



Lindorff AS
Postboks 7055
3007 DRAMMEN

VÅR REFERANSE
19/664

DERES REFERANSE

DATO
11.02.2019

Vurdering av saksbehandling - brudd på god inkassoskikk

Det vises til redegjørelse for saksbehandling i inkassosak, på bakgrunn av vår anmodning. Anmodningen var foranlediget av henvendelse til Finanstilsynet fra Langseth Advokatfirma på vegne av klient som er skyldner. Advokatfirmaet er kopimottaker av dette brevet, og får også oversendt redegjørelsen uten vedlegg.

Sakens bakgrunn

Langseth Advokatfirma sendte henvendelse til Finanstilsynet angående Lindorffs behandling av inkassosak mot en klient.

Advokatfirmaet bistår sin klient med å få oversikt over vedkommendes gjeld. I den forbindelse er Lindorff tilskrevet i september 2018 hvor det anmodes om at all korrespondanse til skyldneren skulle gå via advokat. Anmodningen er gjentatt ved flere anledninger, minst én gang av advokat, og flere ganger av både skyldner og ektefelle. Likevel er skyldneren kontaktet direkte ved både SMS, telefon og brev av Lindorff.

Årsaken til at skyldneren ikke ønsker direkte kontakt med inkassator er at vedkommende har helsemessige utfordringer som utgjør en spesiell situasjon. Lindorff er gjort oppmerksom på dette, og er informert om at skyldneren tidligere har vært vurdert som betydelig psykisk lidende som følge av kreditorpågang, og at det tidvis har vært akutt selvmordsfare.

Lindorff har i sin redegjørelse erkjent at det i denne saken har vært manglende ivaretagelse av anmodningen om at kommunikasjon skal skje via advokat. Foretaket har på bakgrunn av denne saken opprettet særskilt rutine for slike henvendelser.

Et annet aspekt ved saken er at Lindorff likevel mener at det ikke er gjort feil i alle saker skyldner har hos inkassoforetaket. Tilsynelatende påberoper foretaket seg taushetsplikten. Det følger av redegjørelsen at *"Advokatfirmaet opplyser at de representerer skyldner i 3 forskjellige saker. Lindorff har i sine fullmaktrutiner lagt til grunn at en advokat som opplyser å representere skyldner har tilstrekkelig fullmakt til å håndtere saken for skyldner. [...] Det kan legges til at advokaten har opplyst å representere skyldner i 3 konkrete saker. Skyldner har flere saker til inkasso og når advokaten begrenser sin fullmakt til 3 konkrete saker så vil det etter vårt syn være feil å gi advokaten innsyn i de øvrige forhold. Noe av pågangen det vises til har vært i de øvrige forhold."*

Finanstilsynets vurdering

Det er Finanstilsynets vurdering at Lindorff i denne saken har brutt kravet til god inkassoskikk overfor skyldner. Ved å ikke følge anmodning om å rette henvendelser til advokaten, har skyldner blitt utsatt for urimelig påtrykk. Saksbehandlerne har gjentatte ganger blitt opplyst om at skylder ikke skal utsettes for inkassopågang direkte, og burde ha forstått viktigheten av dette. Vi tar til etterretning at Lindorff nå har etablert skriftlig rutine for behandling av slike henvendelser.

Når det gjelder Lindorffs oppfatning av at inkassators taushetsplikt er til hinder for at fullmakten skulle omfatte andre inkassosaker enn de advokaten henvender seg om, er Finanstilsynet uenig i dette. Basert på advokatens opplysning til inkassator om at skyldner av helsemessige årsaker må beskyttes mot kreditorpågang, må det etter vår vurdering være åpenbart at advokatens fullmakt i en slik situasjon gjelder generelt.

For ordens skyld viser vi avslutningsvis til inkassoloven § 17 fjerde ledd hvor det fremgår at inkassators krav på salær bortfaller dersom man opptrer i strid med god inkassoskikk, og legger til grunn at Lindorff innretter seg etter dette.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.

Kopi med vedlegg til:
Langseth Advokatfirma DA