



FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Totalkapital AS
Postboks 70 Sentrum
4001 STAVANGER

VÅR REFERANSE
18/6445

DERES REFERANSE

DATO
14.12.2018

Endelig rapport etter dokumentbasert tilsyn

Innledning

Finanstilsynet mottok henvendelse om at Totalkapital AS har hatt i oppdrag å inndrive forfalte krav som ikke er korrekt varslet av oppdragsgiveren. Mer konkret er det sendt kravbrev benevnt *Betalingsvarsel* med betalingsfrist på syv dager, og det er avkrevd purregebyr. Kravbrevet ble sendt til skyldner som vedlegg til en epost hvor det fremkommer at saken sendes til inkassoforetak for oppfølging dersom kravet ikke betales. Kravet ble fremsatt svært kort tid etter forfall.

På grunn av for kort betalingsfrist i kreditors kravbrev, ble inkassators betalingsoppfordring i respektive saker sendt for tidlig til skyldneren. Når dette ble avdekket, ble skyldneren orientert om feilen av inkassator, i tillegg til at inkassosalær for utsendte betalingsoppfordringer ble slettet. Inkassator opplyser at det deretter ble sendt nye betalingsoppfordringer med ordinær salæravregning til skyldneren, som ble sendt tidsriktig med tanke på det som ville ha vært korrekt frist i et inkassovarsel.

På bakgrunn av henvendelsen fra skyldner, ba Finanstilsynet i brev av 26. juni 2018 inkassator om redegjørelse for saksbehandlingen i enkelte saker, samt sende inn saksinformasjon fra inkassosystemet for en periode på seks måneder for å kontrollere inkassators generelle saksbehandling. Foretaket har sendt inn etterspurt redegjørelse og informasjon i brev av henholdsvis 27. juni 2018 og 18. oktober 2018.

Gjennomgangen viser at det er to andre saker hvor skyldner er avkrevd purregebyr selv om vilkårene for dette ikke er oppfylt. Det er videre avdekket manglende sammenslåing av seks saker.

Rettslig grunnlag

Før et krav kan sendes til inkasso, skal fordringshaver eller inkassator ha sendt varsel om at inkasso vil bli satt i verk, jf. inkassoloven § 9. Fristen i et inkassovarsel skal være minst 14 dager. En forutsetning for at man kan kreve purregebyr i inkassovarsel, er at man har sendt varselet tidligst 14 dager etter kravets forfall, jf. inkassoforskriften § 1-2.

FINANSTILSYNET
Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00
Telefaks 22 63 02 26

post@finansstilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Saksbehandler
Stein Tore Næprud
Dir. tlf 22 93 98 07

Justis- og beredskapsdepartementet har i brev av 15. oktober 2007 avgitt en uttalelse om krav til innhold i inkassovarsel for å oppfylle inkassoloven § 9. Departementet understreker at for å oppfylle hensynene bak § 9, må varslet være klart og utvetydig.

Når det gjelder krav til sammenslåing av saker, vises det til Finanstilsynets rundskriv 1/2018. Som hovedregel skal inkassator slå sammen krav tilhørende en og samme oppdragsgiver mot samme skyldner når kravene er på samme stadium. Sammenslåingen skal som utgangspunkt skje før betalingsoppfordring sendes. Dersom foretaket avdekker at det har forekommet tilfeller av manglende sammenslåing, skal man foreta utvidede kontroller for å avdekke feilens omfang. For å rette sakene, skal inkassosalæret frafalles i alle saker som skulle ha vært slått sammen. Salær kan bare beregnes dersom sakene startes på nytt.

Finanstilsynets vurderinger

Det er på det rene at kravbrevet *Betalingsvarsel* ikke oppfyller kravene til inkassovarsel i inkassoloven § 9. Betalingsfristen har vært for kort, og kravbrevet fremstår ikke som et utvetydig inkassovarsel. Det er ikke av betydning at det har fremkommet av eposten som fulgte kravbrevet at kravet sendes til inkasso dersom betaling uteblir. Kravbrevet skal i seg selv oppfylle kravene til å være et utvetydig varsel om at inkasso vil settes i verk.

Kravbrevet oppfyller heller ikke vilkår for å kunne beregne purregebyr jf. inkassoforskriften § 1-2, ettersom kravet er fremsatt for tidlig i forhold til opprinnelig forfall.

Kravbrev som ikke oppfyller formelle krav, eller som på annen måte ikke er i henhold til bestemmelser i inkassoloven eller inkassoforskriften, vil innebære brudd på god inkassoskikk. At inkassator har forsøkt å rette på dette ved å slette avkrevd inkassosalær med tanke på for tidlig utsendt betalingsoppfordring, er ikke tilstrekkelig dersom man ønsker å fortsatt drive kravet inn. Det vises i denne forbindelse til Finansklagenemndas vedtak 206-2010 hvor nemnda uttalte at "*Det forhold at gebyrfeilen er rettet ved at inkassosalær er korrekt beregnet i betalingsoppfordringen, kan etter nemndas syn ikke reparere for tidlig utsendt inkassovarsel tillagt purregebyr*".

Korrekt retting av de berørte sakene ville derfor ha vært å sende nytt inkassovarsel som er i henhold til inkassoloven § 9 og inkassoforskriften § 1-2, og **deretter** ny betalingsoppfordring dersom betaling uteble. Vi ber om bekreftelse på at inkassator retter de aktuelle sakene, og eventuelt ytterligere saker som omfattes av feilen, i samsvar med dette.

Når det gjelder manglende sammenslåing av krav, legger vi til grunn at foretaket foretar utvidede kontroller for å avdekke eventuelle andre feil utover den undersøkte tidsperioden, og retter disse i samsvar med rundskriv 1/2018.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Stein Tore Næprud
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.