



Inkassoforetakenes faktiske ledere

VÅR REFERANSE
16/13228

DERES REFERANSE

DATO
28.04.2017

Oppsummering av tilsynsåret 2016

1. Innledning

I forbindelse med Finanstilsynets tilsynsaktiviteter i 2016 ble det i stor grad avdekket sammenfallende regelbrudd i forbindelse med inndrivingsprosessen. Feilene har vært systematiske i den forstand at de har forekommet i et større antall saker. Dette rundskrivet har som formål å oppsummere de mest aktuelle feilene samt å gi en overordnet veiledning i hvordan inkassoforetakene bør bygge opp sin risikostyring og internkontroll, for å forebygge systematiske feil i inkassoprosessene.

2. Sammenslåing av krav

Det følger av Finanstilsynets rundskriv 8/2011 at når inkassator får oversendt to eller flere krav fra samme oppdragsgiver, mot samme skyldner, skal kravene som hovedregel slås sammen før utsendelsen av betalingsoppfordring. Bakgrunnen for Finanstilsynets rundskriv er å trekke opp retningslinjer som sikrer en ensartet praksis for å hindre at skyldner avkreves mer enn nødvendige kostnader, jf. inkassoloven § 17.

Finanstilsynet har ved flere tilsyn avdekket manglende sammenslåing av krav. Foretakene har inngitt ulike forklaringer til avvikene. Herunder er det vist til at sakene er registrert inn i saksbehandlingssystemet på forskjellige tidspunkt, at kreditorene er registrert i inkassosystemet under forskjellige kreditornumre, eller at det er flere underliggende krav som er kjøpt opp av én kreditor men av forskjellige opprinnelige fordringshavere.

Finanstilsynet understreker at disse årsakene ikke medfører at kravet til sammenslåing faller bort. Skjæringstidspunktet for når kravene skal slås sammen er tidspunktet det sendes betalingsoppfordring. Dersom det er registrert ett eller flere krav mot samme skyldner på vegne av

samme oppdragsgiver, er det derfor normalt ikke av betydning når kravene er registrert inn til inkassoforetaket, eller hva som er det underliggende kravgrunnlaget. Se imidlertid Finanstilsynets uttalelse til Namsmannen i Sandefjord i brev av 16. mars 2016 om enkelte unntak fra hovedregelen (<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/brev/2016/sammenslaing-av-krav/>)

3. Inndrivelse av krav overfor mindreårige

En mindreårig kan ikke selv foreta rettslige handlinger eller råde over sine midler, med mindre annet er særlig bestemt, jf. vergemålsloven § 9. Dette innebærer at den mindreårige som hovedregel ikke kan pådra seg gjeld, og heller ikke binde seg til en fremtidig betalingsforpliktelse. Videre følger det av § 14 annet ledd at en disposisjon som i utgangspunktet ikke er bindende for den mindreårige, senere kan godkjennes når vedkommende blir myndig. En godkjent disposisjon har virkning fra det tidspunktet disposisjonen ble foretatt. Dersom en disposisjon foretatt av en mindreårig ikke senere blir godkjent, er den ikke bindende, og partene skal tilbakelevere det mottatte. Dersom dette ikke er mulig, for eksempel der det er levert en tjeneste, skal verdien erstattes, jf. § 15. I disse tilfellene plikter ikke den mindreårige å erstatte det han eller hun har mottatt utover det som har kommet vedkommende "til nytte".

Fordringshaverens kostnader ved utenrettslig inndrivning anses ikke å ha kommet vedkommende "til nytte", og det er derfor ikke adgang til å avkreve den mindreårige skyldneren for inkassosalær eller annen erstatning forbundet med inndrivningen. Dette innebærer at det ikke er anledning til å påføre inkassosaken salær. Dette gjelder uavhengig av om skyldner blir myndig etter at den opprinnelige rettshandelen fant sted, med mindre disposisjonen senere har blitt godkjent. Dersom det skal avkreves inkassosalær i saken, må kravet derfor ordinært rettes mot vedkommendes foresatte.

Ved flere tilsyn har Finanstilsynet avdekket at foretakene har avkrevd inkassosalær direkte overfor mindreårige. Finanstilsynet understreker viktigheten av at inkassoforetakene har gode rutiner for både å avverge og å avdekke saker der mindreårige skyldnere blir avkrevet salær. For å opprette gode rutiner for dette, er det viktig at foretakene vurderer porteføljene med tanke på hvilke typer krav det er forhøyet risiko for at kravene er stiftet av mindreårige. Eksempler på slike krav er kjøretimer, legekonsultasjoner, bibliotekskort o.a.

4. For kort lovpålagt betalingsfrist, førtidig påføring av lett og tungt salær

I henhold til inkassoloven §§ 9 og 10 skal henholdsvis et inkassovarsel og en betalingsoppfordring ha minst 14 dagers betalingsfrist. Skjæringstidspunktet for når en inkassosak kan påføres lett salær, inntreer når saken er registrert i inkassators saksbehandlingssystem og betalingsfristen i inkassovarsel har løpt ut. Dersom det sendes betalingsoppfordring med inkassoomkostninger før utløpet av inkassovarselets 14-dagersfrist, vil det lette salæret være avkrevd for tidlig.

Dersom en skyldner oversitter betalingsoppfordringens 14-dagers betalingsfrist med mer enn 28 dager, kan saken påføres tungt salær (dag 43 etter utsendt betalingsoppfordring), jf. inkassoforskriften § 2-3.

Finanstilsynet har avdekket feil som gjelder brudd på overnevnte bestemmelser. Som regel kan avvikene forklares ved systemfeil, og ved flere tilfeller har ikke foretakene avdekket disse feilene selv. Det er Finanstilsynets vurdering at disse bestemmelsene ikke levner rom for tolkning og at avvikene utelukkende skyldes manglende internkontroll, herunder både når det gjelder manuelle stikkprøvekontroller i tilstrekkelig omfang og jevnlig kontroll av systeminnstillinger.

5. Inndrivelse av foreldede renter

Etter foreldelsesloven §§ 2 og 3 er den alminnelige foreldelsesfrist tre år, med utgangspunkt i den dag fordringshaveren tidligst har rett til å kreve å få oppfyllelse. Virkningen av at en fordring er foreldet, er at fordringshaveren mister sin rett til oppfyllelse. For å sikre at fordringen og tilhørende renter ikke foreldes, må derfor inkassator påse at fristavbrytende handlinger etter foreldelsesloven §§ 14 til 19 foretas innen den aktuelle foreldelsesfristen. Eksempelvis kan inkassator avbryte fristen ved å ta rettslig skritt for å få dom for kravet, eller begjære tvangsfullbyrdelse, jf. foreldelsesloven §§ 15 og 17.

Dersom fordringen blir bindende fastslått ved eksempelvis dom, eller fordringshaveren ikke får full dekning for sin fordring gjennom utlegget, blir det regnet ny frist på ti år fra den dag dom er avsagt eller fra dagen for tvangsforretningens slutning, jf. foreldelsesloven § 21 annet og tredje ledd. Imidlertid omfattes kun de krav som er medtatt i dommen eller utleggsforretningen i den nye tiårsfristen. For renter som måtte tilkomme etter dommen er avsagt eller tvangsforretningens slutning, løper den alminnelige treårsfristen.

Finanstilsynet har avdekket tilfeller hvor skyldnere er avkrevd foreldede renter. Avvikene er forklart ved at inkassosystemet ikke har hatt innstillinger som håndterer forskjellige foreldelsesfrister i én og samme sak. Det kan samtidig synes som at enkelte inkassoforetak ikke har hatt tilstrekkelig kunnskap om foreldelseslovens bestemmelser.

6. Behandling og avstemming av klientmidler

I Finanstilsynets rundskriv 7/2013 ("Avstemming av klientmidler") er det gitt retningslinjer for hvordan inkassator må kunne dokumentere at klientmidlene til enhver tid er tilstrekkelig til å dekke klientansvaret. Retningslinjene skal støtte opp under og bidra til inkassators etterlevelse av bestemmelsene i inkassoforskriften kapittel 4 om inkassators behandling av klientmidler.

Finanstilsynet har ved flere tilsyn avdekket at underliggende dokumentasjon av beløpsstørrelser en månedlig avstemming skal omfatte og forklaring av avvik mellom disse, har vært mangelfull. For at en månedlig avstemming skal være i samsvar med rundskrivets retningslinjer, er det slik at underliggende dokumentasjon av beløpsstørrelser i form av kontoutdrag fra bank, utdrag fra regnskap i form av hovedbokskontoer for klientmidler og klientansvar, samt klientansvar ifølge reskontro (kunde-/leverandørspeifisering), skal være en del av avstemmingsmaterialet. Avvik mellom beløpsstørrelser skal forklares og følges opp slik at disse, så langt det er mulig, er rettet på til neste avstemming. Dersom faktisk leder ikke selv utarbeider avstemmingen, er det etter Finanstilsynets vurdering behov for at faktisk leder signerer med dato og navn for når avstemmingsmaterialet er gjennomgått. Det vises til Finanstilsynets rundskriv 9/2012 ("Retningslinjer for faktisk leiar i inkassoføretak") hvor behandling og avstemming av klientmidler er blant saksområdene som omtales i punkt 3.

Inkassators klientmiddelbehandling er en sentral del av den konsesjonspliktige virksomheten. Ved enkelte tilsyn er det avdekket at inkassoforetak har utkontraktert behandlingen av klientmidler til foretak/personer som ikke har bevilling utstedt av Finanstilsynet til å utøve inkassovirksomhet. Finanstilsynet er av den vurdering at utkontraktering av kjerneoppgaver ikke er forenlig med formålet med konsesjonsordningen. Det vises til finanstilsynsloven § 3 første ledd. Til grunn for Finanstilsynets standpunkt ligger at disposisjonsrett til klientkonto(er) kun skal innehas av

foretak/personer som er underlagt tilsyn i medhold av norsk inkassolovgivning, og som har inngående kunnskap om krav til forsvarlig og korrekt klientmiddelbehandling.

7. Risikostyring og internkontroll

Inkassoforetak er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finansstilsynsloven § 4 og nevnte forskrift § 1.

Risikovurdering er en systematisk gjennomgang av virksomheten. Hensikten med risikovurderingen er å identifisere potensielle feil og avvik, for så å iverksette tiltak som kan redusere risikoen til et akseptabelt nivå. For inkassoforetak er det spesielt viktig å identifisere risikoer ved utøvelsen av inkassovirksomheten, ikke bare risikoer knyttet til foretakets forretningsmessige drift. I denne forbindelse må foretaket først identifisere inkassosakens ulike stadier, eksempelvis utenrettslig inndrivelse, rettslig inndrivelse og klientmiddelbehandling, og deretter de ulike elementene som kan være aktuelle innenfor de respektive stadiene. Eksempelvis vil dette være risiko for innkreving av urettmessige krav, feil i betalingsfrister, manglende sammenslåing av krav, feil i salær- og forsinkelsesrenteberegning, manglende tvistemerkning av sak ved mottak av innsigelse, inndrivelse av foreldede krav eller sammenblanding av drifts- og klientmidler. Deretter må det vurderes sannsynlighet for at risikoen inntreffer, samt konsekvensen av dette.

Med bakgrunn i risikovurderingen skal det etableres adekvat *risikohåndtering*, det vil si håndtering for å unngå, akseptere, redusere eller dele risiko, i samsvar med virksomhetens risikotoleranse. De viktigste risikohåndteringstiltakene i et inkassoforetak – når det gjelder risikoer ved inkassovirksomheten – er å etablere *saksbehandlings-* og *internkontrollrutiner*. På bakgrunn av hvordan inkassovirksomhet er innrettet – med utstrakt bruk og behandling av data i automatiserte prosesser – er inkassators risikostyring og internkontroll av stor betydning for utøvelsen av forsvarlig inkassovirksomhet. Saksbehandlingsrutiner tilpasset virksomheten er et viktig verktøy i dette arbeidet, for å sikre at risikoen for feil reduseres til et forsvarlig nivå.

For å sikre en effektiv og forsvarlig risikohåndtering, må kontrollaktivitetene være etablert slik at de tar sikte på å avdekke inntrufne feil/avvik, men også slik at kontrollene kan forhindre at feil/avvik faktisk inntreffer. Herunder må kontrollene innrettes slik at både manuell og systemmessig svikt i strid med saksbehandlingsrutinene kan avdekkes.

En hensiktsmessig risikostyring bør være lagt opp slik at det vurderes hvorvidt et enkeltstående avvik kan ha gjort seg gjeldende for andre krav i inkassators portefølje. Et eksempel er at feil i systeminnstillinger ofte vil ha utslag i flere inkassosaker. Dersom avviket kan ha forekommet i flere saker, må foretaket gjøre et utvidet søk for å identifisere omfanget av feilen slik at denne kan rettes. Deretter bør konkrete risikohåndteringstiltak iverksettes, basert på foretakets vurdering av sannsynligheten for at avviket forekommer på nytt og konsekvensen av at avviket inntreffer.

Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6 hvor det følger at bevillingshaver plikter å "påse" at virksomheten utøves i henhold til nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk. Dette innebærer at faktisk leder har et selvstendig ansvar for virksomheten utover de krav som stilles til ledelsen etter risikostyringsforskriften. Finansstilsynet har i rundskriv 9/2012 gitt kontrollansvaret et nærmere innhold, herunder at faktisk leder skal kartlegge risikoområder, etablere skriftlige rutiner for saksbehandling, etablere løpende kontroller for å avdekke systematiske feil og ha en løpende

gjennomgang og evaluering av fastsatte rutiner og kontrollaktiviteter. Dette innebærer at faktisk leder i inkassoforetak både er den som skal etablere hensiktsmessige kontroller, og som i utgangspunktet skal foreta den faktiske gjennomføringen av kontrollaktivitetene. Eventuelt kan hele eller deler av disse oppgavene delegeres, dersom det er etablert forsvarlige rutiner for at det rapporteres tilbake til faktisk leder. Også daglig leder bør vurdere om pliktene etter inkassoloven § 6 etterleves på en slik måte at kravene til risikohåndtering etter risikostyringsforskriften oppfylles.

Dersom de interne kontrollfunksjonene avdekker vesentlige avvik, skal dette rapporteres til foretakets styre.

Videre viser vi til IKT-forskriften § 9, hvor det følger at avvik som oppstår i driften av IKT-systemer skal rapporteres til Finanstilsynet, dersom avviket medfører vesentlig reduksjon i funksjonalitet som følge av brudd på konfidensialitet, integritet eller tilgjengelighet til IKT-systemer og/eller data.

8. Rundskriv

På bakgrunn av tilsynserfaringer med mangelfull innsigelseshåndtering og feilbehandling av rettslige saksomkostninger, har Finanstilsynet publisert to nye rundskriv. Dette er rundskriv 19/2016 *"Retningslinjer for inkassators innkrevjing og behandling av rettslege saksomkostningar"* og rundskriv 20/2016 *"Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse"*. Rundskrivene er publisert på Finanstilsynets nettsider. Det forventes at foretakene gjør seg kjent med rundskrivene og foretar eventuelle endringer i sine rutiner i henhold til disse retningslinjene.

Dette brevet er sendt samtlige inkassoforetak.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.