



KREDINOR AS  
Postboks 782 Sentrum  
0106 OSLO

**Vår referanse**  
23/13833  
**Deres referanse**  
1124816/23

07.11.2024

## Tilsynssak

Finanstilsynet viser til redegjørelse ved brev av 2. februar 2024 og e-post av 12. mars 2024. I tillegg er inndrivelsesprosessen belyst ved at skyldner har oversendt Finanstilsynet kravbrev og e-poster fra kreditor og inkassator.

På grunnlag av gjentatt utenrettslig inndrivning på bestridte krav og at betalingsoppfordringer ikke korrekt har opplyst "hva kravet gjelder", mener Finanstilsynet at kreditor og inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk.

## Faktum om inndrivelsesprosessen

Skyldner bestilte høsten 2022 varmpumpe fra samme leverandør som fakturerer for strøm og nettleie. Fakturering for leveranse og montering av varmpumpe var avtalt å skje med avbetaling over 48 måneder. Avbetalingsbeløp skulle innarbeides i månedlige fakturaer for strøm og nettleie. Varmepumpeleveransen var imidlertid mangelfull, og skyldner reklamerte på dette.

Skyldner mottok i februar 2023 månedsfaktura fra leverandør for strøm og nettleie som omfattet første avbetalingsbeløp for varmpumpen. Fakturaen spesifiserte de tre delpostene og første avbetalingsbeløp for varmpumpen var oppført med 3 984,76 kroner. Skyldner sendte e-post til leverandør hvor fakturert beløp delvis ble bestridt. Det ble i e-posten gjort rede for årsakene til at avbetalingsbeløpet knyttet til varmpumpen ikke ble betalt, men at fakturert beløp for strøm og nettleie på ordinær måte ble betalt. Skyldner mottok månedsfaktura fra leverandør for strøm og nettleie som omfattet avbetalingsbeløp for varmpumpen også i mars og april 2023. Skyldner sendte e-poster til leverandør hvor fakturert beløp delvis ble bestridt med tilsvarende begrunnelse som i februar. Fakturert beløp for strøm og nettleie i mars og april 2023 ble betalt.

Skyldner mottok i mars 2023 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i februar 2023. Avkrevd beløp på 3 984,76 kroner var tilsvarende beløp som første avbetalingsbeløp for varmpumpen, men beløpet var fordelt på tre delposter spesifisert som "Faktura", "Strømregning" og "Nettleie". Inkassator fulgte opp med betalingsoppfordring i april 2023 hvor kravet på samme måte var fordelt på tre delposter som i inkassovarslet. Samme dag som betalingsoppfordringen i april 2023 sendte inkassator også inkassovarsel til skyldner med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i mars 2023. Avkrevd beløp i inkassovarslet var tilsvarende beløp som andre avbetalingsbeløp for varmpumpen, men beløpet var fordelt på tre delposter spesifisert som "Abonnement", "Kraftleveranse" og "Nettleie". Skyldner bestred kravene overfor inkassator og fikk tilbakemelding om at videre inndrivelse var stilt i bero.

Kreditors månedsfaktura i mai 2023 omfattet strøm og nettleie, og ble betalt på ordinær måte.

Kreditors månedsfaktura for juni og juli 2023 omfattet igjen avbetalingsbeløp knyttet til varmpumpen. Skyldner sendte etter mottak av hver av disse e-post til leverandør hvor det ble

opplyst at tidligere meddelt uenighet om avbetalingsbeløp for varmpumpe fortsatt var gjeldende, og at fakturert beløp for strøm og nettleie på ordinær måte ble betalt.

Skyldner mottok i juli 2023 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i juni 2023. Avkrevd beløp var tilsvarende beløp som avbetalingsbeløp for varmpumpen, men beløpet var fordelt på tre delposter og spesifisert som "Abonnement", "Kraftleveranse" og "Nettleie". I skyldners e-post til inkassator ble det opplyst at kravet var bestridt, at det også tidligere var mottatt kravbrev på vegne av oppdragsgiver/kreditor som var bestridt, og at inndrivelsesprosessen var innklaget til Finansklagenemnda. I e-posten påpekte skyldner også at opplysninger om ubetalt beløp i kravbrev var misvisende ettersom strøm og nettleie var betalt, slik at ubetalt beløp kun var knyttet til bestridt avbetalingsbeløp for varmpumpen.

I midten av august varslet inkassator at kravet i inkassovarslet i juli 2023 ville bli brakt inn for forliksrådet.

I inkassators brev til Finansklagenemnda i slutten av august 2023, som svar på skyldners klage, ble det opplyst at inkassator etter en gjennomgang av saken hadde valgt å frafalle kravet om utenrettslige inndrivingskostnader. På den bakgrunn anførte inkassator at det ikke forelå tvist om forpliktelser etter inkassoloven og at skyldners klage basert på nemndspraksis dermed skulle avvises.

Skyldner mottok i september 2023 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i august 2023. Avkrevd beløp var tilsvarende beløp som avbetalingsbeløp for varmpumpen, men beløpet var fordelt på tre delposter og spesifisert som "Abonnement", "Kraftleveranse" og "Nettleie". I henvendelse fra skyldner ble inkassator informert om at avkrevd beløp var omtvistet. Inkassators svar var at kravet ville bli lagt til annen omtvistet sak brakt inn for forliksrådet.

Skyldner mottok i begynnelsen av oktober 2023 betalingsoppfordring hvor inkassator viste til manglende betaling av kreditors faktura i august 2023. Det var i kravbrevet avkrevd utenrettslige inndrivingskostnader i medhold av inkassoforskriften § 2-2. I skyldners henvendelse til inkassator ble det vist til tidligere henvendelser om omtvistet krav. Inkassator opplyste til skyldner at kravet ville bli lagt til annen omtvistet sak brakt inn for forliksrådet.

I inkassators forliksklage i oktober 2023 var det opplyst at kravet var knyttet til misligholdt strøm, nettleie og abonnement i forbindelse med varmpumpe.

Skyldner mottok i november 2023 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i oktober 2023. Avkrevd beløp knyttet til avbetalingsbeløp for varmpumpen var fordelt på tre delposter og spesifisert som "Abonnement", "Kraftleveranse" og "Nettleie". Skyldner sendte samme dag melding til inkassator med innsigelse på avkrevd beløp. Inkassator besvarte innsigelsen med at kravet ikke var registrert som bestridt, men at slik registrering nå var utført og at videre inndrivelse var stilt i bero.

Skyldner mottok i midten av desember 2023 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i november 2023. Avkrevd avbetalingsbeløp for varmpumpen var fordelt på tre delposter. Skyldner sendte samme dag melding til inkassator med innsigelse på avkrevd beløp. Inkassator sendte i begynnelsen av januar 2024 betalingsoppfordring til skyldner med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i november 2023, og skyldner sendte ny melding til inkassator med innsigelse på avkrevd beløp.

Skyldner mottok i midten av januar 2024 inkassovarsel fra inkassator med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i desember 2023. Avkrevd avbetalingsbeløp for varmpumpen var fordelt på tre delposter.

Forliksrådet behandlet i februar 2024 uenigheten mellom skyldner og leverandør. Det ble ifølge rettsboken gjennomført mekling uten at det ble oppnådd forlik, og saken ble innstilt.

Skyldner mottok inkassovarsel fra inkassator i midten av juni 2024 med henvisning til manglende betaling av kreditors faktura i januar 2024. Avkrevd avbetalingsbeløp for varmpumpen var fordelt på tre delposter.

## Finanstilsynets vurdering

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, jf. inkassoloven § 8 annet ledd. I rundskriv 20/2016 ("Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse") har Finanstilsynet fastsatt retningslinjer for å bygge opp under etterlevelse av god inkassoskikk. Det framgår i rundskrivet at det må være etablert rutiner for at fordringshaver informerer inkassator om eventuelle innsigelser framsatt før saken sendes over til inkasso. Der det oppstår forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig – for eksempel innsigelse mot kravet – må dette vurderes av inkassator før betalingsoppfordring sendes.

Gjentatt utenrettslig inndrivelse av bestridte krav har over en lengre periode utsatt skyldner for urimelig påtrykk og ulempe. En slik inndrivingsprosess har, etter Finanstilsynets vurdering, kunnet pågå på grunn av at kreditor ikke på avtalt måte har informert inkassator om innsigelsene om avbetalingsbeløp knyttet til varmpumpen. I tillegg har ikke kreditors oversendte data til inkassator vært korrekte med tanke på hva ubetalt krav faktisk gjelder.

Uavhengig av feil hos kreditor, har inkassator ikke oppfylt sin undersøkelsesplikt. Skyldner har gjentatte ganger kommet med innsigelser etter mottak av inkassovarsler. Innsigelsene var reelle og relevante. Skyldner hadde derfor rimelig grunn til å få disse vurdert før inkassator sendte utsendelse av betalingsoppfordring, jf. inkassoloven § 10 første ledd. Flere av betalingsoppfordringene har omfattet utenrettslige inndrivingskostnader som innebærer at utenrettslig inndrivingsprosess har blitt videreført på ordinær måte til tross for skyldners innsigelser. Dette er brudd på inkassoloven § 17 annet ledd og § 8 annet ledd.

Utover uenighet om avbetalingsbeløp for varmpumpen, har skyldner gjentatte ganger til kreditor og inkassator opplyst at strøm og nettleie har blitt betalt etter mottatte fakturaer, og at spesifikasjon av ubetalt beløp i kravbrev ved tre delposter derfor var misvisende. At betalingsoppfordringer har gitt misvisende opplysninger om "hva kravet gjelder", innebærer at inkassoloven § 10 annet ledd ikke har vært etterlevd. Et slikt regelbrudd innebærer at skyldner ikke plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd annet punktum.

Bakgrunnen for at betalingsoppfordringer har gitt misvisende opplysninger om "hva kravet gjelder" er, slik Finanstilsynet forstår, at skyldners betalinger av strøm og nettleie til kreditor ikke fullt ut har blitt benyttet til å dekke inn disse gjeldspostene. Finanstilsynet minner om at skyldner har en uinnskrenket valgfrett når det gjelder hvilken gjeldspost som skal dekkes først ved frivillig delinnbetaling.

Inndrivingsprosessen etterlater et inntrykk av at verken kreditor eller inkassator har etterlevd rutiner for behandling av innsigelser på en slik måte at god inkassoskikk har blitt ivaretatt. Det siktes her til at innsigelse mot det enkelte krav som hovedregel har blitt behandlet sak for sak. Dette underbygges ved at inndrivingsprosessen for etterfølgende nye krav ble igangsatt ved ordinær utenrettslig inndrivelse, også etter at krav knyttet til samme bestridte avtalegrunnlag var innklaget for Finansklagenemnda og brakt inn for behandling hos forliksråd.

Det er i ulike bransjer avtaleformer som danner grunnlag for periodiske krav, eksempelvis abonnementsavtaler med månedlige krav, krav basert på forbruk i løpet av en gitt periode, eller avbetalingsavtaler. Behandling av innsigelser på slike periodiske krav må, for å etterleve god inkassoskikk, omfatte en vurdering av om innsigelser er knyttet til det underliggende avtale-/kunde-forholdet. I så fall er det ikke tilstrekkelig å behandle innsigelser sak for sak. Inndrivingsprosesser som medfører innsigelser på periodiske krav må som hovedregel medføre at avtale-/

kundeforholdet blir tvistekodet, slik at den ordinære inndrivingsprosessen blir stilt i bero mens det pågår nærmere undersøkelser for å klarlegge uenigheten.

Dersom det ikke oppnås enighet om grunnlaget for framtidige periodiske krav, vil det måtte vurderes å avgrense den periodiske faktureringen for beløp partene er enige om. Beløp det er uenighet om, vil kunne bli overført til rettslig behandling uten utsendelse av kravbrev som ledd i en utenrettslig prosess, jf. inkassoloven § 12 tredje ledd. I forbindelse med slik rettslig inndrivingsprosess bør inkassator vurdere å slå sammen flere krav, jf. tvangfullbyrdelsesloven § 7-4.

Finanstilsynet forventer at inkassator har rutiner for hvordan innsigelse på jevnlig krav som springer ut av ett avtaleforhold, som helt eller delvis bestrides, skal behandles for å forhindre en inndrivingsprosess som beskrevet over. Inkassator må informere kreditor om hvordan innsigelser på gjentatte krav skal behandles, og hvordan dette skal kommuniseres til inkassator. Det påhviler inkassator også å informere kreditor om at oversende data knyttet til ubetalte beløp korrekt må angi hva kravet gjelder, og at dette også gjelder når krav delvis er bestridt.

For Finanstilsynet

Arne Solberg  
seksjonsleder

Stein Tore Næprud  
senior tilsynsrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk.*