



KRAVIA AS
Thomas Rødahl
Postboks 5788 Torgarden
7437 TRONDHEIM

VÅR REFERANSE

22/1914

DERES REFERANSE

DATO

09.08.2022

Rapport etter tilsynssak

Det vises til Kravias redegjørelse av 7. juni 2022 for saksbehandlingen i en konkret inkassosak, basert på Finanstilsynets anmodning om en slik redegjørelse i brev av 23. mai 2022.

Nærmere om klagen

Klager har mottatt kravbrev fra Kravia, som han fremsatte innsigelse mot den 27. januar 2022 per telefon. Deretter mottok han nytt kravbrev den 11. februar 2022, og samme dag tok han kontakt med Kravia for å fremsette ny innsigelse mot kravet. Det ble i forbindelse med innsigelsene fremholdt fra klagers side at saken måtte bringes inn for Forlikrådet dersom Kravia ville "gå videre med saken".

Kravia skal ha opplyst overfor klager at foretaket ikke aksepterer muntlige innsigelser, og sendte saken til rettslig inndrivelse via namsmannen den 19. mai 2022. Klager mener en slik saksbehandling må være i strid med god inkassoskikk.

Klager har også anført i klagen at Kravia er lite tilgjengelige per telefon og epost, da det ikke fremkommer kontaktinformasjon av kravbrevet. I stedet er det henvist til en hjemmeside hvor all informasjon var på engelsk da klager logget seg inn, hvilket er et språk klager ikke behersker. I tillegg ble klager møtt av talemelding om at kontoret var stengt onsdag og torsdag da han ringte sentralbordet.

Foretakets redegjørelse

Det følger av foretakets redegjørelse at foretaket alltid oppfordrer skyldnere til å inngi innsigelser skriftlig og å begrunne disse slik at kreditor kan gjøre en vurdering av innsigelsen. Etter Kravias syn sikrer skriftlighet at innsigelsene blir brakt videre uendret til kreditor og at dette ivaretar skyldners rettssikkerhet. Spesielt der innsigelsene gjelder varer/tjenester innenfor spesielle fagområder kan det være en risiko at viktig informasjon går tapt ved muntlig kommunikasjon med saksbehandlerne som kanskje ikke forstår detaljene/nyansene i innsigelsen og partenes forretningsforhold.

FINANSTILSYNET

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00

post@finansstilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Saksbehandler

Oda Stensrud
Dir. tlf 22 93 97 61

Kravia har redegjort for at rutinene tilsier at innsigelser primært skal fremsettes skriftlig, men at rutinene ikke utelukker muntlige innsigelser. I dette tilfellet var imidlertid klagers muntlige innsigelse ikke begrunnet, og det var derfor ikke noe "å sende over til kreditor for vurdering". Saksbehandler skal derfor ha oppfordret skyldner gjentatte ganger om å redegjøre for bakgrunnen for innsigelsen, og informerte skyldner om at de måtte ha en nærmere redegjørelse for å notere saken som omtvistet. Kravia erkjenner likevel at saken skulle ha vært notert som omtvistet og at det skulle vært tatt ut forliksklage, ikke sendt utleggsbegjæring, på bakgrunn av de muntlige innsigelsene. Saksbehandler har dermed ikke behandlet saken i samsvar med rutinene.

Når det gjelder at Kravia skal være lite tilgjengelige og at nettsidene ikke er på norsk, vises det til at det var en rekke tilfeldigheter som inntraff samtidig overfor skyldner. Telefonene måtte stenges pga kursing og møtevirksomhet ved et tilfelle i februar, og nettsidene var trolig "nede" den dagen klager forsøkte å logge seg på slik at han havnet på en side med engelsk tekst.

Finanstilsynets kommentarer

Det følger av Finanstilsynets rundskriv 20/2016 punkt 3 at dersom det blir fremsatt en innsigelse mot et krav og innsigelsen ikke er åpenbar uholdbar (fremsatt i forhalingshensikt), må inkassator stanse den utenrettslige inndrivingen. Det er ikke krav til skriftlighet og heller ikke til nærmere begrunnelse fra skyldners side, men det vil være vanskelig for inkassoforetaket eller oppdragsgiver å foreta en vurdering av bestridelsen dersom denne ikke er begrunnet. Terskelen er imidlertid ikke særlig høy for at et krav skal anses som omtvistet slik at inndrivingen ikke skal skje som inkasso og med inkassosalær, men gå til domstolsbehandling, jf. LB-2004-90032.

Det er Finanstilsynets vurdering at inkassoforetaket har brutt kravet til god inkassoskikk i denne saken når kravet ble oversendt til namsmannen for tvangsinn drivelse, i stedet for at det ble tatt ut forliksklage for å avklare tvisten først. Det var også i strid med god inkassoskikk å feilaktig informere skyldner om at det er et skriftlighetskrav i forbindelse med bestridelse av krav. Selv om det av bla. bevismessige årsaker er å foretrekke av kommunikasjon rundt innsigelser skjer skriftlig, har enkelte skyldnere av ulike årsaker ikke ressurser eller kapasitet til å fremsette innsigelser skriftlig. Av rettssikkerhetshensyn er det derfor svært viktig at inkassoforetakene ikke gir inntrykk av at det eksisterer et slikt skriftlig formkrav til innsigelser.

I følge Kravias redegjørelse og notater fra saksloggen i saksbehandlingssystemet deres, er saken rettet ved at begjæringen om tvangsfullbyrdelse er trukket. Inkassosalæret er også fjernet fra saken. Foretaket har videre redegjort for at det skal ha en gjennomgang overfor saksbehandlerne angående hvordan muntlige innsigelser skal behandles, og viktigheten av korrekt valg av rettslige skritt i slike saker. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

Når det gjelder at inkassoforetaket ikke var tilgjengelig på enkelte tidspunkt da skyldner forsøkte å oppnå kontakt, ser Finanstilsynet at dette var uheldig for skyldners del. Det fremstår imidlertid ikke som at foretaket generelt gjør seg utilgjengelige, og skyldner oppnådde etter det opplyste likevel kontakt med inkassator innen kort tid. Finanstilsynet har derfor konkludert med at det ikke foreligger brudd på god inkassoskikk ved at det var en relativt kort nedetid på telefon og nettsiden.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.