



Svea Finans AS
Postboks 6601 Etterstad
0607 OSLO

VÅR REFERANSE
22/1825

DERES REFERANSE

DATO
05.07.2022

Tilsynsrapport

1. Innledning

Svea Finans AS ("foretaket") har hatt bevilling til å drive fremmedinkassovirksomhet siden 9. juli 2002. Foretaket eies av Svea Inkasso AB i Sverige. Foretaket har hovedkontor i Oslo og et avdelingskontor på Hamar. Foretaket tilbyr inkassotjenester til det norske markedet, både for private selskaper og offentlig sektor.

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn med foretakets inkassovirksomhet. Sentralt for undersøkelsene var foretakets interne rutiner knyttet til risikostyring og internkontroll, saksbehandlingen samt kontroll med klientmidlene.

I forkant av tilsynet hadde foretaket oversendt dokumentasjon for blant annet klientmiddelbehandling, utkontrakteringsavtaler, risikostyring og internkontroll, styreprotokoller og uttrekk av data fra saksbehandlingssystemet for en nærmere angitt periode. Det stedlige tilsynet ble innledet ved at foretaket blant annet ga en presentasjon av organisering av virksomheten og en gjennomgang av foretakets internkontrollsystem. Finanstilsynet gjennomførte deretter stikkprøvekontroller på saksnivå i foretakets saksbehandlingssystem. Det ble også gjennomført samtaler med nøkkelpersoner i foretaket for å avklare enkelte forhold knyttet til inkassovirksomheten, basert på tidligere innsendt dokumentasjon. Det vises for øvrig til etterfølgende korrespondanse, Finanstilsynets foreløpige rapport samt foretaket kommentar til denne.

2. Saksbehandlingskontroll

2.1. Renteberegning i krav mot mindreårige

Mindreåriges rettslige handleevne er begrenset ved vergemålsloven § 9. Som utgangspunkt kan en mindreårig selv ikke råde over sine midler eller binde seg ved rettshandel med mindre noe annet er særlig bestemt. Konsekvensene av at en mindreårig har inngått en avtale som vedkommende ikke bindende kunne inngått på egenhånd, reguleres av vergemålsloven §§ 14 og 15. Det følger av § 15 at partene i så fall skal tilbakelevere det mottatte, og dersom dette ikke går (eksempelvis ved gjennomførte legeundersøkelser), skal verdien erstattes.

Den mindreårige plikter ikke å erstatte det vedkommende har mottatt utover det som har kommet vedkommende til nytte. Dette innebærer at den mindreårige ikke plikter å erstatte

inkassoomkostninger i tilknytning til – og renter av – kravet, når kravet rettes mot denne. Dersom det skal kreves slike omkostninger og renter, må kravet rettes til den mindreåriges verge, jf. tolkningsuttalelse fra Justis- og beredskapsdepartementet i brev av 4. juli 2008.

Foretaket har enkelte krav til inndrivelse som er pådratt av mindreårige. Ved Finanstilsynets kontroll av saker i forkant av tilsynet kunne det synes som at det var avkrevd utenrettslige omkostninger i forbindelse med inndrivelsen av disse kravene. Ved nærmere kontroll i foretakets saksbehandlingssystemer var disse sakene rettet ved at salæret var nedjustert eller tilbakeført. Imidlertid fant Finanstilsynet flere saker hvor innbetaling hadde funnet sted før retting, men hvor rentene ikke var tilbakeført som del av rettingen.

Foretaket har oversendt saksinformasjon for enkeltsaker som viser at ukorrekt avkrevde renter nå er refundert. Finanstilsynet tar dette til etterretning, og legger til grunn at foretaket gjennomfører adekvate tiltak for å avverge at mindreårige skyldnere avkreves for kostnader utover hovedstol.

2.2. Inndrivning av egne krav

Bevilling til å drive fremmedinkasso gjelder kun inndrivning av forfalte krav på vegne av andre. Dersom inkassoforetak skal drive inn egne fordringer, er det reglene om egeninkasso som skal anvendes. Dette innebærer blant annet at det skal avkreves gebyr i medhold av inkassoforskriften kapittel 1, ikke kapittel 2.

Videre skal det ikke opplyses om klageadgang til Finansklagenemnda i henhold til inkassoloven § 22, fordi nemnda bare behandler klager som gjelder fremmedinkassovirksomhet, og man skal anmode om innbetaling til driftskonto for å unngå sammenblanding av egne og klienters midler, jf. inkassoforskriften § 4-1 første ledd.

Finanstilsynets kontroll viste at foretaket hadde som rutine å inndrive egne forfalte pengekrav i samme brevmal som de eksterne kravene. Dette innebar blant annet at midlene fra egeninkasso ble innbetalt på klientkonto, ettersom det var dette kontonummeret som fremkom av kravbrevene. Foretaket har informert om at det nå er opprettet egen innfordringsrutine for egne krav, hvor skyldner anmodes om å betale til foretakets driftskonto. Finanstilsynet tar rutineendringen til etterretning.

2.3. Innsigelseshåndtering

Det følger av Finanstilsynets rundskriv 20/2016 (Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse) punkt 3 at dersom det blir fremsatt en innsigelse mot et krav og innsigelsen ikke er åpenbart uholdbar (fremsatt i forhalingshensikt), må inkassoforetaket stanse den utenrettslige inndrivelsen. Alle innsigelser skal besvares av inkassoforetaket innen rimelig tid.

Finanstilsynet så av dokumentasjonen som var sendt inn i forkant av det stedlige tilsynet at det kunne være enkelte saker hvor det tilsynelatende var lang innsigelsesbehandling (for eksempel gikk det i ett tilfelle 122 dager før innsigelsen ble løst). Foretaket har opplyst at dette skyldes avvik fra saksbehandlingsrutinene. Det er videre opplyst at det høsten 2021 ble iverksatt nye rutiner for å purre opp fordringshaver, og at det i forbindelse med siste risikovurdering ble etablert nytt stikkprøveutvalg i internkontrollen som skal avdekke saker som har hatt innsigelsesstatus i over 30 dager.

Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning, og legger til grunn at rutinen også innebærer at skyldner gis foreløpig svar snarest mulig etter at innsigelsen er fremsatt, og løpende orientering om saksgangen dersom behandlingen av innsigelsen trekker ut i tid.

2.4. For tidlig utsendelse av betalingsoppfordring

Inkassotiltak kan ikke iverksettes før fordringshaver eller inkassoforetaket har sendt skyldneren et inkassovarsel med minimum 14 dagers betalingsfrist, jf. inkassoloven § 9. Først når betalingsfristen i inkassovarselet har løpt ut, er det anledning til å sende betalingsoppfordring etter inkassoloven § 10. Dersom reglene i §§ 9 og 10 er overtrådt, er det ikke anledning til å kreve erstattet de utenrettslige omkostningene, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Finanstilsynet fant at i enkelte saker var betalingsoppfordring sendt tidligere enn hva som er lovlig. På Finanstilsynets oppfordring har foretaket foretatt en kontroll av alle saker for perioden 1. januar 2021 til 1. april 2022, og funnet at betalingsoppfordring er sendt for tidlig i totalt tolv saker.

Foretaket har opplyst at avvikene skyldes menneskelig svikt, og at sakene er rettet ved refundering av innbetalt salær eller at sakene er startet på nytt ved utsendelse av ny betalingsoppfordring. Foretaket har opplyst at stikkprøvekontrollene nå er endret slik at kontrollen skal fange opp fremtidige saker hvor tilsvarende avvik forekommer. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

2.5. Sammenslåing av saker

Det følger av rundskriv 1/2018 at når inkassator 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.

Finanstilsynet fant at enkelte saker ikke var sammenslått, selv om de tilsynelatende oppfylte vilkårene for sammenslåing etter Finanstilsynets rundskriv 1/2018. Finanstilsynet ba om forklaring til avvikene, og en tilbakemelding på hvor mange saker som feilaktig var unnlatt sammenslått i perioden 1. januar 2021 til 1. april 2022, samt angivelse av hvilken retting som var gjennomført i tilknytning til avvikene. Foretaket har gitt redegjørelse som viser at det i hovedsak er to årsaksforklaringer til manglende sammenslåing:

1. Manglende datakvalitet som har medført forsinkelse av utsendelse av betalingsoppfordringer. Dersom det har blitt oversendt flere krav mot samme skyldner fra fordringshaver i en periode hvor betalingsoppfordringer ikke har kunnet bli sendt pga. datakvaliteten, har alle sakene blitt stilt i bero. Når datakvaliteten er god nok, blir berostillelsen hevet, og betalingsoppfordringer sendes i den enkelte sak. Dette gir et avvik fra retningslinjene fordi kravene oppfyller vilkårene for sammenslåing på tidspunktet betalingsoppfordringene sendes ut. Det skulle med andre ord blitt gjennomført sammenslåing og sendt én felles betalingsoppfordring for alle sakene som er mottatt i berostillellesperioden og som har ligget på vent.
2. Manuell saksbehandlingsfeil.

Foretaket har gitt uttrykk for at det deler Finanstilsynets syn om at sakene burde ha vært sammenslått, men understreker at årsaksforklaring nr. 1 gjelder unntak fra ordinær rutine og har medført avvik pga. en rekke tilfeldigheter. Foretaket har videre opplyst om at det totalt er 174 saker hvor det har forekommet manglende sammenslåing, og at hovedvekten av disse gjelder manuelle saksbehandlingsfeil (144 av sakene).

Foretaket har opplyst at retting er foretatt ved at avkrevd salær er refundert fullt ut i alle de berørte sakene. Totalt er det tilbakeført 108 245,92 kroner. Videre er sakene som fremdeles er ubetalt, blitt sammenslått, og inndrivelsesprosessen er startet på nytt ved at ny (samlet) betalingsoppfordring er sendt til skyldner. For å avverge at tilsvarende feil skjer fremover, er saksbehandlingsrutinene også oppdatert. Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.