



**FINANSTILSYNET**

THE FINANCIAL SUPERVISORY  
AUTHORITY OF NORWAY

Hendelsesrapporteringer fra finans- og inkassoforetak

# Urettmessige gebyrer og renter i inkassoprosessen

Finanstilsynets oppfølging og vurderinger

7. desember 2023

# 1 Innledning og bakgrunn

Finanstilsynet har i løpet av det siste året mottatt hendelsesrapporter fra flere banker og finansieringsforetak ("finansforetak") og inkassoforetak om at krav som ikke var betalt innen forfall, hadde blitt behandlet feil i inndrivelsesprosessen ved at skyldnere var påført for høye omkostninger og renter. Feilen knyttet seg blant annet til produktene kredittkort, forbrukslån og bilfinansiering.

Felles for de involverte finansforetakene er at de selv har stått for utsendelse av de første kravbrevene i saken (purringer og inkassovarsler), før ubetalte krav har blitt overlatt til respektive inkassoleverandører.

Feilen dreier seg i hovedsak om at purregebyr har blitt tillagt hovedkravet (hovedstolen) før filoversendelser fra finansforetaket til inkassoforetaket. I ett tilfelle har både forsinkelsesrenter og purregebyr blitt tillagt hovedkravet. I et annet tilfelle er det i tillegg benyttet feil gebyrsats. Inkassoforetakene som mottok filer med krav fra finansforetakene, registrerte for høyt hovedkrav som grunnlag for den videre inkassoprosessen. Dette medførte at skyldnere ble avkrevd urettmessige gebyrer<sup>1</sup> og for mye renter. Skyldner har også blitt påført for høye inkassosalær i de tilfellene hvor feilen har økt hovedkravet så mye at kravet havnet i et høyere salærtrinn.<sup>2</sup>

De beløpsmessige konsekvensene for den enkelte skyldner er for det første et eller flere urettmessige purregebyr som nå er på 35 kroner, men som frem til 2020 var på 70 kroner. Flere foretak har i tillegg fortsatt å benytte den høyeste satsen for purregebyret også etter endringen av inkassoforskriften som trådte i kraft 1. oktober 2020. For mye forsinkelsesrenter av purregebyret kommer i tillegg, men utgjør et begrenset beløp. For enkelte skyldnere kan imidlertid hovedkravet på grunn av gebyrtillegget ha havnet i en høyere salærklasse. For eksempel er maksimalsatsene 560 kroner for et hovedkrav på t.o.m. 10 000 kroner for enkle saker og 1 120 kroner for tunge saker. Dersom kravet på grunn av det tillagte gebyret havner over 10 000 kroner, øker maksimalsatsene til henholdsvis 1 120 og 2 240 kroner. I et slik tilfelle er skyldner altså urettmessig blitt avkrevd dobbelt salær. I tillegg påløper det forsinkelsesrenter på salæret. Der også forsinkelsesrenter er tillagt det totale hovedkravet, vil de konkrete beløpsmessige konsekvensene bero på kravets størrelse, som danner grunnlaget for renteberegningen. Disse sakene har dermed et potensiale for at skyldner er blitt avkrevd betydelige urettmessige renter.

Feilen har pågått i ulike tidsperioder hos de ulike finansforetakene og respektive inkassoleverandørene. For de fleste, som benyttet samme filløsning for oversendelse av krav til inkasso, oppsto feilen i 2018. For noen, som benyttet en annen filløsning, oppsto feilen i 2009.

---

<sup>1</sup> Utover grensen i inkassoforskriften § 1-3

<sup>2</sup> Inkassoforskriften §§ 2-2 og 2-3

## 2 Rettslige vurderinger

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.<sup>3</sup> Både kravshaver, inkassoforetaket og eventuelt andre som bistår ved inndrivningen av forfalte pengekrav, plikter å følge god inkassoskikk. Videre følger det av inkassoloven § 17 fjerde ledd at skyldner ikke har plikt til å dekke fordringshavers utenrettslige inndrivingskostnader *dersom fordringshaveren, en inkassator eller andre som har bistått fordringshaveren, har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf § 8, [...]*. Det er tilstrekkelig for at skyldners erstatningsplikt bortfaller, at god inkassoskikkbestemmelsen objektivt er overtrådt. Det er ikke krav om skyld, og i forholdet til skyldner, gjelder dette uavhengig av hvor (hos kravshaver eller inkassoforetaket) feilen har oppstått.

Hendelsene har medført at skyldnere har blitt avkrevd for høyt hovedkrav, urettmessige forsinkelsesrenter og for høye inndrivingskostnader, som etter Finanstilsynets vurdering er i strid med god inkassoskikk.

Skyldnere som har innbetalt for mye til inkassoforetaket, har etter dette krav på tilbakeføring av det som er urettmessig innkrevet. Inkassoforetaket, som har stått for innkrevingen overfor skyldner, vil normalt måtte påse at skyldner får tilbake det inkassoforetaket feilaktig har innkrevet på vegne av fordringshaveren. Hvem som bærer risikoen for omkostningene til slutt, beror på erstatningsrettslige regler og avtaleforholdet mellom inkassator og oppdragsgiver, eventuelt mellom oppdragsgiver og oppdragsgivers underleverandør.

Hovedansvaret for kravets rettmessighet og at opplysningene om kravet som sendes til inkassoforetaket er korrekt, ligger på oppdragsgiver (finansforetakene). Dette fritar likevel ikke inkassoforetaket for plikten til å gjennomføre risikobaserte kontroller for å forebygge feil i inkassoprosessene.<sup>4</sup> Inkassoforetaket har et selvstendig ansvar og forpliktelser overfor skyldner, som blant annet omfatter en plikt til å påse at skyldner ikke påføres inkassoomkostninger utover rammene i inkassoregelverket.<sup>5</sup> Det er også detaljerte krav til hva som skal opplyses til skyldner om kravet, blant annet skal hovedkravets størrelse, påløpt forsinkelsesrente og inkassoomkostninger angis særskilt i betalingsoppfordringen som inkassoforetaket sender til skyldner.<sup>6</sup>

## 3 Finanstilsynets oppfølging

På bakgrunn av de hendelsesrapportene Finanstilsynet har mottatt så langt, har Finanstilsynet fulgt opp berørte finansforetak direkte gjennom å tilskrive disse.

I sin korrespondanse med finansforetakene har Finanstilsynet fokusert på foretakenes oppfølging av berørte skyldnere, samt hvordan disse eventuelt kompenseres. Finanstilsynet har også bedt om en nærmere redegjørelse for de aktuelle feilene, prosessen for retting av disse, og foretakenes oppfølging av oppdragstakere og gjennomført retting.

<sup>3</sup> Inkassoloven § 8, Ot.prp.nr. 2 (1987-88) spesialmerknadene

<sup>4</sup> Inkassoloven § 10 første ledd, jf. Finanstilsynets rundskriv 20/2016 om inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse og risikostyringsforskriftens

<sup>5</sup> Inkassoloven kapittel IV

<sup>6</sup> Inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c

I forbindelse med tilsynet av finansforetakenes oppfølging av berørte skyldnere, har Finanstilsynet lagt vekt på at feilene så langt har utgjort brudd på god inkassoskikk, med den følge at skyldnerne da ikke har plikt til å erstatte foretakenes kostnader, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd. Det er dermed ikke tilstrekkelig å bare nedjustere eller tilbakebetale feilaktig belastet beløp, fordi foretakets rett til å kreve salær har bortfalt på bakgrunn av inndrivelse i strid med god inkassoskikk. Finanstilsynets vurdering er da at skyldnerne har krav på tilbakebetaling av purregebyr, utenrettslige omkostninger og renter av disse, i de tilfellene hvor skyldner allerede feilaktig har blitt avkrevd slike kostnader.

I de sakene hvor Finanstilsynet allerede har fulgt opp hendelsesrapporter, har samtlige finansforetak bekreftet overfor Finanstilsynet at de vil korrigere aktive saker hvor urettmessige kostnader enda ikke er innbetalt av skyldner, samt tilbakebetale samtlige berørte skyldnere hvor slike kostnader allerede er innbetalt. Et klart flertall av finansforetakene har også bekreftet at dette arbeidet nå i utgangspunktet anses ferdigstilt, med unntak av for et mindre antall skyldnere hvor foretakene ikke har tilgjengelig kontonummer, og hvor foretakene heller ikke har oppnådd kontakt med skyldner. Finansforetakene vil likevel tilbakebetale også disse skyldnerne, dersom de skulle ta kontakt.

For enkelte finansforetak har det som følge av inkassoforetakenes rutiner for anonymisering av avsluttede saker vist seg utfordrende å identifisere samtlige, berørte skyldnere. Finanstilsynet har i disse tilfellene utvidet oppfølging av de berørte finansforetakene, for å sikre at foretakene i fremtiden vil være i stand til å ivareta sine kunder og sine forpliktelser også overfor disse kundene.

Finanstilsynet har videre avholdt møter med de berørte inkassoforetakene med gjennomgang av kartleggingen som inkassoforetakene har foretatt i forbindelse med hendelsene, samt prosessene som ble igangsatt for retting og tilbakeføring av innbetalte beløp til berørte skyldnere.

I tillegg til å stanse mottak av nye oppdrag i påvente av at den tekniske løsningen for filoverføring ble korrigert, ble saker som ikke var oppgjort, korrigert i saksbehandlingssystemet. Der saken var betalt og avsluttet, foretok inkassoleverandøren tilbakebetaling til aktuelle skyldnere av for mye avkrevd beløp, i samsvar med inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Inkassoforetakene har også redegjort for sine kontrollrutiner knyttet til krav som mottas til inndrivelse og årsaker til at avviket ikke ble oppdaget, samt iverksatte risikoreduserende tiltak som følge av hendelsene. Inkassoforetakene har ulike kontroller ved mottak av nye oppdragsgivere. Dette omfatter blant annet kontroll av oppdragsgiverens rutiner for oversendelse av krav, formkrav i purrebrev, beregning av renter og gebyrer og test av integrasjonsløsninger.

Det foretas også kontroller ved mottak av nye saker, for eksempel sjekk av at saker ikke har identiske opplysninger (duplikatkontroll), salærbegrensningskontroller og kontroll av forfallsdato.

I tillegg gjøres det gjentagende kontroller underveis i kundeforholdet, med stikkprøver av innhentet dokumentasjon fra kunden, utarbeidelse av tvisteandelsrapporter og registrering og oppfølging av avvik.

## 4 Avsluttende kommentarer

Kartleggingen viser at samlet for de ti finansforetakene som har vært omfattet av de innrapporterte hendelsene så langt, har feilene berørt mer enn 40 000 saker. De totale beløpsmessige konsekvensene er ikke ferdig kartlagt, men så langt er det snakk om flere titalls millioner kroner.

Finanstilsynet tar til etterretning at samtlige involverte finansforetak og inkassoforetak gjennomfører rettinger i samsvar med vurderingene i punkt 2.

Finanstilsynet ser likevel svært alvorlig på det store omfanget saker/bankkunder som hendelsene har rammet, og den lange tiden som har gått uten at feilene har blitt avdekket. Dette særlig tatt i betraktning alle aktørene som har vært involvert, som alle er underlagt detaljerte krav til risikostyring og internkontrollrutiner for å avdekke og forebygge operasjonelle feil i egen og utkontraktert virksomhet.

Finanstilsynet påpekte risikoen i likelydende brev til alle inkassoforetak 19. juni 2020:

*Finanstilsynet har den siste tiden erfart at enkelte inkassoforetak systematisk og over tid har inndrevet for høy hovedstol, og at dette knytter seg til at det er oppdragsgiver, og ikke inkassator, som har stått for utsendelsen av purring, inkassovarsel eller betalingsoppfordring. Feilen har oppstått som følge av at gebyr og renter - av ulike årsaker - har blitt inkludert i hovedstolen, i stedet for at dette skal fremgå som tillegg til hovedstolen.*

*[...]*

*Det anbefales videre at inkassoforetaket foretar stikkprøvekontroller av beløpene i de ulike delene av kravet som sendes over fra oppdragsgiver. Det bør også opprettes saksbehandlingsrutiner og internkontroll for å forebygge feil i inkassoforetakenes manuelle og systematiske registrering av hovedstolene ved mottak fra oppdragsgiver.*

I en temaundersøkelse om inkassoforetakenes risikovurdering og kontroll hvor oppdragsgiver selv sender kravbrev, som ble igangsatt våren 2022, ble alle inkassoforetakene igjen minnet om den samme risikoen. I lys av at risikoen var kjent, er det Finanstilsynets vurdering at inkassoforetakenes kontroller av fordringshavernes rutiner og sakene som mottas til inkasso, burde ha vært innrettet på en slik måte at de kunne ha avdekket at hovedkravet i filoverføringene fra finansforetakene feilaktig omfattet renter og/eller gebyrer.

Etter personvernloven og -forordningen (GDPR) har inkassoforetakene plikt til å slette eller anonymisere saksopplysninger en viss tid etter at inkassosaken er avsluttet (tre til fem år). Dette har medført at en ikke ubetydelig andel av de berørte sakene ikke kan rettes ved tilbakebetaling til skyldner fordi opplysningene om skyldner ikke lenger eksisterer i inkassoforetakenes saksbehandlingssystem. Dette understreker viktigheten av at både bankene og inkassoforetakene foretar risikovurderinger og etablerer kontrollrutiner som er egnet til å forebygge denne type feil i inkassoprosessene, og som er tilstrekkelig til at feil blir oppdaget før det er for sent å rette opp overfor berørte kunder/skyldnere.

Finanstilsynet vil i denne forbindelse også understreke at både finansforetakene og inkassoforetakene har et selvstendig ansvar for å rapportere hendelser til Finanstilsynet *uten*

*ugrunnet opphold* etter forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi § 9. Dette innebærer at foretakene ikke er fritatt fra sin rapporteringsplikt på bakgrunn av at eventuelt andre berørte parter, herunder f.eks. systemleverandør, finansforetak eller inkassoforetak, selv har rapportert om en hendelse.

Finansforetakene har redegjort for tiltak de har iverksatt for å unngå lignende feil i fremtiden. Tiltakene går i hovedsak ut på økt bruk av stikkprøvekontroller mot leverandørers data og applikasjoner, økt internkontroll og en utvidelse av eksisterende rutiner for oppfølging av inkassoforetakene.

Finanstilsynet forventer videre at finansforetak som opplever lignende feil i fremtiden også iverksetter nødvendige tiltak for å ivareta berørte kunder på en tilfredsstillende måte. Det forventes herunder at berørte kunder mottar tilstrekkelig informasjon på en klar og effektiv måte innen rimelig tid, samt at finansforetakene besørger tilbakebetaling innen rimelig tid i de tilfeller hvor dette anses nødvendig.

Videre har de involverte inkassoforetakene redegjort for ulike tiltak for å forebygge tilsvarende hendelser i fremtiden. Dette går i hovedtrekk ut på å utvide eksisterende kontroller av både oppdragsgivers purreprosess ved etableringen, og underveis i kundeforholdet.

Finanstilsynet forventer fremover at *uriktige beløp i filoverføringer fra oppdragsgivere* inngår i inkassoforetakenes risikovurdering- og kontrollsystemer. Videre legger Finanstilsynet til grunn at inkassoforetak som har avkrevd for høye beløp og urettmessige salærer, påser at skyldnere får tilbakeført dette.



