



COLLECTORS AS  
Postboks 40  
7399 RENNEBU

VÅR REFERANSE  
23/9417

DERES REFERANSE

DATO  
10.11.2023

## Tilsynsrapport

### 1. Sakens bakgrunn

Finanstilsynet ba i brev av 17. august 2023 om foretakets redegjørelse for inkassovirksomheten i tilknytning til en oppdragsgiver som leverer fakturatjenester. Bakgrunnen var en rekke henvendelser fra kunder, både når det gjelder forhold knyttet til foretaket som leverer fakturatjenestene (oppdragsgiver) og inkassoforetaket.

I hovedsak gikk henvendelsene når det gjelder oppdragsgiveren, ut på at avtalevilkårene for bruk av tjenestene ikke er tilstrekkelig tydelige, at bruker blir belastet et gebyr ved oversendelse til inkasso, ukorrekt påføring av gebyr ved overføring til inkasso og feilaktig overføring av oppgjorte krav til inkassooppfølging.

Når det gjelder henvendelsene om inkassoforetaket, gjaldt disse blant annet at inkassoforetaket ikke drev korrekt innsigelsesbehandling, og at inkassoforetaket heller ikke fulgte oppdragsgiverens instruksjoner om å innstille inkassopågangen i nærmere angitte enkeltsaker.

Finanstilsynet ba også inkassoforetaket om å oversende avtalevilkårene for fakturatjenesten til oppdragsgiveren, avtalen mellom oppdragsgiver og inkassoforetaket, nærmere informasjon om eventuelle innsigelser som inkassoforetaket har registrert i tilknytning til porteføljen, og redegjørelse for inkassoforetakets rutiner for oppdragsgivers instruksjoner.

### 2. Inkassators undersøkelsesplikt

Etter inkassoloven § 10 første ledd skal forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig, være vurdert før en betalingsoppfordring sendes. Nærmere retningslinjer er gitt i Finanstilsynets rundskriv 20/2016, hvor det blant annet går frem at

*I utgangspunktet kreves det ingen individuell vurdering av hvert enkelt krav før inkassoprosessen igangsettes. Dette forutsetter imidlertid at oppdragsgiver er kjent for inkassator og at inkassator har gjennomgått fordringshaverens rutiner og funnet disse betryggende.*

Når det gjelder forholdet til den enkelte oppdragsgiver, står det i rundskrivet at

*Dersom inkassator ser at krav fra en enkelt oppdragsgiver genererer uforholdsmessig mange innsigelser, må inkassator igangsette nødvendige tiltak for å redusere risikoen for å inndrive urettmessige krav. Som del av en forsvarlig internkontroll må derfor inkassator ha oversikt over antall klager/innsigelser og hvordan de fordeler seg på de ulike fordringshaverne. Det bør registreres hvordan innsigelsene fordeler seg på de ulike kravstypene fra en og samme fordringshaver*

Når det gjelder tvisteandelen, går det frem av rundskrivet at:

*Dersom en type krav har unormal høy tvisteandel over tid, er dette en indikasjon på at kravene som sådan er tvilsomme eller uberettigede. Ved høy tvisteandel over tid gjelder ikke utgangspunktet om at det ikke kreves individuell vurdering av kravene. Inkassator må derfor i slike situasjoner opprette rutiner for å vurdere hvert enkelt kravs rettmessighet før inkassoprosessen igangsettes. Alternativt må inkassator vurdere å frasi seg oppdragene.*

Inkassoforetaket har erkjent å ha mottatt innsigelser knyttet til avtalegrunnlaget for fakturatjenesten, men har undersøkt oppdragsgivers rutiner og funnet disse betryggende. På bakgrunn av Finanstilsynets oppfølging av inkassoforetaket, har oppdragsgiver likevel funnet grunn til å presisere avtalevilkårene for å redusere risikoen for tvist rundt avtalegrunnlaget.

Inkassoforetaket har også redegjort for den generelle innsigelseshåndteringen samt oppgitt innsigelsesandelen og håndtering av innsigelser knyttet til denne spesifikke porteføljen.

Inkassoforetaket opplyser videre at det sammen med oppdragsgiver har iverksatt en gjennomgang av rutinene for å redusere antall innsigelser og dermed unngå inndrivelse av urettmessige og oppgjorte krav. Inkassoforetaket informerer om at antallet innsigelser allerede er redusert, men at samarbeidet med oppdragsgiver forsetter for å redusere antallet ytterligere.

Finanstilsynets tar redegjørelsen fra inkassoforetaket til etterretning og bemerker at rutinene og eventuelle tiltak løpende må vurderes i lys av omfanget av mottatte innsigelser.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

Elisabeth Selvik  
seniorrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*