MVA i tilknytning til salæret. Foretaket har opplyst at kartleggingen viste at avviket gjaldt seks saker, og at ingen av de aktuelle skyldnerne er avkrevd inkassosalær etter inkassoforskriften kapittel 2. Imidlertid er skyldner i saksnummer 387402 - som avviksrapporten knytter seg til - avkrevd MVA tilhørende skrivesalær i forbindelse med rettslig behandling av saken. Foretaket tilbakeførte feilaktig avkrevd MVA av skrivesalæret den 9. mars 2022.

På bakgrunn av feilregistreringen av disse to oppdragsgiverne stilte Finanstilsynet spørsmål ved om foretaket hadde foretatt undersøkelser av om tilsvarende feilregistrering gjelder for flere oppdragsgivere, og eventuell dokumentasjon for slike undersøkelser.

I foretakets brev av 14. oktober 2022 opplyses det at:

*Når forholdet ble avdekket ble alle kreditorer med status "ikke fradragsberettiget" kontrollert. Det ble ikke avdekket flere kreditorer med feilregistrering. Det foreligger dessverre ikke dokumentasjon for den utførte kontrollen.*

Finanstilsynet slo fast i foreløpig rapport at avviket har utsatt skyldnere for et økonomisk tap. Det er en betydelig svakhet ved foretakets internkontrollsystem at en så alvorlig feil (Oppdragsgiver A-avviket), som varte i nærmere seks måneder og omfattet 131 saker, ikke ble avviksrapportert. Det er i strid med god inkassoskikk å avkreve skyldnere for høye og urettmessige beløp. Spesielt i tilknytning til regelverket om utenrettslige omkostninger og MVA - som kan være utfordrende for

den enkelte skyldner å sette seg inn i - er det svært viktig at inkassoforetaket beregner og avkrever dette korrekt. Det er derfor viktig at det utarbeides avviksmeldinger slik at foretaket med grunnlag i disse kan videreutvikle og forbedre internkontrollsystemet ved å fastsette endrede/nye saksbehandlings- og kontrollrutiner, som skal bidra til å forebygge at samme feil og brudd på regelverket gjentas. Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering var trolig den manglende avvikshåndteringen rundt Oppdragsgiver A en direkte årsak til at feilregistreringen kunne skje igjen i tilknytning til Oppdragsgiver B.

Det ble også bemerket at opprettingen i tilknytningen til Oppdragsgiver A-avviket ikke ble foretatt før henholdsvis 17. desember 2021 og 16. september 2022, selv om avviket etter det opplyste ble avdekket i januar 2021, altså gikk det nesten ett år. Utbetalingene fant sted etter at Finanstilsynet varslet tilsyn første gang, og foretaket foretok en fullstendig og korrekt oppretting først etter at Finanstilsynet hadde bedt om dokumentasjon for tilbakebetalingen av salær.

### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket opplyser at feilregistreringen av Oppdragsgiver A ble oppdaget 20. januar 2021, og at feilen knytter seg til saker registrert etter 1. desember 2020, og ikke tilbake til kundeforholdet ble etablert i juli 2020. Årsaken til avviket var at MVA-innstillingen for denne oppdragsgiveren ikke ble registrert riktig.

Som følge av dette foretok foretaket mot slutten av 2021 en utbetaling til skyldnere på grunnlag av feilaktig avkrevd og innbetalt MVA. Foretaket opplyser at tilbakebetalingen imidlertid ikke omfattet tilbakebetaling av innbetalt salær. Årsaken til dette var etter det opplyste at foretaket var av den oppfatning at tilbakebetalingsplikten var begrenset til det feilaktig avkrevde beløpet, og at dette var tilstrekkelig for å rette bruddet på god inkassoskikk. Da foretaket ble oppmerksom på korrekt forståelse av regelverket, ble tilbakeføring av salæret gjennomført. På denne bakgrunn mener foretaket at det ikke er rimelig at Finanstilsynet legger vekt på at tilbakeføring skjedde på samme tidspunkt som foretaket besvarte Finanstilsynets spørsmål om saksforholdet, 16. september 2022. Foretaket anfører videre at det forholdsvis lave tilbakeføringsbeløpet (kr. 24 069,12) også taler for at manglende oppretting beror på en uheldig misforståelse av regelverket.

Foretaket er videre uenig i at Finanstilsynet har vektlagt manglende avviksrapportering og -håndtering som en direkte årsak til at feilregistreringen kunne skje igjen i tilknytning til Oppdragsgiver B. Foretaket viser til at det ikke forelå en manglende avvikshåndtering av saken, både med tanke på feilregistreringen og opprettingen.

Når det gjelder feilregistreringen av Oppdragsgiver B viser foretaket til at dette forholdet gjaldt seks saker, at det ble avvikshåndtert og raskt rettet (9. mars 2022) og at skyldner ikke ble avkrevd inkassosalær i noen av sakene, men at det i én sak ble avkrevd skrivesalær tillagt MVA. Foretaket mener det derfor er uklart hvorfor tilsynet vektlegger denne saken i tilsynsrapporten. Foretaket anfører at det kan synes som at denne saken er inkludert for å underbygge Finanstilsynets påstand om at påstått manglende avvikshåndtering av Oppdragsgiver A-saken var en direkte årsak til feilregistreringen av Oppdragsgiver B, hvilket er et syn foretaket ikke deler.

Det vises fra foretakets side også til at det ikke her dreier seg om et omfattende og gjentatt brudd på inkassoloven og inkassoforskriften, men at feilregistreringen kun gjelder to kunder med et mindre antall saker, hvor det for sist avdekkede avvik er tillagt MVA i én sak. Til sammenligning viser foretaket til at det var [REDAKTERT] kunder som hadde sendt inn saker de siste tolv måneder per mars 2022.

Foretaket opplyser også om at fremtidige feilregistreringer er lite sannsynlig som følge av nye systeminnstillinger og etablerte rutiner i forbindelse med registrering av nye kunder.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Slik Finanstilsynet har forstått foretakets retting av dette avviket, har foretaket fullt ut nedjustert salæret i sakene som var rammet av avviket, men som ikke var innbetalt av skyldner. Dette viser at foretaket hadde kunnskap om at tap av salær var konsekvensen av å ha avkrevd skyldnere for høye beløp i strid med god inkassoskikk. Finanstilsynet legger til grunn at manglende tilbakeføring av innbetalt salær derfor skyldes ufullstendig oppfølging og retting av sakene, ikke manglende kunnskap om hvordan korrekt retting skulle skje. Finanstilsynet ser det uansett som lite sannsynlig at foretaket ikke skulle være kjent med innholdet i bestemmelsen som direkte regulerer retten på salær, og som danner grunnlaget for foretakets inntjening.

Finanstilsynet omtalte feilregistreringen av Oppdragsgiver B som et eksempel på hvilken konsekvens manglende avvikshåndtering av tidligere forhold (Oppdragsgiver A) og justering av etterfølgende rutiner kan ha. I dette tilfellet var konsekvensen at også denne oppdragsgiveren ble feilregistrert når det gjelder MVA-status. Når det gjelder foretakets anførsel om at avviket raskt ble rettet når det først ble avdekket, viser Finanstilsynet til foretakets opplysninger i redegjørelsen av 14. oktober 2022 om at de seks aktuelle sakene var mottatt i perioden 31. august 2021 til 12. november 2021. Etter det opplyste ble ikke disse avdekket og rettet før mars 2022, hvilket innebærer at feilregistreringen av kreditors MVA-status vedvarte over en periode. Det følger også av den samme redegjørelsen at det var direktebetaling til oppdragsgiveren og at saker ble trukket, som var årsaken til at det ikke ble avkrevd inkassosalær i disse sakene. Når det gjelder den ene saken hvor det ble avkrevd skrivesalær tillagt MVA, konstaterer Finanstilsynet at foretaket ikke avdekket denne feilen før saken var så langt i inkassoprosessen at den var oversendt til rettslig inndrivning.

Når det gjelder foretakets anførsel om at det er et lavt tilbakeføringsbeløp som er foretatt med bakgrunn i avregnet salær, viser Finanstilsynet til at dette gir et misvisende bilde av avvikets beløpsmessige omfang. Foretaket har tidligere opplyst at det er tilbakeført kr. 14 253,63 i MVA, kr. 24 069,12 i salær, i tillegg til at det er nedjustert kr. 73 727,50 i avkrevd, men ikke innbetalt salær. I tilknytning til Oppdragsgiver B er det tilbakeført kr 149,75. Totalt har avviket knyttet til feilregistrering av de to oppdragsgiverne derfor hatt et beløpsmessig omfang på totalt kr. 112 200.

Finanstilsynet stiller seg også uforstående til anførselen om at det ikke forelå manglende avvikshåndtering av Oppdragsgiver A-saken. Det er opplyst fra foretakets side at det ikke ble utarbeidet avviksmelding for avviket, og at det tok nærmere ett år før oppretting skjedde. Videre er det dokumentert at avviket dessuten ikke ble rettet korrekt ved tilbakeføring av salær før etter at

Finanstilsynet ba om dokumentasjon for tilbakeføringen, hvilket var et år og syv måneder etter at avviket ble oppdaget. Finanstilsynet opprettholder derfor vurderingen av at dette avviket er mangelfullt håndtert.

## 2.4 Unnlatt tilbakeføring av skyldners tilgodehavende (overbetaling)

### Finanstilsynet vurderinger i foreløpig tilsynsrapport

Som en konsekvens av at skyldnere (lovmessig) mottar flere kravbrev for samme krav i en inndrivelsesprosess, hender det at skyldner betaler samme krav flere ganger. Det hender også at skyldner fortsetter å betale på nedbetalingsavtaler etter at kravet er nedbetalt. I andre tilfeller betaler skyldner et høyere beløp enn kravets pålydende inkludert inkassoomkostningene. I slike tilfeller skal inkassoforetaket tilbakeføre det overskytende beløpet til skyldneren. Hvis skyldner har andre udekkede krav hos inkassoforetaket, kan beløpet i stedet benyttes til å dekke disse, når vilkårene for motregning er til stede og kravene ikke er bestridt.

Når inkassoforetaket tilbakefører et beløp, vil banken som regel avkreve inkassator for transaksjonsgebyr. Dette transaksjonsgebyret kan inkassator kreve dekket av skyldner, samt eventuelle andre rimelige utgifter inkassator har ved å returnere midlene. Beløpet det kreves dekning for skal beregnes konkret og kan ikke bygge på en generell gebyrfastsettelse. Det er likevel lagt til grunn i tilsynspraksis at foretakene av effektivitetshensyn kan avkreve et standard beløp i forbindelse med tilbakeføringen dersom denne kostnaden erfaringsmessig er relativt lik i de fleste tilbakeføringstilfellene. Dette innebærer også at dersom overbetalingen er lavere enn tilbakeføringskostnadene, er det ikke nødvendig å sette i verk tilbakeføringen fordi dette i teorien kunne påført skyldner ytterligere kostnader. Det er uansett en absolutt forutsetning for å holde tilbake et tilbakeføringsgebyr at det er skyldner selv som er ansvarlig for overbetalingen. Dette betyr at dersom skyldner har foretatt en overbetaling fordi for eksempel inkassoforetaket har avkrevd et for høyt beløp eller fortsatt pågang på fullbetalte saker, er det ikke anledning til å kreve erstattet tilbakeføringskostnadene.

Det følger av foretakets skriftlige rutine for behandling av overbetalinger at:

*Vi har en overbetalingsgrense på kr. 100,- i systeminnstillingene. Dette betyr i praksis at dersom overbetalingen er på under 100,- kroner vil den fordeles automatisk til særskilt salær. Vi har også et bankgebyr for refunderingene på kr. 60,-. Begrunnelsen for både overbetalingsgrensen og bankgebyret er at det tilkommer ekstra kostnader ved refunderingen fra banken, samt at håndteringen av avviket medfører ressursbruk internt. Da det er vanskelig å fastsette størrelsen på disse gebyrene, og fordi det manuelle arbeidet på hver sak varierer, har vi valgt å benytte det vi anser som "bransjesatser", basert på informasjon fra systemleverandør.*

Rutinen betyr at dersom skyldner betaler under 100 kroner, beholdes hele overbetalingen av foretaket, og dersom skyldner betaler mer enn 100 kroner, refunderes beløpet med et fradrag for 60 kroner som skal erstatte kostnadene ved tilbakeføringen. Som tiltak for å fange opp overbetalinger,

følger det av risikomatriksen at *Det er lagt inn et overbetalingsbeløp i produksjonssystem = NOK 30. Blir fanget opp på rapport som gjennomgås ved innlesing av betalinger.* Det følger videre av dokumentet at foretaket har vurdert at det som følge av dette tiltaket er lav restrisiko for feil når det gjelder behandlingen av overbetalinger.

Under tilsynet stilte Finanstilsynet spørsmål ved den skriftlige rutinen for overbetalinger ettersom rutinen i praksis innebærer at foretaket har vurdert tilbakeføringskostnadene til to ulike beløp (100 kroner og 60 kroner). Foretaket kunne ikke gi noen nærmere begrunnelse for differensieringen, og Finanstilsynet ble informert om at foretaket derfor hadde besluttet å foreta en gjennomgang av alle saker hvor det var holdt tilbake mer enn 60 kroner. De overskytende beløpene skulle uavkortet tilbakeføres til skyldner.

Finanstilsynet har foretatt kontroll av foretakets etterlevelse av egne rutiner (som del av kontrollen av foretakets risikostyring og internkontroll), og for å undersøke om skyldnere hadde fått avkortet sine krav på tilbakebetaling i større grad enn kostnadene skulle tilsi. Under kontrollen ble det avdekket et relativt stort antall avvik, det vil si at skyldnere i prinsippet hadde blitt utsatt for et tap ved at ikke (korrekt) beløp var tilbakeført. Avvikene gjaldt i hovedsak:

- tilbakeholdt beløp er høyere enn satsene foretaket har beregnet seg frem til og nedfelt i sine rutiner (mer enn 100 kroner),
- ved flere innbetalinger ble beløpene behandlet separat og fortløpende overført til driftskonto uten tilbakeføringer til skyldner, selv om total overbetaling på sak oversteg foretakets bestemte nedre grense for tilbakeføring. Dette gjaldt selv om overbetalingene ble registrert inn samme dag,
- tilbakeholdte midler hvor foretaket var skyld i skyldners overbetaling.

I Finanstilsynets brev av 7. september 2022 ble det stilt spørsmål til avvikene, med henvisning til enkeltsaker. Utover å gi redegjørelse for disse sakene, ble det opplyst i foretakets brev av 16. september 2022 at:

*I etterkant har vi undersøkt saken ytterligere, og det kan se ut som den informasjonen vi gav om overbetalingsgrensen på kr. 100,- var noe misvisende. Våre undersøkelser viser at vi til dels har misforstått hvordan denne funksjonen fungerer. Vår systeminnstilling, ved nærmere ettersyn, har vært kr. 60,- i bankgebyr, og kr. 60,- i overbetalingsgebyr/grense. Slik vi har benyttet systemet/disse parameterne er at de i noen tilfeller er lagt på toppen på hverandre, slik at i noen saker utbetales ikke beløp som er under kr. 120,-.*

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at midlene som var blitt holdt tilbake, ble overført til foretakets driftskonto og inntektsført i strid med inkassoforskriften § 4-1 sjette ledd.

Med tanke på overbetalinger som skyldner ikke er skyld i selv, opplyser foretaket at det er [...]satt ressurser på en manuell gjennomgang av alle saker som enten har en betaling bokført som særskilt salær, eller bankgebyr. Dette er et relativt tidskrevende prosjekt da man må vurdere sak for sak.

På grunnlag av foretakets brev av 14. oktober 2022, la Finanstilsynet til grunn at foretaket uberettiget hadde inntektsført midler fra overbetalinger tilhørende skyldnere i 671 inkassosaker (617 saker på hovedkontoret i Tønsberg og 54 saker tilhørende avdelingskontor i Oslo og Kristiansund). De nevnte inkassosaker gjelder for hele foretakets driftsperiode, tilbake til 2016, og samlet tilbakeført beløp til skyldnere i etterkant av tilsynet var på 13.613,20 kroner.

Når det gjelder overbetalinger som ikke skyldes feil fra skyldnerens side, la Finanstilsynet til grunn i foreløpig rapport at foretaket uberettiget hadde inntektsført midler fra overbetalinger tilhørende skyldnere i 237 inkassosaker (215 saker på hovedkontoret i Tønsberg og 22 saker tilhørende avdelingskontor i Oslo og Kristiansund). De nevnte inkassosaker gjaldt etter det opplyste for en periode på nærmere 2,5 år (3. februar 2020 - 14. september 2022), og samlet tilbakeført beløp til skyldnere i etterkant av tilsynet er på 13.168,47 kroner.

### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket erkjenner at systeminnstillingene for overbetalinger ikke har fungert på en tilfredsstillende måte, og at dette har medført at tilbakeføringer til de aktuelle skyldnerne heller ikke ble utført før etter tilsynet da foretaket ble klar over feilen.

Foretaket viser videre til at det i etterkant av tilsynet har iverksatt flere tiltak som skal hindre at det oppstår fremtidige tilfeller hvor foretaket på urettmessig vis beholder overbetalinger fra skyldnere. Dette gjelder både nye systeminnstillinger og manuelle kontroller. Det påpekes også at Finanstilsynet har lagt til grunn at avviket har vedvart over en lengre periode enn det som er korrekt, da Finanstilsynet har lagt til grunn overbetalinger fra 2016 men at dette var før foretaket startet sin fremmedinkassovirksomhet. Foretaket erkjenner at det er oversendt dokumentasjon som kan tilsi dette, men har i forbindelse med tilsvaret dokumentert at klientkonto først ble opprettet i januar 2017.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Basert på foretakets samlede forklaringer til avvikets årsak, legger Finanstilsynet til grunn at foretaket ikke bare har hatt manglende kontroll, men også manglende forståelse for bruk av inkassosystemet og systeminnstillingene. Konsekvensen av dette har vært at skyldnere i hele foretakets driftsperiode har vært utsatt for økonomisk tap der overbetalinger har skjedd.

For ordens skyld bemerkes at det ikke har betydning for Finanstilsynets vurdering at dette avviket ikke oppsto i 2016, men i januar 2017.

Når det gjelder foretakets nyetablerte tiltak og betydningen av disse for tilbakekallsvurderingen, vises det til utilrådelighetsvurderingen i punkt 5.2.

## **2.5 Mangelfull oppretting**

### **Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport**

I mars 2021 sendte foretaket hendelsesrapportering til Finanstilsynet, jf. IKT-forskriften § 9 tredje ledd. Det ble i hendelsesrapporteringen opplyst at det i tidsrommet 20. november - 15. desember



2020 var avdekket teknisk feil hos underleverandør som hadde medført at kravbrev og øvrige dokumenter ikke var blitt sendt, selv om det i inkassosystemet fremstår som om det er sendt. Saksforholdet ble etter det opplyste *oppdaget 11.01.2021 ved at saksbehandler rapporterte inn avvik etter dialog med skyldnere, der det ble hevdet at betalingsoppfordring ikke var mottatt. Dette ble rapportert som et avvik i vårt kvalitetssystem og undersøkt nærmere.*

Det fremgår videre av hendelsesrapporteringen at saksforholdet berørte 7.043 saker, inkludert lovpålagte kravbrev som inkassovarsel (887 saker) og betalingsoppfordring (3.140 saker), og at *Arbeidet med rettelse er nå fullendt*. I den forbindelse er det for saker hvor lovpålagt kravbrev er berørt og hvor det er mottatt innbetaling, opplyst at *Prosess med tilbakebetaling av urettmessige salærer er nå i sin slutfase. Vi har nå om lag tilbakebetalt i 90 % av tilfellene og arbeidet med de siste 10 % pågår.*

Basert på fremlagte dokumenter knyttet til saksforholdet og foretakets korrespondanse med underleverandør, la Finanstilsynet til grunn at det dreide seg om tilbakebetaling av i overkant av 300.000 kroner i form av inkassosalær som skyldnere har innbetalt.

Foretaket overførte 15. februar 2022 kr. 52.743,63 fra driftskonto til klientkonto. Overføringen er benevnt "Korrigeringsaker - ref printsak". Finanstilsynet stilte i brev av 7. september 2022 spørsmål om hvilke saksnummer beløpet gjaldt og tidspunktet for når foretaket ble kjent med saksforholdet. I foretakets redegjørelse av 16. september 2022 opplyses det at:

*Vi ble opprinnelig kjent med forholdet i januar 2021 (tidligere varslet avvik, samt hendelsesrapportert), hvor det ble utbetalt store summer iht. avviket. Utbetalingen av 15.02.22, relaterer seg til det samme avviket. I november 2021 ble det avdekket at det, til tross for grundig gjennomgang med bistand fra systemleverandør, gjenstod noen saker som ikke var avdekket ved scriptet mottatt fra systemleverandør, - og følgelig ikke var behandlet under den opprinnelige avvikshåndteringen.*

Dokumentasjonen viser at det er tale om 78 saker, og det er bekreftet av foretaket at avvikene gjelder samme tidsrom (20. november - 15. desember 2020.)

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at overdekningene hadde vært registrert på sakene siden januar 2021 da salærene ble kreditert den enkelte sak på bakgrunn av nevnte produksjonsfeil. Til tross for krediteringen på enkeltsaker allerede våren 2021, ble det likevel ikke foretatt utbetalinger til berørte skyldnere av deres tilgodehavende før februar 2022, det vil si etter at Finanstilsynet hadde varslet tilsyn høsten 2021.

I forbindelse med Finanstilsynets saksbehandlingskontroll under tilsynet, ble det avdekket at flere saker i inkassosystemet hadde overdekning med beløp som var tilnærmet likt med beløp som avkreves i inkassosalær. Foretaket opplyste under tilsynet at dette var saker som var omfattet av tidligere innmeldt feil hos underleverandør, hvor kravbrev ikke var blitt sendt skyldnere, og hvor innbetalt inkassosalær derfor skulle returneres til skyldnere, jf. avviksrapport av 4. mars 2021 som

ble behandlet i foretakets styre. Årsaken til at saker fortsatt var oppført med overdekning på tidspunktet for Finanstilsynets kontroll, var etter det opplyste at foretaket ikke hadde fanget opp at inkassosalærene i aktuelle saker ikke var blitt tilbakeført skyldnerne. Ifølge faktisk leders opplysninger under tilsynet, var det tale om 16 saker.

### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket viser til de tiltakene som ble iverksatt etter at den tekniske feilen ble oppdaget, blant annet at det ble tatt kontakt med systemleverandør og bestilt en dataspørring (script) for å kartlegge omfanget, nedjustere salær og kreditere de mottatte innbetalingene. I tillegg ble det etter det opplyste gjennomført en manuell gjennomgang. For sakene som ble avdekket her, ble det foretatt en tilbakebetaling forholdsvis raskt.

Enkelte saker ble ikke fanget opp av verken dataspørring eller manuell gjennomgang. Dette gjaldt 78 saker som ble avdekket etter en senere gjennomgang. Når det gjelder 16 saker som var kreditert, men ikke utbetalt, er bakgrunnen for dette at dataspørringen ikke var innrettet for å kontrollere negativ saldo på sak.

Samlet sett mener foretaket at rapportering og håndtering av avviket må anses tilfredsstillende og i samsvar med de krav som følger av gjeldende regelverk. Det vises også til at omfanget av feiloppretting må anses som relativt beskjedent sammenlignet med antall saker som faktisk ble avdekket gjennom de ulike tiltakene.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Finanstilsynet viser til at overdekninger på saksnivå er et forhold som jevnlig og fortløpende må kontrolleres av inkassoforetakene, slik at det ikke holdes tilbake midler fra skyldner som denne har rett på å få tilbakeført.

Foretakets utilstrekkelige rutine når det gjelder å kontrollere bokført saldo på saksnivå, er trolig en medvirkende årsak til at foretaket ikke fanget opp de 78 sakene før over et år etter at overdekningene ble registrert på sak. Dette er også trolig årsaken til at det fremdeles gjensto 16 saker som ikke var rettet, før Finanstilsynet avdekket dette under det stedlige tilsynet i august 2022. Det vises i den forbindelse til foretakets opplysning om mangelfull dataspørring for identifikasjon av saker med negativ saldo (overdekning). Dette burde uansett ha vært avdekket ved ordinære kontroller, selv om de ikke ble avdekket av de særskilte kontrollene opprettet av systemleverandør. Det vises i denne sammenheng til at faktisk leder under tilsynsmøtet raskt kunne identifiserte de aktuelle sakene og utarbeide en oversikt over disse da Finanstilsynet etterspurte forklaring til et par av de 16 sakene som sto med overdekning tilsvarende inkassosalær.

## **2.6 Feilregistrering av tvangsforretninger**

### **Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport**

Under tilsynet opplyste foretaket at det i juli 2022 ble satt i gang et prosjekt benevnt "Retting av utleggsbegjæringer/feil i registrering".

Det ble stilt spørsmål om prosjektet i Finanstilsynets brev av 7. september og 3. oktober 2022. Disse ble besvart av foretaket henholdsvis 16. september og 14. oktober 2022. Det fremgår av sistnevnte brev at det er foretatt en grundig gjennomgang av registreringen av samtlige tvangsforretninger, og at det på grunnlag av dette er behov for en mer presis forklaring enn det foretaket ga i den første redegjørelsen: *Etter 3 år fra opprinnelig fakturaforfall, vil skyldner følgelig faktisk kunne avkreves suksessivt for lite renter som følge av feil bruk/registrering i saksbehandlersystemet.*

Det fremkommer videre av redegjørelsen at:

*Våre undersøkelser viser at ingen av våre oppdragsgivere har lidt økonomisk tap som følge av unnlattelse av å huke av for dato for tilkjente renter. Bakgrunnen er at samtlige saker overføres til produktet "overvåk" dersom sakene er eldre enn hhv. 6 eller 12 måneder.*

[...]

*Det er ikke registrert økonomisk tap for kreditor som følge av uteglemt avhuking av dato for tilkjente renter i noen saker.*

Foretaket har imidlertid opplyst at det i forbindelse med registrering av tvangsforretning i enkelte tilfeller er gjort en feil ved at saksbehandler ikke har korrigert fordeling av beløpene i systemet i samsvar med hva som følger av utleggsprotokollen, eller ikke har korrigert for renter beregnet (i utleggsforretningen) av opprinnelig hovedstol. Konsekvensen er som tidligere redegjort for, at det kan bli beregnet for mye renter.

Det fremgår av foretakets dokumentasjon at ovennevnte saksforhold knytter seg til 21 inkassosaker, at feilen har skjedd over en periode på nærmere to år (27. mai 2020 - 24. mars 2022), og at samlet beløp som er nedjustert/tilbakebetalt til skyldner for disse sakene er på 15.231,02 kroner.

I foreløpig rapport la Finanstilsynet til grunn at avviket har medført en betydelig risiko for å utsette oppdragsgivere og skyldnere for økonomisk tap, og i lys av dette burde avviket vurderes som alvorlig og som foretaket i større grad burde tatt høyde for i den fremtidige saksbehandlingen og internkontrollen. Finanstilsynet kunne imidlertid ikke se at det er utarbeidet avviksrapport for avviket som har kunnet danne grunnlag for en fornyet risikovurdering med tilhørende endrede eller nye saksbehandlingsrutiner og kontrolltiltak. Finanstilsynet bemerket også at prosjektet med oppretting ble igangsatt etter at Finanstilsynet varslet tilsyn høsten 2021.

#### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket anfører at det ikke er riktig at prosjektet ble igangsatt i juli 2022, og at foretaket har vært upresise i sine opplysninger til Finanstilsynet. Foretaket informerer nå om at prosjektet ble igangsatt i slutten av oktober 2021, som følge av intern diskusjon om mulige avvik på dette området, og ikke i forbindelse med tilsynet. Som dokumentasjon for dette er det lagt ved utklipp av e-post fra faktisk

leder til de ansatte av 13. desember 2021 om nødvendig oppfølging og oppretting i slike saker, under henvisning til rutiner for registrering av tvangsforretninger.

Foretaket viser videre til at det er misvisende når Finanstilsynet hevder det ikke foreligger tilfredsstillende avvikshåndtering i form av eksempelvis avviksrapport, men at avviksrapporteringen i dette tilfellet fikk sin form gjennom et prosjekt hvor 15 000 saker ble underlagt full gjennomgang. Gjennom prosjektet avdekket foretaket avvik som hadde medført økonomisk tap for skyldner i 21 av 15 000 gjennomgatte saker, som ble fulgt opp med oppretting ved nedjustering/tilbakebetaling til skyldnere samt nye forsterkede rutiner for registrering av tvangsforretninger. Rutinene innebærer dels grundig opplæring av alle saksbehandlere, og at det kun er særskilte utpekte saksbehandlere som foretar disse registreringene. Foretaket finner også grunn til å understreke at de økonomiske konsekvensene for skyldnere har vært forholdsvis lave, og at alt er tilbakebetalt.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket hevder det har opplyst feil tidspunkt for oppstart av prosjektet for å håndtere avviket knyttet til feilregistrering av tvangsforretninger. Finanstilsynet fastholder imidlertid at prosjektet ble igangsatt på bakgrunn av tilsynet. I oppfølgende brev av 23. januar 2023 til foretaket, ba Finanstilsynet om en fullstendig utskrift av e-posten av 13. desember 2021 fra faktisk leder til saksbehandlere. Dette fordi foretaket i svarbrevet ikke hadde vedlagt en fullstendig utskrift av e-posten. I den fullstendige versjonen av e-posten som Finanstilsynet mottok etter denne anmodningen, fremkommer det imidlertid avslutningsvis følgende setning:

[navn] sender nå ut liste i Excel – viktig at dette **prioriteres** av alle i forbindelse med tilsyn.

Finanstilsynet stiller seg uforstående til at foretaket til tross for dette utsagnet i e-posten, benekter at prosjektet ble igangsatt som følge av tilsynet. For øvrig konstaterer Finanstilsynet at foretaket har fremlagt dokumentasjon som er "klippet til", og kan ikke forstå dette på annen måte enn at formålet har vært å dekke over at tiltaket var igangsatt på grunn av det varslede tilsynet.

## **2.7 Inndrivelse av krav på vegne av oppdragsgiver som er konkurs**

### **Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport**

Konkurs innebærer at alle virksomhetens eiendeler blir beslaglagt til fordel for kreditorene, og alle som opptrer på vegne av virksomheten mister umiddelbart råderetten over eiendelene, jf. konkursloven § 100 og avtaleloven § 23. Virksomhetens utestående fordringer anses å være en slik eiendel. Råderetten over eiendelene overføres til konkursboet ved bostyreren.

Dette innebærer at dersom et inkassoforetak skal fortsette inndrivningen av et utestående krav som eies av en konkurskreditor og som inngår i boet, må det inngås avtale om dette med bostyrer. Dette er også beskrevet i foretakets saksbehandlingsrutiner "Kreditor Konkurs" hvor det fremkommer at: *Har Kreditor saker til innkreving må det sendes henvendelse til bobestyrer om man ønsker å fortsette inndrivningen av kravene frem til bobehandlingen er avsluttet.*

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at inkassoforetaket hadde fortsatt pågangen overfor skyldnere på vegne av syv kreditorene i relativt lang tid etter konkursåpning. Når det gjelder sakene som var stilt i bero, fremkommer det av saksbehandlingssystemet at dette først ble gjort da det stedlige tilsynet fant sted (22. august 2022), og at det kort tid i forveien var sendt kravbrev til skyldner. Med unntak av én kreditor [REDACTED] heretter "Kreditor A"), kunne ikke Finanstilsynet se at det var holdepunkter for at inkassoforetaket var berettiget til å drive denne pågangen overfor skyldnerne etter konkursåpningene.

Når det gjelder Kreditor A, fremkommer det av loggen i saksbehandlingssystemet i tilknytning til én sak at inkassoforetaket hadde vært i kontakt med en advokat (formodentlig bostyrer) angående fortsatt inndrivelse av kravene til Kreditor A. Denne kontakten fant imidlertid sted i juni 2022, om lag et halvt år etter konkursåpningen, men inkassoprosessen hadde likevel vært aktiv hele tiden. I loggene for Kreditor As øvrige saker, fremgikk det imidlertid ingen informasjon om kontakt med boet, noe som innebærer utilstrekkelig informasjon i de aktuelle sakene.

Sakene tilhørende Kreditor A ble også stilt i bero mens det stedlige tilsynet pågikk, uten at det er noen nærmere forklaring til dette i saksbehandlingssystemet. Inkassoforetaket har også utbetalt skyldners innbetalte midler til denne Kreditor A etter konkursåpningen fant sted, men før bekreftelse om at pågang kunne fortsette forelå. Finanstilsynet la til grunn at dette var i strid med konkurslovgivningen.

Finanstilsynet hadde i 2020 en særskilt tilsynsoppfølging overfor foretaket når det gjelder å inndrive krav på vegne av kreditorer som er slettet fra Enhetsregisteret. I tilsynssaken ble det konkludert med at foretaket hadde brutt kravet til god inkassoskikk ved å drive inn krav på vegne av kreditorer som var slettet i Enhetsregisteret. Som tiltak for å redusere risikoen for at dette skjedde igjen, opprettet foretaket en kontrollrutine ved overvåkning av kreditorer via et kredittopplysningsbyrå. Ifølge foretakets redegjørelse i forbindelse med tilsynssaken i 2020, var anskaffelsen av denne rapporten et forsterket kontrolltiltak som kom i tillegg til blant annet månedlige stikkprøver av fordringshaverne. Risikoen for at avviket skulle skje på nytt ble av foretaket vurdert som lav.

Som det følger av gjennomgangen ovenfor, forekom de samme avvikene på nytt, til tross for tiltaket foretaket hadde igangsatt. Finanstilsynet kunne heller ikke se at det var dokumentert at foretaket hadde foretatt stikkprøvekontroller av fordringshaverne, slik det ble gjort rede for under tilsynssaken i 2020, og dette var heller ikke beskrevet som et tiltak i foretakets risikomatrikse. Finanstilsynet la derfor til grunn at foretaket ikke hadde gjennomført slike stikkprøver. Finanstilsynet ga i foreløpig rapport uttrykk for at det så særlig alvorlig på at foretaket ikke hadde gjennomført de kontrolltiltakene som ble bebudet i tilsynssaken i 2020. De manglende kontrolltiltakene var også den sannsynlige årsaken til at avvikene hadde kunnet forekomme på nytt, i et så stort omfang og vedvare over lang tid.

#### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket anfører at Finanstilsynet har misforstått håndteringen av sakene i inkassosystemet, og det vises i denne sammenheng til at foretaket - i etterkant av tilsynssaken i 2020 - bestilte et system for

å håndtere mulige fremtidige tilfeller/avvik. Dette systemet innebærer at hele kundelisten ble oversendt til kredittopplysningsbyrået for overvåkning. Ved endringer av selskapsform, konkursåpning eller liknende hos kundene skulle byrået melde fra om dette. Det opplyses videre om at foretakets egne kontroller viste at enkelte meldinger om konkurs uteble, og at tjenesten ikke fungerte tilfredsstillende eller kom svært sent. Foretaket opplyser om at dette medførte bytte til et annet kredittopplysningsbyrå, hvor hele kundebasen skulle sendes for jevnlig kontroll mot selskapsendringer hos kundene. Tjenesten ble etter det opplyste bestilt av i juni 2022. Den første listen for kontroll ble sendt 15. august 2022, og mottatt tilbake 22. august 2022.

Uansett mener foretaket at Finanstilsynets forståelse av behandlingen av de nevnte fordringshavernes konkurs må bero på feil tolkning av informasjonen i Predator. Fire av de nevnte oppdragsgiverne lå til ordinær overvåkning, og konkursen ble fanget opp ved kontrollen 22. august 2022. Sakene tilhørende disse kundene er etter det opplyste håndtert korrekt etter dette.

Når det gjelder Kreditor A, har foretaket fremlagt dokumentasjon som viser at inndrivningen av disse kravene har skjedd i samsvar med bostyrers instruksjer. Videre viser foretaket til at en annen av kreditorene [redacted] heretter "Kreditor B") ikke hadde noen aktive saker hos Collectia på konkursåpningstidspunktet, og at Collectia oppdaget konkursåpning hos en tredje av kreditorene [redacted] heretter "Kreditor C") 2. februar 2021 og behandlet fordringshaver og dens saker i samsvar med fremlagt rutine. Foretaket opplyser også at: *det ikke er foretatt inndrivning på vegne av konkurskreditor, i den grad dette faktisk ble meldt om fra [redacted]*

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Finanstilsynet tar til etterretning dokumentasjonen i tilknytning til inndrivelse på vegne av boet til Kreditor A og C. Når det gjelder Kreditor B, fant Finanstilsynet under stikkprøvekontrollen en aktiv sak<sup>2</sup> registrert på denne oppdragsgiveren. Finanstilsynet kan dermed ikke se at foretakets forklaring i tilknytning til denne oppdragsgiveren stemmer. Når det gjelder de øvrige kreditorene, konstateres det at foretaket har inndrevet krav på vegne av disse etter konkursåpning, uten at det forelå avtale med boet om fortsatt inndrivelse, i strid med konkurslovgivningen.

Slik Finanstilsynet oppfatter foretakets kommentarer, skyldes feilaktig saksbehandling ved kreditors konkurs at systemet fra kredittopplysningsbyrået, som ble anskaffet i desember 2020, ikke fungerte etter sin hensikt, og at dette er et forhold utenfor foretakets kontroll. Foretaket opplyser imidlertid å selv ha avdekket konkurs hos den ene av kreditorene. i februar 2021, tre måneder etter konkursåpning, hvilket Finanstilsynet mener betyr at foretaket ble oppmerksom på at det var svikt i systemene til kredittopplysningsbyrået allerede da. Likevel bestilte ikke foretaket ny kontrollrapport før i juni 2022, og denne ble ikke tatt i bruk før august 2022.

På bakgrunn av tilsynssaken i 2020 hadde foretaket en særlig oppfordring til å ha fokus på risikoen for å inndrive krav på vegne av kreditorer som var gått konkurs.

---

<sup>2</sup> Saksnummer 348225

## 2.8 For kort betalingsfrist i inkassovarsler

### Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport

Det følger av inkassoloven § 9 at før inkassotiltak kan settes i verk, skal skyldner sendes skriftlig varsel om dette. Inkassovarslet skal ha minst 14 dagers betalingsfrist.

Det fremkommer av foretakets risikomatrise at sannsynligheten for feil på betalingsfrister er lav (score 1 av 5), men at konsekvensen er alvorlig (score 4 av 5). Risikoen for feil er samlet sett vurdert som "lav". Som håndtering av denne risikoen er det angitt gjennomgang i årlig rutinekontroll, og at restrisikoen også er "lav". Under tilsynet ble betalingsfrister i kravbrev opplyst av foretaket å være et eksempel på typer feil hvor det var null risiko for feil, fordi systemene var innrettet på en slik måte at det var praktisk umulig å ha avvik.

Finanstilsynets stikkprøvekontroll viste imidlertid at foretaket har sendt inkassovarsler med 13 dagers betalingsfrist (mot minst 14 dager som er lovkravet). I brev av 3. oktober 2022 ble foretaket bedt om å redegjøre for oppfølgingen av dette saksforholdet, herunder kartlegging av antall saker med for kort betalingsfrist og oppretting av feilen.

Foretaket har opplyst at feilen gjelder åtte forskjellige brevkoder, og har rammet 687 av totalt 1547 utsendte brev (44 %) som er sendt på disse brevkodene i en periode på over to år (20. juni 2020 til 25. august 2022).

Avviket ble ikke avdekket av foretaket selv. Etter det som er opplyst i foretakets brev av 14. oktober 2022, har det vært maskinelle kontroller for at alle inkassovarsler har 14 dagers betalingsfrist, men at *i forbindelse med innføring av inkassovarsler med EU gebyr (nytt produkt), som både har avvikende gebyr og antall dager etter fakturaforfall før det sendes, ble det laget nytt oppsett for utsendelse av nevnte inkassovarsler. Ved nytt oppsett "fulgte" ikke kontrollsjekken (14 dagers betalingsfrist) med. Dette overså vi beklageligvis.*

I forbindelse med opprettingen etter tilsynet, har foretaket tilbakeført 379.754,64 kroner til skyldnere som er rammet av feilen. Videre har foretaket nedjustert og omstartet sakene som er omfattet av feilen, men som ikke er betalt av skyldner. Foretaket har også opprettet nye rutiner for å forebygge tilsvarende feil fremover, samt å legge inn en lenger betalingsfrist enn 14 dager.

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at også dette avviket skyldes mangelfull internkontroll. Det ble vist til at avviket hadde pågått over en lang periode og at feilen hadde forekommet i en stor andel av de aktuelle kravbrevene, uten at foretaket selv hadde avdekket det. Betalingsfrister i lovpålagte kravbrev følger av grunnleggende og klare regler i inkassoloven og -forskriften, og avvik fra dette skulle etter Finanstilsynets syn fortløpende ha blitt fanget opp av foretaket dersom det hadde vært etablert forsvarlige og tilstrekkelige kontrolltiltak.

### Foretakets kommentarer i svarbrevet

Foretaket kommenterer til dette at feilen oppsto i forbindelse med innføringen av nytt produkt – inkassovarsler med EU-gebyr. Det påpekes at det kun var i denne typen inkassovarsler at feilen fant



sted, og at det (i hovedsak) ble sendt inkassovarsler med 13 dagers betalingsfrist istedenfor en frist på 14 dager. Det dreide seg om 1 547 saker (hvorav inkassovarslet medførte betaling i 687 av sakene), noe som totalt sett tilsvarer en feilrate på [redacted] dersom man beregner dette mot samtlige inkassovarsler som er sendt siden 2020 [redacted].

Foretaket anfører at feilen derfor relaterer seg til en svært begrenset del av foretakets inkassovarsler, og for øvrig også kun inkassovarsler rettet mot bedrifter. Foretaket viser også til at det nå er innført nye rutiner som innebærer at samme feil ikke skal skje på nytt – heller ikke for inkassovarsler med EU-gebyr. Det opplyses også om at det i nytt system i prinsippet ikke er mulig at det kan skje feil som tidligere, men i lys av denne erfaringen har foretaket likevel lagt inn etterkontroller på dette punkt.

Samlet sett er foretaket av den oppfatning at tidligere påstått mangelfull internkontroll med dette er rettet opp, og at det er utvist evne og vilje til å endre rutiner for å unngå feil i fremtiden. Det opplyses avslutningsvis om at alle avkrevde salærer er nedjustert eller tilbakebetalt i de aktuelle sakene.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Når det gjelder foretakets anførsel om at feilen har rammet et meget begrenset antall saker, viser Finanstilsynet til at feilen har rammet et bestemt produkt, jf. foretakets forklaring. Det er derfor ikke korrekt å sammenstille antallet inkassovarsler som er sendt i de øvrige brevkodene med antall inkassovarsler som er rammet av feilen når det gjelder de åtte brevkodene som gjelder for inkassovarsler med EU-gebyr. Det synes derfor som at dette produktet ikke er tilstrekkelig testet før oppstart, og heller ikke tilstrekkelig kontrollert etter at inkassovarslene ble produsert. Finanstilsynet bemerker at beregningen av for kort betalingsfrist uansett burde være fanget opp av en ordinær internkontroll dersom foretaket hadde hatt adekvate systemer for dette.

Finanstilsynet kan ikke se at foretaket for øvrig har gitt nye kommentarer til dette forholdet enn hva som er inngitt tidligere og derfor vurdert og kommentert av Finanstilsynet i foreløpig rapport. Finanstilsynet opprettholder vurderingen når det gjelder avviket.

## **2.9 Manglende sammenslåing av saker**

### **Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport**

Det følger av Finanstilsynets rundskriv 1/2018 at når inkassoforetaket får oversendt to eller flere krav fra samme fordringshaver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen før betalingsoppfordring sendes. Det er ikke nødvendig å slå sammen to krav hvis betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso.

Det fremgår av foretakets dokumenterte kontroller at det er opprettet daglige maskinelle kontroller hvor man tar sikte på å avdekke saker som skal sammenslås.



På bakgrunn av oversendt saksuttrekk i forkant av tilsynet, ba Finanstilsynet foretaket om å gjennomgå saker som fremsto som feilbehandlet med tanke på sammenslåingsfeil. Foretaket har redegjort for at det er 124 saker som er rammet av saksbehandlingsfeil i perioden 1. mars 2020 til 31. mars 2022. Dette gjelder både aktive og avsluttede saker i systemet. Foretaket har tidligere identifisert 34 saker som ikke er korrekt sammenslått, jf. avviksrapportene "Manglende sammenslåing på BOF-stadiet", mens den andre rapporten omtaler saksforholdet som "Manglende sammenslåing av saker (..) ". De 124 sakene som er rapportert til Finanstilsynet omfatter 25 av sakene som er avviksrapportert i foretaket. Ni av de tidligere identifiserte sakene ligger utenfor perioden til saksuttrekket Finanstilsynet ba om.

Foretaket har i forbindelse med redegjørelsen opplyst at tidligere retting av identifiserte saker med manglende sammenslåing ikke har vært utført korrekt, ved at det ikke er tilbakebetalt/nedjustert for mye innbetalt/avkrevet salær. *Det er følgelig opprinnelig "beholdt" salær beregnet av samlet hovedstol etter sammenslåing. Det betyr at vi beklageligvis har oversett sak nr. 2017-802 fra Finansklagenemnda inkasso, og punkt 7, 2. avsnitt i rundskriv 1/2018. Vi har følgelig ikke sett eller forstått at vi pliktet å tilbakebetale hele salæret for samtlige involverte saker som var berørt av mangelfull sammenslåing. Forholdet beklages på det sterkeste.*

Foretaket har opplyst at alle saker som er identifisert med feil på sammenslåing nå er justert eller korrigert korrekt, ved nedskrivning eller tilbakeføring av salær.

Det følger også at Finanstilsynets rundskriv 1/2018 at enkelte ganger kan inkassoforetaket få oversendt mange krav mot samme skyldner fra samme oppdragsgiver, men hvor kravene er på ulike stadier i inkassoprosessen, slik at hovedregelen om sammenslåing ikke gjelder. Når det foreligger mange slike krav, må inkassoforetaket vurdere om kravene likevel skal slås sammen. Avgjørende for denne vurderingen er om det foreligger forhold hos skyldneren som tilsier manglende betalingsevne som ikke er forbigående. Indikasjoner på manglende betalingsevne som ikke er forbigående, vil kunne være at skyldner opplyser om dette, at det foreligger nylig utleggsforretning med "intet til utlegg", at det er registrert negative betalingsanmerkninger på skyldner eller at det foreligger mange misligholdte krav mot skyldner. Det vil også kunne være en sterk indikasjon hvis det foreligger gjentatt mislighold i abonnementsforhold.

I saksbehandlingsrutinene til foretaket er det lagt opp til at saksbehandler skal gjøre en konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle av tidligere påløpte salær, dersom skyldner har mange løpende krav mot seg fra samme oppdragsgiver.

Finanstilsynets kontroll avdekket imidlertid at en og samme skyldner hadde 20 utestående krav fra samme oppdragsgiver. Sakene er inndrevet separat med separate omkostninger. Finanstilsynet kan ikke se av saksbehandlingssystemet at det er notert noen vurdering om å slå sammen sakene på grunnlag av retningslinjene i rundskriv 1/2018. Det er heller ikke dokumentert at dette er et saksforhold som kontrolleres av foretaket, og det legges til grunn at det ikke er opprettet noen tiltak for å avdekke og avverge avvik som gjelder manglende sammenslåing på grunnlag av massivt mislighold.

Det følger videre av tvangsfullbyrdelsesloven § 3-1 at dersom saksøker krever det, skal saksøkte erstatte saksøkerens sakskostnader i en sak om tvangsfullbyrdelse så langt saken og kostnadene har vært nødvendige. Det følger av Ot.prp. nr. 65 (1990-1991) s. 94-95 at:

*Det er et grunnleggende vilkår for å kreve sakskostnadene dekket, at "saken ... har vært nødvendig". En sak som fører fram vil normalt måtte anses som nødvendig. Men unntak kan tenkes, f.eks. dersom en saksøker i en sak om utlegg har flere forfalte krav mot saksøkte og uten noen rimelig grunn har unnlatt å ta kravene med i en felles begjæring [...].*

Dette innebærer at dersom inkassoforetaket har flere saker mot samme skyldner på vegne av samme oppdragsgiver skal sammenslåing av disse kravene vurderes for å unngå å påføre skyldneren de unødvendige kostnadene det medfører å begjære flere utlegg samtidig eller innen et kort tidsrom.

Av foretakets saksbehandlingsrutiner for utleggsbegjæringer, følger det at:

*Før en sak sendes namsmann, skal man sammenslå saker fra samme kreditor og evt. korrigere salærene om det blir for mye. Vi skal ikke påføre skyldner unødvendige kostnader ved å sende flere begjæringer om dette strengt talt ikke er nødvendig.*

Det ble i foreløpig rapport vist til at Finanstilsynets kontroll avdekket en rekke saker som ikke var slått sammen før oversendelse av rettslig begjæring, og at det heller ikke var notert at slik sammenslåing var vurdert. Dette hadde medført at foretaket hadde oversendt utleggsbegjæringer i flere saker mot samme skyldner fra samme oppdragsgiver, innenfor relativt kort tidsrom. I foreløpig rapport ble det vist til seks saker som eksempel på dette. Det ble lagt til grunn at det ikke var opprettet kontroller for sammenslåing av saker før disse ble sendt til rettslig inndrivning hos namsmyndighetene. Det ble videre lagt til grunn at foretaket ikke hadde tiltak for å kontrollere saksbehandlernes manglende vurderinger i slike tilfeller, og at dette hadde medført at skyldnere var blitt utsatt for økonomisk tap ved eventuell manglende sammenslåing.

Det ble dermed slått fast at Finanstilsynet hadde avdekket feil ved saksbehandlingen når det gjaldt sammenslåing av saker, i form av manglende vurderinger og direkte brudd på regelverket. Den feilaktige saksbehandlingen gjaldt både det rettslige og det utenrettslige stadiet, og både når det gjaldt hovedregelen om sammenslåing og sammenslåing ved massivt mislighold. Slik Finanstilsynet forsto fremlagt dokumentasjon, hadde det ikke vært fokus på kontroller av manglende sammenslåing utover maskinell kontroll av saker som skal sammenslås på tidspunktet for mottak av saker fra oppdragsgiver. Det var også slik at når foretaket hadde avdekket saker hvor det har forekommet manglende sammenslåing, var disse ikke korrekt rettet.

#### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket erkjenner at det har forekommet feil på sammenslåing av krav, og at de sakene som er rettet ikke er rettet fullt ut ved at totalt salær er tilbakeført skyldnerne. Det vises på nytt til at feilaktig retting beror på en misforståelse av regelverket.

Foretaket understreker imidlertid at spørsmålet om etterfølgende sammenslåing er et skjønnsmessig vurderingsspørsmål som ikke alltid innebærer et selvsagt svar, og at Finanstilsynets rundskriv 1/2018 gir liten veiledning for hva som er å anse som "mange krav". Foretaket viser også til at praksis fra Finansklagenemnda underbygger at regelverket er noe uklart og krevende å etterleve for inkassomedarbeiderne.

Videre viser foretaket til at avviket er forholdsvis begrenset, og viser til stedlig tilsyn hos Odin Kapital i 2014, hvor det ble avdekket et betydelig antall saker som var unnlatt sammenslått tilbake til 2011, og Oslo byfogdembetes kjennelse og dom fra 9. mars 2017 (17-005732TVI-OBYF) hvor det fremkom at tilsvarende tilsyn hos andre har avdekket en feilrate fra 0,9 % til 3,3 %.

Foretaket viser til at det ikke oppfattes som at Finanstilsynet kritiserer de maskinelle kontrollene som foretas daglig for å avdekke saker som mulig skal sammenslås ved utsendelse av betalingsoppfordring. Foretaket viser videre til at kombinasjonen av eksisterende og forsterkede kontroller og etablering av nye saksbehandlingsrutiner innebærer en lav risiko for at lignende tilfeller vil oppstå i fremtiden, også hensyntatt at det i visse tilfeller må foretas en konkret vurdering i samsvar med rundskriv 1/2018 og praksis. Foretaket fremholder at faktiske utførte kontroller, innføring av nye stikkprøvekontroller og nye saksbehandlingsrutiner, viser foretakets evne og vilje til å rette opp i forholdet.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Slik Finanstilsynet har forstått fremlagte kontrollrapporter fra faktisk leder den 22. august 2022 og kvartalsrapport Q2 – 2022, hadde foretaket maskinelle kontroller av saker som skulle sammenslås ved mottak av fil, og før print den enkelte dag. Det Finanstilsynet kritiserte i foreløpig rapport var dermed ikke de maskinelle kontrollene foretaket har hatt isolert sett, men at det ikke har vært gode nok kontrollsystemer som har vært egnet til å avdekke de sakene som likevel skulle ha vært sammenslått. Dette gjelder både saker etter hovedregelen i rundskrivets punkt 3, og saker som omfattes av unntaket i punkt 5 samt saker som skal slås sammen før rettslig inndrivning, jf. tvangsfullbyrdelsesloven § 3-1.

Videre er det slik at retningslinjene for sammenslåing av krav riktignok legger opp til en skjønnsmessig vurdering når det gjelder sammenslåing av krav grunnet gjentatt mislighold på grunn av langvarig manglende betalingsevne jf. rundskriv 1/2018 punkt 5. Imidlertid mener Finanstilsynet at 20 ubetalte krav fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner er langt utover det som skulle ha utløst en nærmere undersøkelsesplikt. Finanstilsynet fastholder at de avdekkede sakene her sterkt indikerer at det er manglende systemer for kontroll som er årsaken til manglende vurdering av sammenslåing – ikke et uklart regelverk.

Reglene for sammenslåing av krav er blant de mest sentrale for inkassovirksomhet, ettersom feil her vil ha som direkte virkning at skyldner avkreves høyere salær enn det som er nødvendig.

Finanstilsynet forventer derfor at inkassoforetakene har god kjennskap til retningslinjene som fremkommer av rundskriv 1/2018. Rundskrivets punkt 7 siste avsnitt gir klar veiledning for hvordan

avvik skal rettes. Det fremgår her at *dersom inkassator har brutt kravet til sammenslåing, skal inkassosalæret frafalles i alle saker som skulle ha vært slått sammen*. Etter Finanstilsynets oppfatning kan derfor foretaket ikke høres med forklaringen om at reglene når det gjelder oppretting er misforstått.

Når det gjelder foretakets anførsel om at det er et lavt antall saker som mangler sammenslåing, vil Finanstilsynet bemerke at det angitte antallet saker ikke omfatter de feilene som ble avdekket knyttet til manglende sammenslåing når det gjelder rettslig behandling og sammenslåing etter rundskriv 1/2018 punkt 5. Uavhengig av antall saker som mangler sammenslåing, er Finanstilsynets kritikk i hovedsak rettet mot foretakets mangelfulle internkontroll, saksbehandling og avvikshåndtering, som er årsakene til at avvikene har oppstått og vart over en lengre periode.

## 2.10 Avregning av for høye provisjon på hovedstol i overvåkningsaker

### Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport

Det ble under tilsynet fremlagt avviksrapport av henholdsvis 26. og 29. november 2021, hvor det i feltet for begge rapportene fremgår at: *Flere kunder ligger inne med overvåksbetingelser på inkassosaker. Dette medfører at vi feilaktig har beregnet [redacted] provisjon av hovedstol.*

Med henvisning til ovennevnte ble det i Finanstilsynets brev av 7. september 2022 bedt om redegjørelse for inkassators kartlegging for å avdekke omfanget av saksforholdet, herunder hvilke saksnumre og oppdragsgivere/kreditorer saksforholdet knytter seg til.

Det fremgår av foretakets redegjørelse av 16. september 2022 at:

*Kartleggingen besto av å sjekke alle registrerte kundeavtaler, og ta et uttrekk av alle saker for kunder som var registrert med feil avtale på inkassostadiet (provisjonsavtale). Det var 31 fordringshavere som hadde feilregistrert avtale. Årsaken var manuell feilregistrering av kunder. Uttrekket omfattet både aktive og avsluttede inkassosaker, uttrekket ble ikke avgrenset bakover i tid.*

[...]

*For de avsluttede sakene ble kreditor tilsendt kreditnota tilsvarende for mye belastet provisjon. Aktive saker ble korrigert til å inneha korrekt avtale.*

Det er dokumentert at saksforholdet omfatter 173 inkassosaker, at avviket strekker seg over syv måneder (20. april - 26 november 2021), og at for mye avregnet provisjon overfor oppdragsgiver til sammen er på 128.261,04 kroner (160.326,29 kroner inkl. MVA). Foretaket har opplyst om at det for avsluttede saker ble opprettet kreditnota den 29. november 2021 tilsvarende for mye feilaktig provisjon som berørte oppdragsgivere var avkrevd, mens avtalebetingelsene for aktive saker ble korrigert.

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at avviket innebærer at foretaket overfor et betydelig antall oppdragsgivere har avregnet urettmessig provisjon. I perioden avviket pågikk, har dermed et

betydelig antall oppdragsgivere blitt påført økonomisk tap. Finanstilsynet la til grunn at foretaket ikke hadde hatt løpende kontroller med registrerte provisjoner, til tross for at avvik når det gjelder dette er alvorlig og har stor konsekvens for den enkelte oppdragsgiver. Finanstilsynet kunne heller ikke se av foretakets risikovurdering for 2021 at risikoen for dette avviket var identifisert.

### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Foretaket erkjenner at det beklageligvis har forekommet feil i visse saker når det gjelder avregning av provisjon overfor oppdragsgiver. Foretaket mener det likevel er viktig å påpeke at det forholdsviss raskt etter at det ble oppdaget og kartlagt avvik, ble bestilt et "script" fra systemleverandør for å undersøke forholdene og omfanget nærmere.

Foretaket påpeker at ingen kreditorer har lidt et økonomisk tap, og at feilen har rammet et fåtall antall kreditorer (31 av 4791). Videre erkjenner foretaket at det er korrekt at forholdet ikke var risikovurdert i 2021, men inngår i risikovurderingene av 2022 og 2023, og risikovurdering i forbindelse med konvertering til C-work 2022.

Foretaket tilbakeviser også at det var det varslede tilsynet som initierte retting av forholdet, og viser til at dette hadde grunnlag i to konkrete avviksrapporter fra 23. november 2021. Denne saken viser at foretakets internkontroll har fungert tilfredsstillende. Foretaket peker på at det er normalt at feil forekommer, og i dette tilfellet er feilen avdekket og håndtert. Foretaket bemerker også at det nå er iverksatt ytterligere kontrolltiltak i form av nytt system og manuelle kontroller, som reduserer sannsynligheten for at slike feil i det hele tatt oppstår fremover. I tillegg er det gitt opplæring til de som registrerer kunder i systemet, som nå er forbeholdt to personer.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Risikoen for feilregistrering av provisjonsavregninger har etter Finanstilsynets vurdering hatt for lav oppmerksomhet fra foretakets side, og det har ikke vært gjennomført kontroller som har vært egnet til å avdekke forholdene i den relativt lange perioden feilen vedvarte. Slik Finanstilsynet ser det, kunne forholdet vært avdekket på et langt tidligere tidspunkt dersom foretaket hadde hatt adekvate kontroller med registreringen av kreditorenes oppdragsvilkår i systemet, eller med avregningen av provisjonen.

Selv om foretaket viser til at 31 kreditorer er et lavt antall sett i sammenheng med det høye antallet kreditorer som var registrert som aktive i perioden, vil Finanstilsynet bemerke at 31 kreditorer isolert sett ikke er å anse som et lavt antall når det gjelder en så alvorlig feil. Forholdet har rammet den enkelte kreditor direkte økonomisk, og summen som er tilbakeført er ikke ubetydelig.

Når det gjelder anførselen om at forholdet er inntatt i foretakets risikovurderinger av 2022 og 2023, samt risikovurdering før konvertering til C-work, kan Finanstilsynet ikke se at dette er korrekt. Det er riktignok inntatt en generell risiko i dokumentet for 2022 "kontroll av innstillinger på kreditorer", men det er først i dokumentet for 2023 at registrerte provisjoner i kreditoravtaler inngår som konkret risiko. I risikoanalysen i forbindelse med konverteringen, kan Finanstilsynet ikke se at noen av risikoene som er identifisert, omfatter forholdet.

Finanstilsynet fastholder vurderingene i foreløpig rapport når det gjelder dette saksforholdet.

## **2.11 Urettmessig inndrivning av standardkompensasjon (EU-gebyr) i hovedstol**

### **Finanstilsynets vurderinger i foreløpig tilsynsrapport**

Det følger av forsinkelsesrenteloven § 3a at man kan kreve standardkompensasjon tilsvarende 40 € (fastsatt til kr. 400 fra 1. juli 2022) så snart man kan kreve rente av kravet, og skyldner ikke er forbruker. Fordringshaveren kan kreve rente når kravet ikke innfris ved forfall. Renten løper fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, og ellers fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Det er ikke anledning til å kreve både standardkompensasjon og purregebyr/inkassosalær. Disse gebyrene/salærene må derfor samordnes i samsvar med inkassoforskriften §§ 1-5 og 2-6, og det høyeste beløpsmessige gebyret/salæret danner den maksimale grensen for skyldners kostnadsansvar.

Finanstilsynets kontroll avdekket at standardkompensasjon var registrert som hovedstol, og at det derfor feilaktig var beregnet inkassosalær av dette beløpet. Det ble også opplyst at det var avdekket at standardkompensasjon var avkrevd to ganger i tilknytning til samme sak, jf. hendelsesmelding av 8. desember 2021 benevnt "EU gebyr-flyt/brevkode mangler nullstilling av gebyret nå...".

Finanstilsynet ba i brev av 7. september 2022 om redegjørelse for inkassators kartlegging for å avdekke omfanget av saksforholdet, herunder hvilke saksnumre saksforholdet knytter seg til, samt hvordan opprettingene er foretatt.

Det er opplyst i foretakets redegjørelse av 16. september 2022 at det kun er avdekket én sak hvor standardkompensasjon for inndrivelseskostnader feilaktig er avkrevd to ganger i samme sak. Da avviket ble avdekket, ble avkrevde utenrettslige inndrivingskostnader nullstilt, og inkassosaken ble startet på nytt ved utsendelse av nytt inkassovarsel.

Når det gjelder feilen hvor standardkompensasjonen er registrert som hovedstol og har generert inkassosalær hos inkassoforetaket, fremgår det av inkassators redegjørelse av 16. oktober 2022 at: *Arbeidet med gjennomgangen er nå ferdigstilt, salær er nullstilt og det er tilbakebetalt salær i saker hvor det er mottatt betaling[...].*

Det fremgår av foretakets oversendte dokumentasjon at avviket knytter seg til 107 inkassosaker og har pågått i en periode over tre år (13. mai 2019 - 22. august 2022). Det fremgår videre at det er tilbakebetalt salær i 51 inkassosaker med samlet beløp på 19.987,43 kroner, og at inkassosalær på til sammen 5.880 kroner i fire inkassosaker er nullstilt.

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at det ikke var utarbeidet avviksrapport for saksforholdet som knytter seg til at standardkompensasjon for inndrivelseskostnader feilaktig er

avkrevd to ganger i samme sak. Dette til tross for at det dreide seg om alvorlig avvik som direkte hadde utsatt skyldnere for økonomisk tap og som hadde pågått over lang tid.

### **Foretakets kommentarer i svarbrevet**

Når det gjelder feilen som kun har rammet én sak, viser foretaket til at det ble sendt en avviksmelding da internkontrollen fanget opp denne saken. Det ble ikke utarbeidet avviksrapport, men avvikshåndteringen innebar korrigerende og søk etter andre tilsvarende feil.

Når det gjelder det andre avvikstilfellet, viser foretaket til at dette ble avdekket under tilsynet, og at avviket er håndtert ved nullstilling av salær eller tilbakebetaling av salær. Foretaket opplyser også om å ha innført forsterkede kontroller som innebærer maskinell kontroll av de sakene hvor hovedstolen avviker fra opprinnelig beløp. I tillegg opplyser foretaket om at forholdet nå inngår i risikoanalysen for 2023, og at selgerne er gitt et større ansvar for å gjøre kunder klar over reglene.

### **Finanstilsynets endelige vurderinger**

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket er enig i Finanstilsynets beskrivelse av de faktiske forholdene i den foreløpige tilsynsrapporten.

Når det gjelder de opplyste endringstiltakene, viser Finanstilsynet til en felles behandling av foretakets nye tiltak og betydningen av dette under utilrådelighetsvurderingen i punkt 5.2.

## **3 Klientmiddelbehandling**

### **3.1 Avstemming og kontroll**

Det fremgår av Finanstilsynets rundskriv 19/2016 og 7/2013 at forskuddsinnbetalte rettsgebyr er klientmidler og skal være innestående på klientkonto inntil faktura fra Statens innkrevingsentral er betalt. Det er videre i Finanstilsynets rundskriv 7/2013 fastsatt retningslinjer for inkassators avstemming av klientmidler. Rundskrivet omtaler fire beløpsstørrelser som med minimum månedlig hyppighet skal avstemmes. Avvik mellom beløpsstørrelsene og negative saldoer i reskontro skal forklares. De fire beløpsstørrelsene skal dokumenteres med tilhørende underliggende dokumentasjon. I Finanstilsynets rundskriv 9/2012 er behandling og avstemming av klientmidler uttrykkelig nevnt som ett av kontrollområdene til faktisk leder.

I forbindelse med oversendelsen av avstemminger for 2021 ble det i foretakets brev av 9. september 2022 til Finanstilsynet opplyst at:

*Som et ledd i vår internkontroll ble det i starten av 2021 avdekket at vår regnskapsmessige avstemming av klientmidler ikke var helt i samsvar med rundskriv om avstemming av klientmidler.*

*Det ble ført løpende kontroll med klientmidlene og klientansvaret fra byråets side, herunder at innestående på klientmiddelkonto var i samsvar med klientmiddelansvaret. Den månedlige*

*avstemmingen mellom bank i regnskapet og bank iht. kontoutskrift ble imidlertid utført av vår regnskapsfører.*

*Det ble gjort en endring i rutinen for behandling av klientmidlene fra og med mars 2021, slik at all avstemming ble utført internt i foretaket. Rutinen ble igjen revidert og endret august 2021. Sistnevnte revisjon innebar at også vernede rettsgebyr inngikk i avstemmingen (det presiseres dog at de vernede rettsgebyr alltid har vært bokført som klientmidler, men har ikke vært omfattet av den ordinære avstemmingen). Det gjøres derfor oppmerksom på at avstemming av klientmidler for januar og februar 2021 er noe mangelfull. Men det er lagt ved underbilag for de nevnte månedene.*

Som del av foretakets dokumentasjon for månedlige klientmiddelavstemminger ble det under tilsynet fremlagt saldolister fra reskontroen som var oppdelt på en slik måte at positive og negative saldoer i samme sak ikke var samlet. Foretaket forklarte at disse saldoene måtte sammenholdes for å avdekke eventuelle underdekninger i enkeltsaker. Det forelå ingen dokumentasjon i fremlagt avstemmingsmateriale i forkant av og under tilsynet for at slik sammenstilling var gjennomført.

På Finanstilsynets forespørsel ble det under tilsynet også fremlagt avstemmingsmateriale for avdelingskontorene Oslo og Kristiansund for mai - juli 2022, hvor oppsettene hadde felt for faktisk leders signatur for å bekrefte at avstemmingene var kontrollert, men feltet var ikke signert. Basert på dette var det Finanstilsynets vurdering i foreløpig rapport at klientmiddelavstemminger for disse kontorene ikke var gjennomgått og kontrollert.

På ovennevnte grunnlag var det Finanstilsynets vurdering i foreløpig rapport at klientmiddelavstemmingene for deler av perioden ikke fullt ut var i samsvar med retningslinjene i rundskriv 7/2013 ved at rettsgebyrene ikke var omfattet av klientmiddelavstemmingene.

Foretaket har som vedlegg til svarbrevet fremlagt sammenstilling av positive og negative saldoer fra reskontro for saker som underlag til månedlige klientmiddelavstemminger for august 2021 - august 2022. Forklaringen på hvorfor dette ikke ble fremlagt under tilsynet var at foretaket ikke oppfattet at dette ble etterspurt.

Basert på gjennomgang av fremlagte underlag ble det i Finanstilsynets oppfølgingsbrev av 23. januar 2023 påpekt at samme saksnumre, både seks, sju og åtte påfølgende måneder, fremgikk i underlagene til månedlige klientmiddelavstemminger. Dette innebærer at det har vært uavklarte differanser i klientmiddelreskontroen knyttet til enkeltsaker som ikke har vært fulgt opp over en lengere periode. Til dette har foretaket i brev av 26. januar 2023 opplyst at det i visse tilfeller har oppstått system- eller regnskapsteknisk feil som måtte korrigeres i samarbeid med systemleverandør. For noen saker er også arbeid med innkonvertering av porteføljer i forbindelse med oppkjøp av tre inkassoforetak, i tillegg til salgsprosessen av foretaket, opplyst som årsaksforklaring til at det har tatt lang tid med å få rettet opp disse avvikene. Det er videre opplyst at: *oppdagede avvik som den klare hovedregel behandles ved månedslutt på kontoen for klientansvar. Det er viktig å understreke at dette uansett ikke har medført tap eller risiko for tap for verken kreditor eller debitor.*



Foretaket er enig i at avstemmingsdokumenter fremlagt under tilsynet for avdelingskontorene Oslo og Kristiansund ikke var signert av faktisk leder. Det opplyses at disse var å anse som utkast til avstemmingsdokumenter, ikke endelige avstemmingsdokumenter for mai - juli 2022. Årsaken til dette er opplyst være at Finanstilsynet ikke konkret etterspurte endelige og signerte avstemmingsdokumenter, men at dette ble fremlagt for Finanstilsynet når dette konkret ble etterspurt.

Finanstilsynet finner grunn til å bemerke at månedlige klientmiddelavstemminger er en sentral del av foretakets internkontroll. Utover hovedformålet med å dokumentere at klientmidlene til enhver tid er tilstrekkelig for å dekke klientansvaret, er hensikten med avstemmingene at disse skal benyttes for å fange opp avvik i enkeltsaker som grunnlag for nærmere undersøkelser og oppretting. Når de samme avvikene fremkommer i flere påfølgende måneder, legger Finanstilsynet til grunn at foretaket ikke har hatt nødvendig kontroll med klientmiddelbehandlingen og heller nødvendig prioritering og vilje til å rette feilene.

Finanstilsynets fastholder at foretakets oppfølging av klientmiddelavstemminger i perioden januar - oktober 2021 (basert på foretakets redegjørelse av 9. september 2022 og manglende oppretting av avvik i saker<sup>3</sup>) og juni - august 2022 (manglende oppretting av avvik i saker<sup>4</sup>) ikke fullt ut har vært i henhold til Finanstilsynets rundskriv 7/2013.

Finanstilsynet finner det for øvrig påfallende at utkast til avstemmingsdokumenter for flere påfølgende måneder først oversendes til faktisk leder på tidspunktet for det stedlige tilsynet. Det vises til at avstemmingsdokumenter skal utarbeides og kontrolleres etter hver månedsavslutning.

### **3.2 Mottak og behandling av rettsgebyr**

Det følger av inkassoloven § 16 første og andre ledd at *en inkassator skal snarest utbetale innkasserte midler til fordringshaveren. Inkassatoren kan holde tilbake et beløp svarende til sitt vederlag. Inkassatoren plikter å holde innkasserte midler og andre midler som tilhører klienter, adskilt fra egne midler og midler som ikke tilhører klienter.*

I plansjesett benyttet i forbindelse med presentasjon av foretaket under tilsynsmøtet, var det en plansje med overskriften "Pågående prosjekter på avdekkede avvik" med blant annet et kulepunkt benevnt "Rettsgebyr". Foretaket opplyste at prosjektet var igangsatt i juli 2022. Det ble i Finanstilsynets brev av 7. september 2022 bedt om redegjørelse for prosjektet.

I foretakets brev av 16. september 2022 ble det opplyst at:

*For tidligere Equity har det dessverre vært en forsinkelse av remittering/frigivelse fra nevnte klientkonto i påvente av dokumentasjon/fakturagrunnlag som kan frigjøre midlene.*

---

<sup>3</sup> I tillegg til de fem sakene det er henvist til i Finanstilsynets brev av 23.01.2023, vises det til sakene 372303, 276304, 326030, 326221, 332872, 356561, 357899, 358510, 379020, 380745, 380947 og 380948.

<sup>4</sup> Det vises til sakene 373178 og 411170.

*Som en følge av fusjoner med påfølgende konverteringer har det vært utfordringer knyttet til dokumentasjon som grunnlag for frigivelse, i form av fakturagrunnlag fra SI og/eller rettslige beslutninger. Det har derfor tatt noe tid å få frigitt midlene.*

*Prosjektet går ut på å fremskaffe/innhente dokumentasjon som grunnlag for frigivelse, og deretter gjennomføring av frigivelse.*

[...]

*I Mai 2022 ble økonomifunksjonen i selskapet styrket med en person i økt stillingsprosent, dedikert til denne oppgaven. Ressursen maktet dessverre ikke å sette av nok tid (grunnet egen virksomhet), og det ble ansatt en ny person i 100% stilling med oppstart i august 2022 som i all hovedsak arbeider med prosjektet.*

Det fremgår av foretakets fremlagte dokumentasjon fra prosjektet at forsinket utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto er identifisert for 525 inkassosaker. Det fremgår at innbetaling av rettsgebyr for de aktuelle sakene har skjedd over en periode på nærmere tre år (12. februar 2019 - 31. desember 2021), og at samlet innbetalt rettsgebyr for disse sakene er på 866.097,42 kroner. Foretaket har opplyst at da innbetaling av rettsgebyr i de identifiserte saker ble foretatt, var disse til dels til behandling i inkassoforetak som senere er kjøpt opp og innfusjonert i foretaket. Foretaket har opplyst at det ikke selv har hatt praksis for å innhente rettsgebyr fra fordringshavere før iverksettelse av rettslige skritt.

I forbindelse med prosjektet har foretaket opplyst at det foreløpig har blitt overført 43.601,06 kroner til oppdragsgivere. I tillegg er 414.439,35 kroner overført til foretakets driftskonto, ettersom foretaket har lagt ut rettsgebyr. Beløpene er overført fra klientkonto i perioden 1. juli til medio oktober 2022. Det er videre opplyst at det gjenstår å innhente dokumentasjon som grunnlag for utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto i 124 saker. Samlet rettsgebyr for de gjenværende sakene er på 244.704,18 kroner.

Selv om foretaket under tilsynsmøtet opplyste at prosjektet var igangsatt i juli 2022, så er det presisert at det før dette tidspunkt ble brukt interne ressurser til å innhente dokumentasjon som grunnlag for utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto. Arbeid med å innhente dokumentasjon/fakturakopi fra Statens innkrevingsssentral var etter det opplyste et fokusområde i den sammenheng, og dette var foranlediget av en intern diskusjon i foretaket i oktober 2021 om oppfølging av mulige avvik om behandling og utbetaling av forskuddsinnbetalte rettsgebyrer. Det er fremlagt henvendelse fra august 2020 som dokumentasjon på at foretaket allerede da rettet henvendelse til Statens innkrevingsssentral for å innhente opplysninger som grunnlag for utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto.

Foretaket tilbakeviser Finanstilsynets vurdering av at sen utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto har sammenheng med mangelfulle klientmiddelavstemminger, jf. punkt 3.1 om at innbetalte rettsgebyrer på klientkonto i en periode ikke var omfattet av avstemmingene. Utfordringen med

rettsgebyr har ikke vært manglende kontroll, men utfordringer knyttet til manglende dokumentasjon og innhenting av dette. Foretaket mener at forsinket utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto i mange tilfeller knytter seg til forhold utenfor foretakets kontroll.

Det ble i foreløpig tilsynsrapport gitt uttrykk for at Finanstilsynet er kjent med at inkassoforetak kan motta faktura for påløpte rettsgebyr fra Statens innkrevingsentral flere måneder etter at rettslig beslutning foreligger. Et slikt tidsetterslep er utenfor inkassoforetakets kontroll. Det som imidlertid ligger innenfor foretakets kontroll og ansvar, er å foreta jevnlig gjennomgang av tilsendt fakturagrunnlag/dokumentasjon som grunnlag for utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto.

Det er på det rene at det over tid har et seg opp et vesentlig beløp av rettsgebyr på foretakets klientkonto. Det er Finanstilsynets vurdering at det omfattende etterslepet på gjennomgang av dokumentasjon som grunnlag for bokføring av rettsgebyr på inkassosaker og med påfølgende utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto, burde ha blitt fulgt opp av foretaket på et langt tidligere tidspunkt. Det vises i den forbindelse til foretakets henvendelse til Statens innkrevingsentral i august 2020, altså nærmere to år før foretaket igangsatte det omtalte prosjektet, hvor det ble etterspurt oversikt av hva som var blitt fakturert i perioden januar 2018 til august 2020. Dette er en sterk indikasjon på at foretaket allerede da hadde et betydelig etterslep. Dette burde også ha vært identifisert i forbindelse med utbetaling av rettsgebyr gjennom årene 2020 og 2021, som fremgår av fremlagte klientkontoutskrifter.

Finanstilsynet finner grunn til å tilbakevise foretakets årsaksforklaring til at det omfattende og langvarige etterslepet skyldes at det har vært krevende å innhente nødvendig dokumentasjon fra de innfusjonerte selskapene. Det vises til foretakets opplysninger om at rettsgebyr utbetalt fra klientkonto i perioden 1. juli til medio oktober 2022, knytter seg til innbetalinger på klientkonto i løpet av 2019, 2020 og 2021. De aktuelle fusjonene fant sted i 2021.

På ovennevnte grunnlag opprettholder Finanstilsynet vurderingen i foreløpig rapport og konstaterer at fordringshavere ikke *snaest* har fått tilbakebetalt sine forskutterte rettsgebyrer, slik inkassoloven § 16 første ledd forutsetter. Dette skyldes at foretaket ikke i tilstrekkelig grad har prioritert fremskaffelse av dokumentasjon som grunnlag for bokføring av rettsgebyr på inkassosaker med påfølgende utbetaling av rettsgebyr fra klientkonto.

## **4 Risikostyring, internkontroll og faktisk leders plikter**

### **4.1 Rettslig grunnlag og Finanstilsynets forventninger**

Inkassoforetak er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finansstilsynsloven § 4 og risikostyringsforskriften § 1. Inkassoforetak er også underlagt forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT-forskriften).

Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Det følger av denne at bevillingshaver (både faktisk leder og foretaket) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk.

Faktisk leders plikter er nærmere angitt i Finanstilsynets rundskriv 9/2012. Blant annet skal faktisk leder kartlegge risikoområder ved inndrivelsesprosessen, etablere skriftlige rutiner for inndrivelsesprosessen, etablere løpende kontrollaktiviteter for å avdekke eventuelle systematiske feil ved virksomhetsutøvelsen, og ha en løpende gjennomgang og evaluering/revisjon av de fastsatte rutinene og kontrollaktivitetene. Finanstilsynet har også utarbeidet en veileder for forståelsen av risikostyringsforskriften, i Finanstilsynets rundskriv 3/2009.

Det følger videre av risikostyringsforskriften at styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen, jf. § 3. Styret skal påse at foretak 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 § 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 foretaket løpende vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten, og ved endringer eller etablering av produkter og rutiner av vesentlig betydning skal en slik risikovurdering foreligge før endringen igangsettes. Det skal 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.

IKT-forskriften har i tillegg særskilte krav til blant annet planlegging, organisering, drift, anskaffelser, videreutvikling og testing av IKT-systemer. Videre kreves særskilte prosedyrer for avviks- og endringshåndtering.

Risikovurderingene skal dokumenteres og være tilgjengelige for Finanstilsynet i minst tre år, jf. risikostyringsforskriften § 8. Formålet med forskriftskravet om dokumentasjon er å sikre at tilstrekkelig informasjon om gjennomføringen av risikostyringen og internkontrollen, blant annet om registrerte brudd og svakheter, rapporteres til ledelse og styre. For å oppnå dette må det etableres et systematisk opplegg for overvåkning og rapportering som omfatter alle nivåer i foretaket. Selv om vesentlige svakheter og feil umiddelbart rettes opp, skal disse rapporteres slik at de ansvarlige for kontrollen kan vurdere om igangsatte tiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt.

For å redusere risikoen for feil i inkassovirksomheten må saksbehandlere gis nødvendig opplæring i bruk av saksbehandlingssystem og det må utarbeides saksbehandlingsrutiner. Videre må foretaket ha rutiner for å kontrollere at saksbehandlingsrutinene blir fulgt (skriftlige kontrollrutiner). Som del av dette må det utarbeides sjekklister for hvilke kontrollhandlinger som skal utføres, og rapporter med angivelse av avvikene som kommer frem av kontrollen, hvordan disse er fulgt opp og tiltak/rutineendringer for å forebygge gjentakelser. Videre må avvikene rapporteres til ansvarlig ledelse, som på sin side skal vurdere om igangsatte kontrolltiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt - og i motsatt fall - hvilke forbedringstiltak som anses nødvendig i form av

forbedrede eller nye saksbehandlingsrutiner, kontrollrutiner eller opplæringstiltak slik at internkontrollsystemet virker etter hensikten.

## 4.2 Finanstilsynets vurdering av foretakets risikostyring og internkontroll

I forkant av og under tilsynsprosessen har foretaket på Finanstilsynets anmodning oversendt dokumentasjon for risikostyring og internkontroll utarbeidet før tilsynsmøtet. Dette omfattet risikovurderinger, saksbehandlingsrutiner og retningslinjene for internkontrollen. Sistnevnte var angitt i dokumentet "Kontrollrutiner", mens enkelte andre kontrolltiltak var konkretisert som del av saksbehandlingsrutinene. Til tross for foretakets vedtatte retningslinjer, avdekket imidlertid tilsynet en rekke ulike typer av avvik, jf. gjennomgangen i punkt 2 og 3, og Finanstilsynet la til grunn i foreløpige rapport at etterlevelsen av den fastsatte risikostyringen og internkontrollen var svært mangelfull.

Finanstilsynet underbygget dette med at en gjennomgang av den oversendte dokumentasjon for de gjennomførte kontrollene, viste at det ikke var ført kontroll i samsvar med de temaene/forholdene som var angitt i retningslinjene for internkontrollen i dokumentet "Kontrollrutiner". Det var heller ikke ført kontroller i tråd med kontrolltiltakene som inngikk i saksbehandlingsrutinene. Som det fremgår av rapportene for internkontrollen, er det i stor grad gjennomført maskinelle kontroller, som i hovedsak omfatter daglige, ukentlige og månedlige kontroller av registreringen av saker (sammenslåing, direktebetalinger, import av filer, adressevask og lignende), i tillegg til det Finanstilsynet antar er kontroller av påføring av tungt salær (benevnt "Discoverer - T2"). Hovedvekten av foretakets kontroller gjaldt altså innlesingen og korrektheten av informasjon i tilknytning til sakene ved oppstart av inndrivelsesprosessen. Det ble imidlertid etter det Finanstilsynet kunne se, i liten grad ført kontroll av at sakene i den videre prosessen ble behandlet korrekt - både når det gjaldt utenrettslig og rettslig inndriving, kontroll av de maskinelle kontrollene, eller systeminnstillingene i inkassosystemet.

I svarbrevet, har foretaket fremlagt ytterligere dokumentasjon for kontroller, i form av en Excel-fil som viser at det gjennom året 2022 har vært foretatt kontroll av totalt 25 saker annenhver måned. Kontrollen er gjennomført ved at de 25 sakene er fordelt med fem saker innen hver av kategoriene brudd i arbeidsflyt, kvalitet på notater, sammenslåing av saker, registrering av dommer/utlegg, at saksbehandling er i tråd med gjeldende rutiner. Foretaket har også fremlagt "Sjekkliste saksgjennomgang", som skal dokumentere månedlige kontroller i systemet for 2020 og 2021 når det gjelder sammenslåing, antall dager mellom faktura og inkassovarsel, dager mellom inkassovarsel og betalingsoppfordring, antall dager mellom betalingsoppfordring og tungt salær, innsigelser, og umyndige. I tillegg er det angitt enkelte "andre kontroller" som ligger utenfor kontrollskjemaet. Foretaket forklarer at bakgrunnen for at slike rapporter ikke er fremlagt tidligere, er at Collectia har misforstått Finanstilsynets anmodning, ved at det bare var kontrollrutiner, og ikke rapporter for utførte kontroller, som skulle legges frem.

Finanstilsynet finner det påfallende at foretaket først etter å ha mottatt varsel om tilbakekall av inkassobevillingen, har lagt frem den ovennevnte dokumentasjonen. Foretaket ble under tilsynsmøtet bedt om å fremlegge dokumentasjon for *gjennomført internkontroll* for september 2021

til august 2022. Det ble da fremlagt dokumentasjon av gjennomførte maskinelle kontroller, og hvem som hadde vært ansvarlig for de enkelte kontrollpunktene, den samme dokumentasjonen som ble fremvist i forbindelse med ledelsens presentasjon av foretakets internkontrollsystem og gjennomføringen av internkontrollen under tilsynsmøtet. Det som ble fremlagt da var altså dokumentasjon for *gjennomført* kontroll, og ikke rutinebeskrivelser. Heller ikke da Finanstilsynet under tilsynet påpekte mangelfulle kontrollsystemer, eller i den etterfølgende korrespondansen, har foretaket signalisert at det har hatt dokumentasjon av dokumenterte kontrollhandlinger utover de maskinelle kontrollene. Tatt i betraktning at dokumentasjon av kontroller er grunnleggende for å kunne vurdere foretakets risikostyring- og internkontrollsystem, finner Finanstilsynet foretakets forklaring på dette punktet ikke troverdig.

Ved utgangen av juni 2022 hadde Collectia ████████ saker til behandling. Finanstilsynet mener derfor at den kontrollen som foretaket mener er utført, uansett i omfang og ut fra omstendighetene ikke er dekkende i forhold til virksomhetens art og omfang, jf. risikostyringsforskriften § 2. Kontrollene som skal være utført er heller ikke innrettet i forhold til den faktiske risikosituasjonen ettersom det kun er lagt opp til kontroller av et begrenset utvalg saksforhold sammenlignet med hvilke risikoer foretaket selv har identifisert. Etter Finanstilsynets vurdering har foretaket dermed ikke oppfylt kravene i risikostyringsforskriften § 2.

For øvrig bemerker Finanstilsynet at foretaket nå synes å ha fremlagt dokumentasjon for at sammenslåing av krav er underlagt tre forskjellige kontroller. Til tross for dette har foretaket likevel ikke avdekket de aktuelle sakene som er omtalt under punkt 2.9, eller at det er foretatt kontroller for annet enn sammenslåing etter hovedregelen.

Finanstilsynet fastholder vurderingen av at gjennomgangen i punkt 2 av de mangeartede og omfattende saksbehandlingsfeilene, og i punkt 3 om mangler ved klientmiddelavstemminger i lengre perioder samt at fordringshavere ikke løpende har fått tilbakebetalt forskutterte rettsgebyrer, underbygger at foretaket ikke har hatt et tilstrekkelig og forsvarlig system for gjennomføringen av risikostyring og internkontroll.

Når det gjelder foretakets avvikssystem skal avvik ifølge dokumentet "Hoveddokument - Kvalitet, risikostyring og internkontroll"

*registreres, med identifisering av årsaken til avviket, og hva som må gjøres for å utbedre forholdet, og tiltak for å forhindre at tilsvarende skjer igjen. Det må også foretas et utvidet søk for å kontrollere hvorvidt avviket er en enkelt hendelse, eller en systematisk feil, evt. om de etablerte rutiner må endres. Deretter skal det følges opp og dokumenteres at avviket og årsaken til avviket er utbedret.*

Foretaket har imidlertid fremlagt et lavt antall avviksrapporter sammenlignet med de saksforholdene som er avdekket, særlig sett i lys av varigheten og omfanget av saker som feilene har omfattet. Finanstilsynet ba under tilsynsmøtet om å få fremlagt alle avviksrapporter som var utarbeidet i perioden fra tilsynet første gang ble varslet i slutten av 2021 og frem til tilsynsmøtet

medio august 2022. I denne perioden hadde avdelingskontorene i Oslo og Kristiansund utarbeidet syv avviksrapporter, hvorav seks hadde hendelsestidspunkt i august 2022 og ett i mars 2022. Sistnevnte rapport hadde utbedringsfrist i august 2022. Dette avviket, som stammer fra mars 2022, gjaldt feilaktig beregning av forsinkelsesrenter, som etter Finanstilsynets syn er en alvorlig feil som burde ha vært utbedret umiddelbart. Finanstilsynet har merket seg at dateringen av avviksrapportene synes å sammenfalle med Finanstilsynet tilsynsvarsel i august 2022.

Når det gjelder hovedkontoret i Tønsberg og avdelingskontorene i Viken, Bergen og på Stord, er det i den nevnte perioden utarbeidet tolv avviksrapporter. Hovedvekten av disse er datert rett etter at tilsynet ble varslet første gang, og senere har det vært meldt ett avvik i hver av månedene januar, februar, april, mai, juli og august. Når det gjelder avviket som er rapportert med hendelsestidspunkt 19. juli 2022, er dette imidlertid signert som avsluttet og lukket 15. april 2022. Det er videre slik at fremlagte avviksrapporter fremstår som vilkårlige, i den forstand at det enkelte ganger er utarbeidet avviksrapport på grunnlag av feil/avvik i én sak, mens det ikke er utarbeidet avviksrapport for feil/avvik som gjelder betydelig antall saker over en lengre periode.

Det følger av foretakets instruks at daglig leder blant annet jevnlig skal rapportere om avvik til styret i ordinære styremøter. I forkant av tilsynet ble det etterspurt avviksrapporter for vesentlige avvik som var avgitt til styret i 2020 og 2021. Det ble dokumentert at kun ett avvik hadde blitt rapportert til styret i denne perioden, hvilket er det samme avviket som ble rapportert til Finanstilsynet i mars 2021, jf. punkt 2.5. Utover dette har ikke orientering om avvik vært tema i noen av styreprotokollene fra 2020 og 2021. Foretaket ble i forbindelse med oppdatert tilsynsvarsel bedt om å legge frem avviksrapporter for perioden fra forrige innsendelse til datoen for det stedlige tilsynet. Ettersom foretaket etter dette ikke har fremlagt ytterligere avviksrapporter avgitt til styret, legges det til grunn at ingen andre avvik enn det nevnte er vurdert som alvorlig nok til å kvalifisere til styrerapportering i perioden januar 2020 til august 2022.

Finanstilsynet finner det oppsiktsvekkende at enkelte av avvikene foretaket har avdekket selv, ikke er rapportert til styret, noe som innebærer brudd på risikostyringsforskriften § 4 nr. 3. Det vises eksempelvis til at styret ikke har blitt orientert om saksforholdene som gjelder retting av tvangsforretninger og verving av rettsgebyr, jf. punktene 2.6 og 3.2, som begge er avvik som har initiert større prosjekter for kartlegging og retting. Finanstilsynet understreker viktigheten av at styret gis relevant og tidsriktig informasjon om avvik og betydningen dette har for nye risikoer i virksomheten slik at styret skal kunne ivareta sitt ansvar etter risikostyringsforskriften.

Foretaket har selv forklart det lave antallet avviksrapporter med at det har hatt en mer løsningsorientert tilnærming med fokus på å rette opp feil underveis istedenfor å rapportere, og at terskelen for å betegne en hendelse som avvik har vært høy. Foretaket viser også til at manglende rapportering av avvik til styret skyldes at styret også var en del av den operative ledergruppen i foretaket, men erkjenner at terskelen for formell rapportering har vært for høy.

Foretaket opplyser i svarbrevet at det nå er fastsatt at det hvert kvartal skal gjennomføres et styremøte, hvor foretakets avvikslogg for foregående periode gjennomgås. I tillegg har styret vedtatt instruksjoner for faktisk og daglig leder som inkluderer rapporteringsplikter overfor styret.

Finanstilsynet vil bemerke til dette at løpende håndtering og rapportering av avvik som oppstår i virksomhetsutøvelsen er helt sentralt for å opprette tiltak/rutineendringer for å forebygge tilsvarende avvik i fremtiden. Slik Finanstilsynet ser det, har mangelfull avviksrapportering og -oppfølging vært blant årsakene til omfanget og varigheten av flere av saksbehandlingsfeilene omtalt under punkt 2. Foretakets forklaring innebærer at ledelsen i foretaket ikke har tatt ansvar for å tilrettelegge for å melde avvik, med mindre disse har blitt vurdert å være av høy alvorlighet. Finanstilsynet understreker viktigheten av å rapportere og dokumentere avvik. Dersom terskelen for dette er for høy, vil det være vanskelig for ledelsen å kunne foreta erfaringsbaserte vurderinger av risikosituasjonen i foretaket, og dermed opprette adekvate tiltak for å redusere risikoen for tilsvarende avvik i fremtiden.

Som det fremgår under punkt 1.2, har foretaket de siste to årene vært igjennom en betydelig utvidelse av virksomheten i forbindelse med oppkjøp av flere inkassoforetak og overtagelse av større porteføljer. Antall årsverk har i løpet av denne perioden doblet seg, og antall inkassosaker har i samme periode mer enn tredoblet seg. I foreløpig rapport la Finanstilsynet til grunn at de særlige risikoforhold som oppstår i forbindelse med integrasjon av overtatte virksomheter - i så stort omfang i løpet av en relativt kort tidsperiode – ikke fremkom av foretakets fremlagte risikovurderinger. Finanstilsynet kunne heller ikke se av de fremlagte styreprotokoller for årene 2020 og 2021 at dette risikoforholdet var særskilt behandlet.

Foretaket har i svarbrevet fremlagt "Kontrollrapporter" for hvert av de tre oppkjøpene. Disse er udaterte og kun signert av daglig leder (tidligere styreleder). Foretaket anfører at disse skal belyse risikovurderinger som ble foretatt i forkant av oppkjøpene. Etter Finanstilsynets vurdering gir dokumentene en relativt kortfattet og oppsummerende beskrivelse av overtagelsesprosessene. Finanstilsynet kan ikke se at dokumentene på noen måte avspeiler risikovurderinger foretaket skulle ha gjennomført i forkant av oppkjøpene og overtakelsene av porteføljene. Finanstilsynet understreker i denne sammenheng at overtakelsen og integrasjonen av andre foretak bør være et så vesentlig forhold at styret foretar forsvarlige og inngående risikovurderinger i forkant av overtakelsen. Det finnes ikke spor av dette i styreprotokollene Finanstilsynet har fått fremlagt. Videre skulle den formelle styrebehandlingen og risikovurderingene vært skriftlig dokumentert og tilgjengelig for Finanstilsynet, og foretaket har dermed ikke oppfylt risikostyringsforskriften § 8 tredje ledd.

Når det gjelder integrasjonen mellom IT-systemene til de tre innfusjonerte foretakene og Collectia, erkjenner foretaket at det ikke er foretatt formelle risikovurderinger av dette, og viser til at foretaket ikke fant dette nødvendig ettersom to av tre systemer var det samme som Collectia hadde. Finanstilsynet bemerker at når IT-systemene er fundamentalt for behandlingen av inkassosakene, er det grunnleggende for å kunne drive forsvarlig inkassovirksomhet at disse fungerer som de skal.



Det er derfor oppsiktsvekkende at foretaket ikke har sett det som nødvendig med formelle og reelle risikovurderinger.

Avslutningsvis i foreløpig tilsynsrapport viste Finanstilsynet til selskapets opplysninger om bytte av saksbehandlingssystemet for inkassovirksomheten ved konvertering til et nyutviklet system i Collectia-konsernet, som opprinnelig skulle foretas i 2. eller 3. kvartal 2022. Etter det som ble opplyst under tilsynsmøtet, ble imidlertid denne konverteringen utsatt til høsten 2022. Etter Finanstilsynets vurdering er også konvertering til nytt saksbehandlingssystem for inkassovirksomheten en slik vesentlig endring i virksomheten, at det etter risikostyringsforskriften § 6 forutsetter særskilt risikovurdering før endringen igangsettes. Basert på gjennomgang av fremlagte styreprotokoller og dokumentene knyttet til internkontrollsystemet, la Finanstilsynet til grunn at det ikke forelå dokumentasjon av foretakets formelle beslutning om bytte av inkassosystem og risikovurderinger knyttet til dette. Det ble vist til at testing og opplæringsbehov vil være sentralt i risikovurderingene ved skifte til nytt IT-system, herunder inkassofaglige risikovurderinger. Viktigheten av opplæring i bruk av inkassosystemet underbygges av at enkelte av de avdekkede saksbehandlingsfeilene skyldes at foretaket - etter det opplyste - ikke har forstått bruken av eller funksjonaliteten i inkassosystemet som har vært benyttet.

Foretaket har i svarbrevet fremlagt risikovurderinger knyttet til *konkrete inkassofaglige spørsmål*, som etter det opplyste ble utarbeidet i forkant av implementeringen av det nye systemet i september 2022. Foretaket har opplyst at det det ikke var *aktuelt å foreta en større risikovurdering på dette punkt, ettersom systemet ikke var på plass og det var vanskelig å vurdere et system som man ikke på det tidspunktet visste det konkrete omfanget av.*

Når det gjelder Finanstilsynets kommentar i foreløpig tilsynsrapport om manglende beslutning for implementering av nytt saksbehandlingssystem, viser foretaket i svarbrevet til *at dette i prinsippet ble foretatt på konsernnivå og inngikk som en klar forutsetning* da foretaket ble kjøpt opp i november 2021.

Finanstilsynet viser i denne sammenheng til at foretaket ikke har oppfylt kravene i IKT-forskriften § 3 tredje ledd, hvor det fremkommer at foretaket ved endringer som har betydning for IKT-sikkerheten, skal gjennomføre risikoanalyser for å påse at risiko styres innenfor akseptable grenser i forhold til foretakets virksomhet. Resultatet av risikoanalysen skal dokumenteres. I tillegg følger det av risikostyringsforskriften § 6 første ledd at ved endringer eller etablering av produkter og rutiner av vesentlig betydning skal en risikovurdering foreligge før virksomheten igangsettes.

Dette innebærer at foretaket, med grunnlag i de plikter som følger av å inneha inkassobevilling og være underlagt IKT-forskriften og risikostyringsforskriften, er ansvarlige for å vurdere hvordan foretakets virksomhet kan påvirkes ved implementeringen av et nytt system. Dette omfatter ikke bare inkassofaglige spørsmål, men også IKT-sikkerheten. En risikovurdering må derfor også foreligge i forkant av implementeringen ettersom denne skal ta høyde for potensielle risikoer knyttet til endringene som skal gjennomføres, og forutse hvor oppmerksomheten må ligge for å sikre IKT-sikkerheten og trygghet for at systemene fungerer som de skal. Dette er en selvstendig

plikt foretaket har, og Collectia kan derfor ikke høres med at det er inngått en avtale som innebærer at det ukritisk skal implementeres et nytt system hvor risikoer ikke er kartlagt.

På ovennevnte grunnlag konstaterer Finanstilsynet at det foreligger brudd på både risikostyringsforskriften og IKT-forskriften.

## **5 Vedtak om inndragning av inkassobevillingen til Collectia AS**

### **5.1 Rettslig grunnlag**

Bevillingshaver skal blant annet påse at inkassovirksomheten utøves i samsvar med god inkassoskikk, og at virksomheten skjer på lovlig måte, jf. inkassoloven § 6. Det fremgår videre av inkassoloven § 31 at en inkassobevilling etter § 5 kan inndras dersom det finnes utilrådelig å la inkassovirksomhet drives i medhold av bevillingen blant annet fordi bevillingshaveren ikke har overholdt sine plikter etter § 6.

At en bevillingshaver ikke har overholdt sine plikter etter § 6 er som det fremgår over, ikke i seg selv tilstrekkelig for å tilbakekalle en bevilling. Det må også være utilrådelig å la inkassovirksomheten drives videre, og da *må det være grunn til å frykte at bevillingshaveren ikke vil lede virksomheten på en slik måte at gjeldende regelverk, herunder plikten til god inkassoskikk etter § 8, blir overholdt*, jf. Ot. prp. nr. 2 (1987-88) side 127-128. Bevillingen kan inndras *hvis det er risiko for at bevillingshaveren heller ikke i fremtiden vil være villig eller i stand til å følge pliktene etter § 6*. Med andre ord skal det med grunnlag i begåtte lovbrudd foretas en fremtidsrettet vurdering av foretakets evne og vilje til å påse at regelverket blir fulgt i fremtiden.

Generelle føringer for en slik utilrådelighetsvurdering er nedfelt i spesialmerknadene til inkassoloven § 25, nåværende § 31, hvor det i Ot. prp. nr. 2 (1987-88) side 128 er uttalt at:

*Det er ikke noe vilkår at bevillingshaveren kan klandres for at pliktene etter § 6 ikke er overholdt. Også en rent objektiv overtredelse vil kunne gi grunnlag for å inndra bevillingen. Kan inkassatoren klandres for bruddene på § 6, vil det imidlertid som oftest være ennå større grunn til å frykte for nye overtredelser, og dermed til å anse fortsatt inkassovirksomhet i medhold av bevillingen som utilrådelig.*

### **5.2 Utilrådelighetsvurderingen**

De sentrale hensynene bak inkassoreguleringen er å beskytte skyldnere mot urimelig og urettmessig inkassopågang, og ivareta et velfungerende kredittmarked ved en effektiv inndrivning av forfalte pengekrav. Både inkassoregelverket, annet pengekravsrettslig regelverk og ulikt regelverk som anvendes ved vurderinger av kravs rettmessighet kan være komplisert for ikke-profesjonelle, noe som gjør det vanskelig for den enkelte skyldner selv å oppdage feil i kravene som rettes mot dem. Det er derfor grunnleggende at inkassoforetakene etterlever reglene for inndrivningen, følger god inkassoskikk og ikke benytter inkassometoder som utsetter noen for urimelig press, skade eller ulempe. Videre er korrekt behandling av klientmidler og fullstendige klientmiddelavstemmingen en

grunnleggende plikt for inkassoforetak, og det er av stor betydning for både oppdragsgivere og skyldnere at avregninger, oppretting og tilbakeføringer skjer korrekt og umiddelbart.

Som gjennomgangen i punkt 2, 3 og 4 viser, har tilsynet avdekket en rekke brudd på reguleringen inkassovirksomheten er underlagt, herunder blant annet inkassolovgivningen, risikostyringsforskriften og IKT-forskriften. Det foreligger dermed brudd på bevillingshavers plikter etter inkassoloven § 6, som etter Finanstilsynets vurdering gjør det utilrådelig å la virksomheten drives i medhold av bevillingen, jf. inkassoloven § 31.

I utilrådelighetsvurderingen legger Finanstilsynet betydelig vekt på at overtredelsene har skjedd på sentrale områder av inkassovirksomheten. Det vises særlig til de omfattende manglene knyttet til foretakets internkontrollsystem, jf. punkt 4, som har medvirket til at flere av regelbruddene har pågått over tid. Foretaket har blant annet innrettet sin internkontroll mot maskinelle kontroller ved oppstart og registrering av inkassosakene, men ikke i tilstrekkelig grad mot avvik som kan forekomme i den videre behandlingen av sakene. Foretaket har heller ikke fanget opp at de maskinelle kontrollene ikke har fungert etter sin hensikt når det gjelder betalingsfrist i inkassovarsler og sammenslåing av saker, jf. punkt 2.8 og 2.9.

Det er også lagt vesentlig vekt på at regelbruddene som er avdekket har vært systematiske og pågått over lengere tid, og flere av avvikene kunne ha blitt avdekket ved relativt enkle kontrolltiltak, og dermed vært stanset på et langt tidligere tidspunkt. Avvik som ble oppdaget relativt raskt, ble likevel ikke rettet før det var gått for lang tid, jf. punktene 2.3 og 2.5. Flere av feilene har medført at både oppdragsgivere og skyldnere har vært utsatt for økonomisk tap. Etter Finanstilsynets vurdering har eksempelvis feilregistrering av provisjonsavregning vært en alvorlig feil, som medførte at foretaket inntektsførte en andel av noen fordringshaveres midler i en periode over syv måneder, jf. punkt 2.10.

Etter Finanstilsynets vurdering har også foretakets avvikshåndtering vært svært mangelfull. Som nevnt i punkt 4, er det videre avgjørende for forsvarlig virksomhetsutøvelse at det opprettes adekvate tiltak - basert på tidligere erfaringer - som både skal bidra til å avdekke feil og avverge fremtidige feil. Sentralt for en slik erfaringsbasert evaluering og revidering av foretakets risikosituasjon er å dokumentere avvikene som løpende avdekkes av foretaket. Samtidig må avvikene lede til en større kartlegging, slik at disse kan inngå i fremtidige risikovurderinger og tiltak. Tilsynet har imidlertid vist at foretakets avvikshåndtering i liten grad har blitt dokumentert. I tillegg har den manglende avvikshåndteringen medført at tilsvarende feil har kunnet forekomme på nytt, ved at foretaket har unnlatt å kartlegge og identifisere alle avvik som er rammet av samme type feil.

Videre har ikke foretaket rettet saker som er rammet av avvikene på korrekt måte, selv etter at disse er identifisert, jf. punkt 2.3 og 2.9. Det er særlig kritikkverdig at foretaket ikke har satt seg godt nok inn i regelverket som gjelder for oppretting av saker som er håndtert feil.

Foretaket har også flere ganger selv vist til at årsaken til at avvik har oppstått er manglende forståelse av bruken av saksbehandlingssystemet. Finanstilsynet finner det svært kritikkverdig at foretaket ikke har sørget for å gi medarbeidere tilstrekkelig opplæring for at disse skal ha tilstrekkelig kunnskap til å håndtere et saksbehandlingssystem som danner grunnlaget for inkassovirksomheten.

Finanstilsynet ser også svært alvorlig på foretakets manglende oppmerksomhet og prioriteringer når det gjelder risikostyringen i forbindelse med den omfattende utvidelsen av virksomheten, jf. punkt 4.2.

Finanstilsynet har i utilrådelighetsvurderingen også lagt stor vekt på at en betydelig del av avviksrapportene og de fleste av opprettingene er foretatt etter at Finanstilsynet varslet tilsyn hos foretaket, jf. punkt 2.2, 2.3, 2.5, 2.6 og 4, og at fordringshavere ikke løpende har fått tilbakebetalt sine forskutterte rettsgebyrer, jf. punkt 3.2. Slik Finanstilsynet vurderer dette, vitner dette om at foretaket ikke har gitt det å innrette seg det regelverket det er underlagt ved virksomhetsutøvelsen nødvendig prioritet.

Foretaket har i svarbrevet erkjent at det har skjedd beklagelige feil, og at tilsynsrapporten har avdekket svakheter ved Collectias organisering, risikostyring og etterlevelse. Foretaket har derfor etter det opplyste igangsatt en rekke endringstiltak som skal redusere risikoen for brudd på regelverket i fremtiden. Dette gjelder både tiltak i foretakets risikostyring, internkontrollregime og saksbehandlingsrutiner/opplæring av de ansatte, som fortløpende beskrevet i tilknytning til saksforholdene under punkt 2, samt utskiftning av sentrale nøkkelpersoner i foretaket.

En person fra foretakets danske morselskap er gått inn i styret, i tillegg til et nytt eksternt styremedlem med inkassokompetanse fra Norge, samt at styreleder ble byttet i oktober 2022. Nåværende daglig leder er ikke lenger del av styret, og foretaket har startet prosessen med å finne ny person å ansette som daglig leder. Videre ble det den 16. desember 2022 ansatt ny person som faktisk leder for inkassovirksomheten. I tillegg har foretaket engasjert eksternt ekspertise for gjennomgang av nåværende saksbehandlings- og rapporteringsrutiner, og som skal gi sine anbefalinger om eventuelle forbedringer, som foretaket skal gjennomføre i løpet av 2023.

Samlet sett mener foretaket at omfanget av identifiserte feil og mangler (når man hensyntar foretakets kommentarer til disse) og iverksatte tiltak, ikke gir grunnlag for å anse det utilrådelig å la Collectia beholde sin inkassobevilling.

Slik Finanstilsynet ser det, kan de endringstiltak som er gjennomført på rutinenivå være egnet til å avdekke og avverge nye og liknende forhold som omtales i denne rapporten. Finanstilsynet har imidlertid ikke tillit til at foretaket evner eller har tilstrekkelig vilje til å avdekke og avverge andre og nye typer feil i sin virksomhetsutøvelse fremover. Foretaket har bevisst og i lang tid unnlatt å innrette seg korrekt etter sentrale og grunnleggende bestemmelser i inkassolovgivningen. Selv der foretaket på bakgrunn av en tilsynsmessig oppfølging i 2020 hadde en ekstraordinær oppfordring til forsterkede kontroller når det gjaldt å registrere fordringshavere som gikk konkurs, jf. punkt 2.7, har

denne risikoen ikke vært fulgt opp på en tilstrekkelig måte, noe som i seg selv svekker tilliten til foretakets evne til å innrette seg annerledes i fremtiden.

Borgarting lagmannsrett uttalte seg om betydningen av langvarige og systematiske feil for utilrådelighetsvurdering i behandlingen av sak om midlertidig forforføyning i forbindelse med tilbakekall av inkassobevillingen til Norkreditt AS (kjennelse av 17. august 2017 17-084573ASK-BORG/02):

*Lagmannsretten er kommet til at det også etter en slik framtidsvurdering er grunn til å frykte at Norkreditt og Sætre ikke vil være i stand til å følge pliktene etter § 6. Lagmannsretten legger her særlig vekt på at selskapet har brutt plikten til sammenslåing av krav i et så stort omfang, både i tid og i antall saker, at det er tale om en systemsvikt. Det er også påvist systematiske regelbrudd hva gjelder kontroll av holdbarheten av krav, samt å holde klientmidler adskilt fra egen kasse. Som påpekt av byfogdembetet, må regelbruddene ses i sammenheng med svært mangelfull risikostyring og internkontroll. Lagmannsretten deler byfogdembetets oppfatning om at siden inkasso er en automatisert prosess, blir det ekstra viktig at bevillingshavere tar slik internkontroll på alvor. Som byfogdembetet påpeker, og lagmannsretten slutter seg til, har evnen eller viljen til systematisk risikostyring og kontroll av den automatiserte prosessen vært så liten hos Norkreditt og Sætre, at det er grunn til å frykte at videre drift vil medføre nye regelbrudd av betydning*

Finanstilsynet mener, som det er redegjort for ovenfor, at foretakets risikostyring og internkontroll har vært utilstrekkelig i flere år, noe som i seg selv gir grunn til å frykte nye og alvorlige regelbrudd. I tillegg skal et tilsyn ikke være den utløsende faktoren for at et foretak og dets styre skal ta inn over seg viktigheten av å overholde regelverket som gjelder for virksomheten. Når det er snakk om så alvorlige og omfattende regelbrudd som i denne saken, vil forbedringstiltak som et foretak igangsetter etter at Finanstilsynet har innledet tilsynsmessig oppfølging, tillegges liten vekt i utilrådelighetsvurderingen. Dette synspunktet er også lagt til grunn i rettspraksis, jf. Oslo Byfogdembetes kjennelse av 23. november 2017 i sak om midlertidig forføyning ved tilbakekall av inkassobevillingen til Pri Credit AS (17/17478TVI), hvor retten uttaler:

*Når det gjelder de andre rutineendringene skal bemerkes at disse kom etter varslet og gjennomført stedlig tilsyn. Isolert sett er det positivt at en forbedrer rutinene, men i utilrådelighetsvurderingen har det mindre vekt.*

Justis- og beredskapsdepartementet uttalte generelt i klagesaken om tilbakekall av inkassobevillingen til Norkreditt AS (datert 2. januar 2017) at det var foretakets oppgave å forhindre feil og at det ville få store og uheldige konsekvenser for et effektivt tilsyn og tilliten til inkassobransjen hvis et hvert varsel om mulig tilbakekall kan bli imøtegått med endringsprosesser. Konkret la departementet stor vekt på at foretaket ikke hadde hatt tilstrekkelig risikostyring og internkontroll og at foretaket før tilsynet ikke fulgte regelverket for sammenslåing av saker. I departementets vedtak om tilbakekall av inkassobevillingen til Teleperformance Norge AS (datert 23. juni 2021), ble også endringstiltakene foretaket hadde gjort vurdert. Spørsmålet var om disse var av et slikt omfang og en slik karakter, at det ikke lenger var grunn til å frykte brudd på gjeldende regelverk i fremtiden. I den konkrete vurderingen la departementet bl.a. vekt på at foretaket

gjennom flere år hadde hatt mangelfull risikostyring og internkontroll, og at det ikke minst var kritikkverdig at foretaket ikke raskt rettet opp kjente feil.

Tilsvarende vurderinger er også lagt til grunn i tilbakekallssaker på andre tilsynsområder, for eksempel regnskapsførerområdet og verdipapirområdet. Finanstilsynet er ikke enig i foretakets anførsel om at inkassolovens fremtidsrettede vurdering avviker fra regelverket på andre tilsynsområder på en slik måte at praksis fra disse tilsynsområdene har begrenset relevans.

Det er på det rene at det ikke har vært oppmerksomhet rundt, eller systemer for, at styret, ledelsen, eiere eller ansatte skulle kunne håndtere avvik, slik at disse kunne rettes, før Finanstilsynet varslet og gjennomførte tilsyn. Som redegjort for i punkt 2.6, har foretaket også tilpasset dokumentasjon til sin forklaring etter varsel om tilbakekall, noe som innebærer at Finanstilsynets tillit til foretakets opplysninger om endringstiltak og dokumentasjonen av dette er betydelig svekket.

Finanstilsynet har også vurdert hvilken betydning det har at personer i ledende roller er byttet ut, og er kommet til at dette ikke endrer utilrådelighetsvurderingen. Det vises til at regelbruddene er gjennomgående i virksomheten og knytter seg ikke til svikt hos enkeltpersoner, men har sin årsak i en generell, mangelfull kontroll og svak kompetanse på grunn av manglende opplæring, noe som har forplantet seg på alle nivåer i virksomheten. Finanstilsynet mener de omfattende regelbruddene og den mangelfulle håndteringen vitner om ukultur som er gjennomgående i foretaket. Det vises også i den forbindelse til at siden oppstart av virksomheten i 2017, har foretaket hatt flere endringer i styret, i tillegg til skifte av faktisk leder i 2018, uten at Finanstilsynet kan se at dette har medført vesentlige kvalitetsforbedringer. Det vises også til at foretakets nåværende eier, etter det opplyste, hadde en langvarig gjennomgang av virksomheten i forbindelse med mulig oppkjøp allerede sommeren 2021. Til tross for dette er det først når Finanstilsynet varsler tilbakekall av inkassobevillingen ett og et halvt år senere, at forbedringstiltakene iverksettes. Dette forsterker Finanstilsynets inntrykk av manglende vilje til etterlevelse av regelverket.

Inndragning av foretakets inkassobevilling er inngripende og får konsekvenser for mange ansatte. I denne saken må likevel hensynet til skyldnere og kunder, og tilliten til inkassobransjen, veie tyngre. Finanstilsynet kan derfor ikke se at et vedtak om inndragning av inkassobevillingen er uforholdsmessig. Finanstilsynet kan heller ikke se at å pålegge foretaket å rette på forhold vil være tilstrekkelig i denne saken.

### **5.3 Vedtak**

På bakgrunn av de forhold som er omtalt ovenfor, vedtar Finanstilsynet å inndra bevillingen til Collectia AS (916 624 727) til å inndrive forfalte pengekrav for andre. Hjemmelen er inkassoloven § 31 første ledd bokstav a). Vedtaket trer i kraft ved klagefristens utløp, 7. mars 2023.

Vedtaket innebærer at Collectia AS ikke lenger kan utøve inkassovirksomhet. Styret i Collectia AS må påse og sørge for at inkassovirksomheten opphører i samsvar med vedtaket, og bekreftelse på dette skal uten unødig opphold sendes Finanstilsynet. Dette betyr at Collectia med umiddelbar virkning er avskåret fra å motta nye forfalte pengekrav til inndrivelse, sende nye kravbrev, foreta utgående ringing til skyldnere, og øvrige tiltak knyttet til inkassovirksomhet.

Collectia kan imidlertid overføre (remittere) innbetalte midler på klientkonto(er) til kreditorer og skyldnere til og med 30. mars 2023. Etter dette tidspunktet blir klientkontoen(e) tilhørende Collectia sperret for uttak i medhold av inkassoforskriften § 4-1 femte ledd. Frem til 30. mars 2023 kan Collectia besvare henvendelser fra skyldnere, og utøve rettslig inndrivelse på bakgrunn av iverksatte inndrivningstiltak før vedtakets dato.

Dette vedtaket kan påklages innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Klage sendes Finanstilsynet. Klageinstans er klagenemnd for revisor- regnskapsfører- og inkassosaker (jf. endringen i inkassoloven § 30 a og i forskrift 1. februar 2012 nr. 111). En part har rett til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter innenfor rammene av forvaltningsloven §§ 18 og 19. Det kan søkes om utsatt iverksetting av vedtaket, jf. forvaltningsloven § 42.

Collectia AS' revisor og sikkerhetsstiller orienteres om Finanstilsynets vedtak ved kopi av dette brev. Det anmodes om at styret i foretaket innleder dialog med og arbeider med sikkerhetsstiller om den praktiske gjennomføringen av avviklingen.

For Finanstilsynet

Anne Merethe Bellamy  
direktør

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

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

Kopi til:  
Advokatfirmaet Thommessen AS v/Tore Mydske  
Henka Revisjon AS  
Tryg Forsikring