



## **Forbrukerrådets hørings svar til arbeidsgruppens forslag: Gjennomgåelse av nærmere angitte problemstillinger om inkassoloven**

Justis- og Beredskapsdepartementet

09.06.2020

# Innhold

<b>Innhold</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Generelle kommentarer</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Behovet for reell priskonkurrans</b> .....	<b>7</b>
2.1 Voldsom vekst i antall inkassosaker.....	7
2.2 Bakgrunn .....	8
2.3 Gjeldende rett .....	9
2.4 Nødvendighetskrav med sviktende forutsetninger .....	10
2.5 Virke frykter større forsiktighet .....	11
2.6 Manglende tallgrunnlag .....	13
2.7 Misvisende anker .....	15
2.8 Bransjens argumentasjon.....	17
2.8.1 Fjellinjen .....	18
2.8.2 Elvia .....	18
2.8.3 Virke Inkasso .....	19
2.9 Gratisleverandørene .....	25
2.9.1 Leverandører av regnskap til småbedrifter.....	25
2.9.2 Leverandører av egeninkassotjenester.....	27
2.9.3 Inkassogram.se.....	29
2.9.4 Intrum.....	30
2.10 «Gratis» inkasso må avskaffes i Norge.....	33
<b>3 Høringssvaret</b> .....	<b>34</b>
3.1 Organisering av og ansvar for inkassovirksomhet .....	34
3.2 Kompetansekrav.....	34
3.3 Utkontraktering .....	34
3.4 Krav til saksgangen .....	34
3.4.1 Inkassovarsler .....	34
3.4.2 Betalingsoppfordringer & varsel om rettslig inndriving.....	35
3.4.3 Sammenslåing av krav .....	36
3.4.4 Forebygging av unødvendige begjæringer av tvangsfullbyrdelse...36	
3.4.5 Rutiner for å hindre inndriving av urettmessige krav. Innsigelsesbehandling .....	37
3.4.6 Utenrettslige gjeldsforhandlinger og gjeldsordninger .....	37
3.5 Kostnadsdekning - utenrettslig inndriving.....	37
3.5.1 Nødvendighetskravet og gruppens forslag om gebyrsystem.....	38
3.5.2 Gebyr ved purringer og inkassovarsler, og ved betalingsoppfordringer som fordringshaveren sender selv .....	39
3.5.3 Endring av salærmodellen ved fremmed inkasso – forslag om gebyr for betalings-oppfordringer og betalingspåminnelser.....	39



3.5.4	Gebyr ved sammenslåing av krav .....	40
3.5.5	Gebyr ved betalingsutsettelse og avdragsbetaling .....	41
3.5.6	Gebyr for utarbeidelse av gjeldsbrev eller en annen skriftlig erklæring som hindrer foreldelse .....	41
3.5.7	Gebyr for svar på forslag til utenrettslige gjeldsordninger .....	41
3.5.8	Gebyr for tilbakeføring .....	41
3.5.9	Adgang til å kreve kostnadsdekning overfor mindreårige .....	41
3.5.10	Endring i lovens ordlyd om utgangspunktet for kostnadsdekningen .....	42
3.5.11	Justering av inkassosatsen .....	42
3.5.12	Avtaler om payback (ytelser fra inkassoforetaket til fordringshaveren for å få oppdrag) .....	43
3.6	Kostnadsdekning – rettslig inndrivning.....	44
3.6.1	Skrivesalærer .....	44
3.6.2	No cure, no pay .....	46
3.7	God inkassoskikk.....	48
3.7.1	Generelt om god inkassoskikk etter gjeldende rett.....	48
3.7.2	Kommunikasjon med skyldnere.....	48
3.7.3	Skyldnere i en særlig vanskelig situasjon og skyldnere som unndrar seg forpliktelsene sine.....	50
3.7.4	Inkasso mot mindreårige .....	50
3.7.5	Inkasso mot voksne som har verge.....	50
3.7.6	Skyldnere som er fratatt rettslig handleevne på det økonomiske området .....	51
3.7.7	Inkassoforetakets økonomiske uavhengighet .....	51
3.7.8	Oppdragsavtale.....	51
3.8	Konserninterne krav .....	51
3.9	Klientmiddelbehandling.....	53
3.10	Personopplysninger .....	53
3.11	Sanksjoner .....	55
<b>4</b>	<b>Ubesvarte utfordringer i arbeidsgruppens forslag.....</b>	<b>57</b>
4.1	Uforholdsmessig høye offentlige gebyrer .....	57
4.2	Utleggsrekkefølge i tvangsfullbyrdelsesloven §7-8.....	57
4.3	Inkassoregister .....	58
4.4	Urimelig dyre papirfakturaer .....	58



Forbrukerrådet viser til at Justis og Beredskapsdepartementet den 9.03.2020 la ut en høring om gjennomgåelse av nærmere angitte problemstillinger om inkassoloven. Høringsfristen er av departementet satt til 9.06.2020.

Forbrukerrådet oversender med dette sitt høringssvar, som er innsendt ved bruk av departementenes digitale løsning for høringsuttalelser.

#### **Forbrukerrådets hovedpunkter kan oppsummeres slik:**

- De uforholdsmessige høye inkassosalærene skaper en kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester og hindrer reell pris konkurranse mellom leverandørene. De forslåtte kuttene i inkassosalærene er for beskjedne til å motivere fordringshavere til å velge de mest kostnadseffektive inkassoselskapene. Salærene bør derfor reduseres så mye at inkassotjenester hverken er gratis eller et lønnsomt forretningsområde for fordringshaverne. Forbrukerrådet anbefaler Departementet å innføre salærnivåer mer i linje med den finske modellen.
- Forbrukerrådet støtter flertallets forslag til sammenslåing av fordringer for å redusere belastningen på skyldnerne. Vi har forståelse for at forslaget kan være systemteknisk komplekst, men det vil likevel være virksomhetenes ansvar å finne systemløsninger som dekker lovkravene og ikke visa versa. Bransjen har god tid på seg for å utvikle rutiner som vil gjøre det mulig å tilfredsstille lovens bestemmelser.
- Vi støtter forbudet mot no-cure-no-pay for de offentlige gebyrene i rettslige utleggsprosesser.
- Selv om Forbrukerrådet mener det forslåtte salærnivået er for høyt er vi positive til en høyere grad av aktivitetsplikt før krav eventuelt sendes til rettslig innkreving. Det er derfor fornuftig å legge inn to obligatoriske betalingspåminnelser mellom de to betalingsoppfordringene. Det er likeledes fornuftig at påminnelsene kan sendes ut digitalt.
- Forbrukerrådet ønsker å redusere gebyrene for store fordringer i betydelig større grad enn arbeidsgruppen. Begrunnelsen for arbeidsgruppens forslag bygger på udokumenterte påstander fra bransjen og det fremstår som nærmest uforklarlig at en fordring på 250.000 kroner skal koste 20 ganger mer å innkreve enn et krav på 2.499 kroner når veien til rettslig inkasso er den samme.
- Forbrukerrådet mener halveringen av purregebyrer er et fornuftig skritt for å skape bedre samsvar mellom faktiske purrekostnader og inntekter.
- Forbrukerrådet er skeptisk til forslaget om gebyr for tilbakeføring av for høye innbetalinger av fordringer. Hvis en skyldner for eksempel betaler dobbelt kan det like gjerne skyldes utilstrekkelig kommunikasjon fra inkassoselskapet som feil fra skyldneren. Et tilbakeføringsgebyr kan



reduere selskapets motivasjon for å forbedre rutiner og kommunikasjon.

- Vi er negative til at arbeidsgruppen foreslår å videreføre justering av inkassosatsen i takt med konsumprisindeksen. Den har ikke vært en historisk forklaringsvariabel for inndrivingskostnader, og det er lite som tyder på at den blir mer treffsikker i fremtiden. Satsen bør istedenfor justeres basert på konkrete vurderinger om utviklingen i kostnadene for de mest kostnadseffektive aktørene i bransjen.
- Forbrukerrådet mener det er uheldig at payback er et utbredt fenomen innen fremmedinkasso. Vi mener imidlertid payback først og fremst er et symptom på at de regulerte salærnivåene er for høye. Problemet med uheldige incentiver til forsering av innkrevingsløpet vil derfor i stor grad forsvinne med markedsmessige salærnivåer. Selv om gebyrene ikke blir redusert i tilstrekkelige grad er argumentene mot et forbud mer tungtveiende enn argumentene for.
- Forbrukerrådet er positiv til at skrivesalæret ved begjæringer om utlegg foreslås halvert. Selv etter halveringen er imidlertid salæret betydelig høyere enn i Sverige og Finland. Vi mener derfor salæret bør reduseres ytterligere for blant annet å hindre at størrelsen på salæret blir en selvstendig motivasjon for å sende krav til Namsfogden.
- Forbrukerrådet støtter at kravet om god inkassoskikk nedfelles og detaljeres i den nye inkassoloven. De foreslåtte reglene vil i hovedsak styrke skyldneres stilling. De foreslåtte reglene om sanksjoner i form av overtredelsesgebyrer fra Finanstilsynet, vil virke preventivt mot selskaper med et avslappet forhold til god inkassoskikk.
- Flere enkeltstående forslag, som hver for seg virker fornuftige, vil i sum skape store negative endringer for eksisterende alternativer til fremmedinkasso. Dette gjelder for eksempel de foreslåtte reglene for advokaters rett til å drive inkasso, kompetanse til å sende inkassovarsler, konserninterne krav, satser for egeninkasso etc. Det er en risiko for at fremmedinkassobranchen kan tilrive seg et utilsiktet og tilnærmet profesjonsmonopol hvis arbeidsgruppens forslag blir innført i sin helhet. Forbrukerrådet mener at departementet bør utrede konsekvensene for de eksisterende alternative innfordringsløpene, med særlig vekt på kommunal inndrivning.
- Forslaget om å gi Finanstilsynet muligheten til å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på lovverket er et meget viktig verktøy for å motivere inkassoforetakene til å følge regelverket. Det er viktig for bransjen og skyldnerne at det ikke skal lønne seg å bryte regelverket bare fordi terskelen for tilbakekalling av konsesjon er høy og krevende.
- Arbeidsgruppen har gjort et solid stykke arbeid. Det gjenstår imidlertid fremdeles mye arbeid for å få tilstøtende regelverk til å trekke i samme retning som intensjonene bak forslaget til ny inkassolov. Forbrukerrådet har derfor pekt på mulige utfordringer som setter skyldnere i unødvendig sårbare posisjoner som ikke direkte følger av inkassoloven.



## 1 Generelle kommentarer

Arbeidsgruppens forslag til ny inkassolov inneholder mange gode og helt nødvendige endringer. Forbrukerrådet støtter langt på vei arbeidsgruppens konklusjoner. Forbrukerrådet har vært representert i arbeidsgruppen og beveget den bredt sammensatte arbeidsgruppen i forbrukervennlig retning.

Vår primære innvending er at arbeidsgruppens forslag ikke adresserer det vi anser for å være den største strukturelle svakheten i dagens regelverk:

***Fravær av incentiver for å etablere reell priskonkurranse mellom inkassoselskapene.***

Selv om forslaget både inneholder utvidet aktivitetsplikt og betydelige salærreduksjoner for mindre fordringer vil honorarnivåene fremdeles være så høye at fordringshaverne kan regne med å motta det som fremstår som «gratis» inkassotjenester. Det er svært uheldig fordi det undergraver reell priskonkurranse og oppmuntret til slepphendt kredittgivning og unødvendig nidkjær inndrivning av fordringer.

Vårt hørings svar består av tre hoveddeler. Den første delen tar for seg behovet for en radikal endring av konkurransemekanismene inkassoregelverket. Den andre delen kommenterer de konkrete forslagene fra arbeidsgruppen. Til slutt belyser vi utestående utfordringer på inkassofeltet som ikke adresseres i det nye lovforslaget.

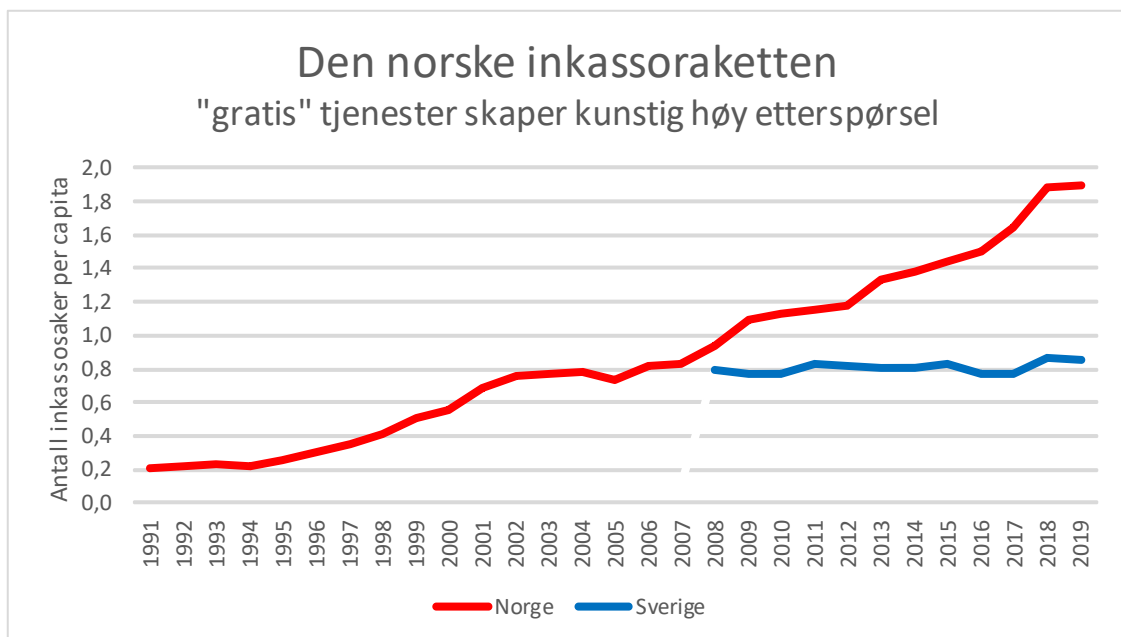


## 2 Behovet for reell priskonkurranse

Inkassotjenester i Norge er i hovedsak løsrevet fra normale markeds mekanismer. Salærene er myndighetsbestemt og 99 av 100 inkassoselskaper velger å belaste skyldnerne med de maksimalt tillatte satsene. Den viktigste årsaken til maksimumsprisingen er at fordringshaverne, inkassoselskapenes kunder, ikke selv betaler for tjenestene. Det gjør derimot skyldnerne, men de har ingen innflytelse over valg av leverandør. Inkasso betraktes og markedsføres derfor som en gratistjeneste mot fordringshaverne. Mange kunder tjener faktisk penger på å sende krav til inkasso slik at tjenesten ikke bare fremstår som gratis, men som et selvstendig og lønnsomt forretningsområde.

### 2.1 Voldsom vekst i antall inkassosaker

Grunnleggende økonomisk teori forteller at produkter og tjenester som oppfattes som gratis skaper kunstig høy etterspørsel. Forbrukerrådet mener dette er en avgjørende årsak til at antall inkassosaker i Norge har nidoblet seg siden 1991. I 2019 var antallet inkassosaker i Norge over dobbelt så høyt pr. innbygger som i Sverige der salærnivået er på et mer edruelig og konkurransefremmende nivå.



Kilder: Finanstilsynet, SSB, svenskinkasso.se

Det er naturligvis ulike måter å tolke ovenstående graf på. Bransjeaktører kan betrakte det som et tegn på at Norge har kommet høyt opp på inkassotjenestenes evolusjonsstige. Inkassoveteranen, John Harald Nordbrekken, antyder at økningen skyldes et kvantesprang i svekket betalingsmoral.



*[Inkassobransjen] har vokst voldsomt de siste ti årene. Det har ikke noe med dårlig evne til å betale, men rett og slett at **folk gir F i å betale**. .... Hvis ikke bransjen hadde eksistert så hadde det nok ikke blitt solgt varer og tjenester sånn som vi ser i dag.<sup>1</sup>*

### Inkassogründer John Harald Nordbrekken

Det finnes naturligvis flere årsaker til veksten i antall inkassosaker enn uforholdsmessig høye salærer. Det er for eksempel blitt vanligere og enklere å handle på kreditt enn tidligere. Fremveksten av nye betalingsmetoder for bomplasseringer og parkeringer har også ført til at antall etterskuddsbetalinger har øket.

Hovedproblemet, slik Forbrukerrådet ser det, er imidlertid at både leverandørenes og inkassoselskaperes inntekter fra ubetalte krav er så lønnsomme at **kreditsalg blir et mål i seg selv**. Selv forbrukere som uten problemer kan betale kontant (med debetkort) blir *nudget* til å velge alternativer med rentefrie perioder eller prisavslag for å handle på kreditt. Både kredittutstederne og inkassoselskaperne vet at antallet forbrukere som enten glemmer å betale eller sliter med økonomien er stort nok til at gebyrer og renter mer enn finansierer kredittkostnaden for de «flinke» skyldnerne.

Vi ser derfor en økende trend mot at selv småbedrifter får tilbud om å enten selge fordringene sine til faktoringsselskaper eller motta «gratis» fakturasystemer og inkasso fra inkassoselskaper. Det, og ikke manglende betalingsmoral, er den primære årsaken til den kraftige veksten i inkassosaker.

Forbrukerrådet etterlyser derfor en mer fundamental diskusjon om prinsippene bak honorarstrukturen. Arbeidsgruppens forslag forsøker å etablere en gebyrstruktur som skal ligge på et nivå som tilnærmet skal dekke et gjennomsnitt av inndrivingskostnadene. Forbrukerrådet mener imidlertid at gebyrene bør settes så lavt at de **ikke dekker** disse kostnadene fullt ut. Det vil tvinge fordringshaverne til selv å betale en del av innfordringskostnadene og vil føre til flere positive konkurransemessige ringvirkninger.

## 2.2 Bakgrunn

I dagens inkassoregelverk har kreditor hatt få insentiver til å begrense kreditt til kunder med lav betalingsevne eller å redusere kundenes kostnader til fremmedinkasso.

Dette har bidratt til å skape en uheldig symbiose mellom vare og tjenesteleverandører, kredittkortutstedere, forbrukslån banker og

---

<sup>1</sup> Nettavisen 29.4.2020. Intervju med John Harald Nordbrekken: [Inkassosjokket: Nordmenn har rekordhøye 10 millioner inkassokrav mot seg](#)



inkassoselskaper fordi aktørene i begrenset grad har fått føle de negative konsekvensene av dårlige kredittvurderinger på egen lommebok. De viktigste årsakene er 1) at det norske namsapparatet er svært effektivt og 2) at purregebyrer og inkassosalærer er så høye at det har regnet penger på finansierings- og inkassoselskapene og dryppet på fordringshaverne i form av returprovisjoner og krysssubsidierte tjenester. Resultatet er at mange leverandører har skapt betalingsreiser med bevisste snubletråder og feller som gjør at færre skyldnere klarer å betale i tide, selv om de både ønsker det og har betjeningsevne. De usunne insentivene har bidratt til å fyre opp under den kraftige økningen i både forbruksgjeld og antall inkassosaker.

Anbudsprosessene mellom fordringshaverne og inkassoselskapet har i stor grad handlet om hvor mye fordringshaver skal få betalt fremfor hvor mye fordringshaver skal betale. Det setter normale konkurransemekanismer ut av spill og svekker bransjens insentiver til å drive mest mulig effektivt.

Forbrukerrådet mener derfor at salærene bør settes så lavt at fordringshaverne blir nødt til å betale en egenandel til inkassoselskapet. Det vil ha en disiplinerende virkning i salgsleddet som vil bli mer tilbakeholdne med å yte kreditt til kunder med lav betalingsevne.

### 2.3 Gjeldende rett

Dagens inkassolov er tuftet på prinsippet om at «skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens **nødvendige kostnader** ved utenrettslig inndrivning (§ 17).» Utvalget som utredet inkassoloven fra 1988 vurderte om fordringshaveren selv skulle bære en del av kostnadene for fremmedinkasso, men gikk ikke inn for dette. Dette ble begrunnet med at kreditor enten kanskje ville avskrive kravet som tapt fremfor å risikere inndrivingskostnader eller anse kostnadene som driftskostnader. I begge tilfeller ville kostnaden bli innkalkulert i prisen og belastet også de kundene som betaler i tide. En annen innsigelse var at det kunne føre til mer hensynsløs egeninkasso utenfor myndighetenes kontroll. På den annen side mente utvalget at en kostnadsdeling kunne føre til mer varsomme kredittvurderinger.

Arbeidsgruppen skriver at «*når det gjelder nivået på salærer og gebyrer så har **nødvendighetskravet aldri vært anvendt etter sin hensikt.***» Inkassoselskapene har anvendt maksimalsatsene i inkassoforskriften uten nærmere vurdering av om inndrivingskostnadene har vært nødvendige eller ikke.

Siden nødvendighetskravet «*aldri har fungert etter hensikten*» foreslår arbeidsgruppen å erstatte det med gebyrregler. Av prosessøkonomiske årsaker mener arbeidsgruppen at man bør ha faste gebyrer, selv om en del saker koster mindre og andre mer å drive inn. Den observerer at det er en vesentlig



utfordring å finne et rimelig nivå som representerer et snitt for direkte og indirekte inndrivingskostnader.

## 2.4 Nødvendighetskrav med sviktende forutsetninger

Vi mener det er store svakheter i argumentene til utvalget bak innføringen av den nye inkassoloven i 1988. Det er for det første ingen automatikk i at en leverandør bare kan legge på prisene sine dersom kunder ikke betaler. Hvis et selskap som gjør dårlige kredittvurderinger konkurrerer med et selskap som gjør gode kredittvurderinger, kan ikke det første selskapet legge på sine priser uten å miste kunder. Det vil derfor sannsynligvis heller være selskapets eiere som vil tape på dårlige kredittvurderinger.

En leverandør er ei heller en passiv aktør som ikke kan påvirke hvem det selger varer eller tjenester til eller på hvilke betingelser. Resultatet av dagens regelverk, som beskytter leverandørene mot de økonomiske konsekvensene av slepphendt kredittgivning, er at det ytes kreditt til kunder med lav betalingsevne. Når en andel av disse kundene etter hvert beveger seg inn i en gjeldsspiral de ikke klarer å komme ut av, har fordringene ofte blitt overført til finansierings- eller inkassoselskaper. Disse aktørene klarer å skvise så mye renter og gebyrer ut av den totale fordringsmassen at det mer enn dekker opp for de som til slutt ikke klarer å gjøre opp for seg.

Isolert sett er det vanskelig å være uenig i at de som ikke betaler i tide må finne seg i å dekke nødvendige inndrivingskostnader. Den fraværende priskonkurransen og de uheldige insentivene har imidlertid også negative samfunnsøkonomiske konsekvenser. Når forbrukerne aktivt oppmuntres til å handle på kreditt øker gjeldsbyrden. Når en regning forvandles fra 100 kroner til 4.000 kroner på grunn av inkassosalærer og rettsgebyrer kan det være strået som brenner kamelens rygg og sender mennesker inn i personlig konkurs.

De som ender opp som gjeldsofre påfører gjerne samfunnet kostnader i form av for eksempel sosialbidrag, lavere yrkesdeltagelse eller helseproblemer. Denne mekanismen fører derfor til det vi gjerne omtaler som privatisering av profitten og sosialisering av kostnaden. Inkassosalærer handler derfor om mer enn snevre bedriftsøkonomiske hensyn

Arbeidsgruppen foreslår å gå bort fra nødvendighetskravet og mener at gebyrene bør reflektere et snitt av de faktiske inndrivingskostnadene selv om dette er vanskelig å beregne.

Forbrukerrådet er enig i at det er vanskelig å finne et kostnadsnøytralt snitt for inkassosalærer. Siden inkassoloven ble innført i 1988 har det vært flere runder med salærkutt. Ingen av kuttene har imidlertid vært tilstrekkelig dype til at fordringshaveren har vært nødt til å bidra til å betale inkassokostnadene. Det har derfor gjennomgående vært slik at myndighetene med rundt ti års



intervaller har strammet inn på salærene. Gjennomgangstonen har imidlertid vært å la kostnadstvilen komme fordringshavere og inkassoselskaper til gode. Det samme mener vi arbeidsgruppen har gjort i denne runden, og spesielt på gebyrene for større fordringer. Arbeidsgruppen har ikke gjort selvstendige beregninger av kostnadene for ulike inndrivningsløp hverken med dagens eller det foreslåtte gebyrsystemet. Det er derfor vanskelig å ta stilling til om de foreslåtte gebyrsatsene er representative for de faktiske kostnadene.

## 2.5 Virke frykter større forsiktighet

Virke Inkasso frykter at forslagene til salærkutt i ytterste konsekvens kan «ramme så hardt at norske virksomheter vil bli mer forsiktige med å tilby forbrukere kjøp på kreditt.»<sup>2</sup>

*Tilliten mellom forbrukerne og bedriftene er blant de høyeste i Europa og det gjør at de aller fleste kan ta opp kortsiktig gjeld for å håndtere uforutsette utgifter i hverdagen. Dette er viktig å ta vare på.*

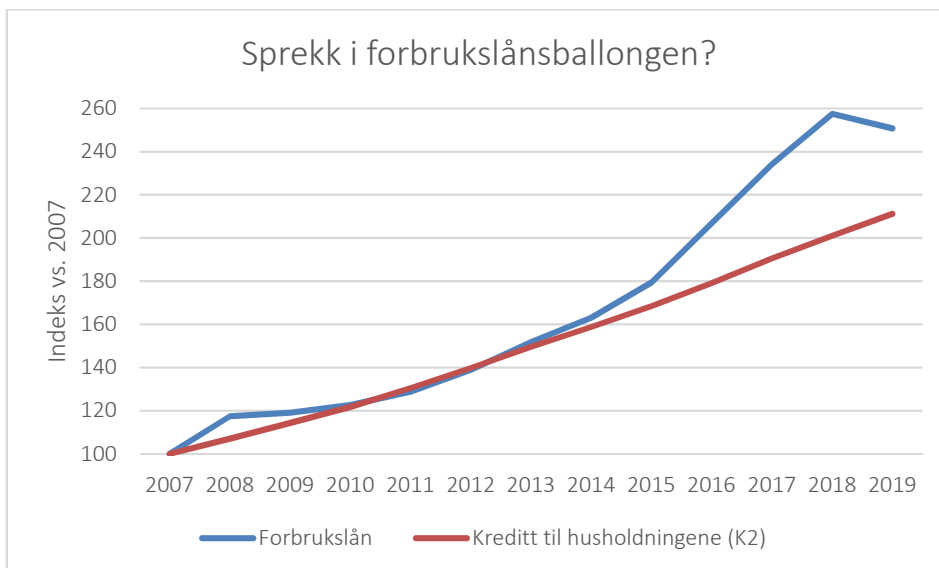
### Pressemelding fra Virke Inkasso 27.1.2020

Forbrukerrådet deler ikke Virkes frykt for at det skal bli vanskeligere å handle på kreditt. Med tanke på den kraftige veksten i dyr forbruksgjeld og problemene det fører med seg, kan mer restriktiv kreditt være et samfunnsnyttig gode. Det er vel heller ikke først og fremst en kraftig økning av nordmenns **uforutsette utgifter i hverdagen** som ligger bak den sterke kredittveksten. Det er snarere aggressiv markedsføring for fremskyndet forbruk og bortgjemte økonomiske konsekvenser skrevet i minste mulige skriftstørrelse.

---

<sup>2</sup> Virke Inkasso, pressemelding 27.01.2020: [Forslaget til ny inkassolov svir for bransjen, men dessverre også for de som sliter mest](#)





Kilde: Finanstilsynet – Finansielt utsyn desember 2019

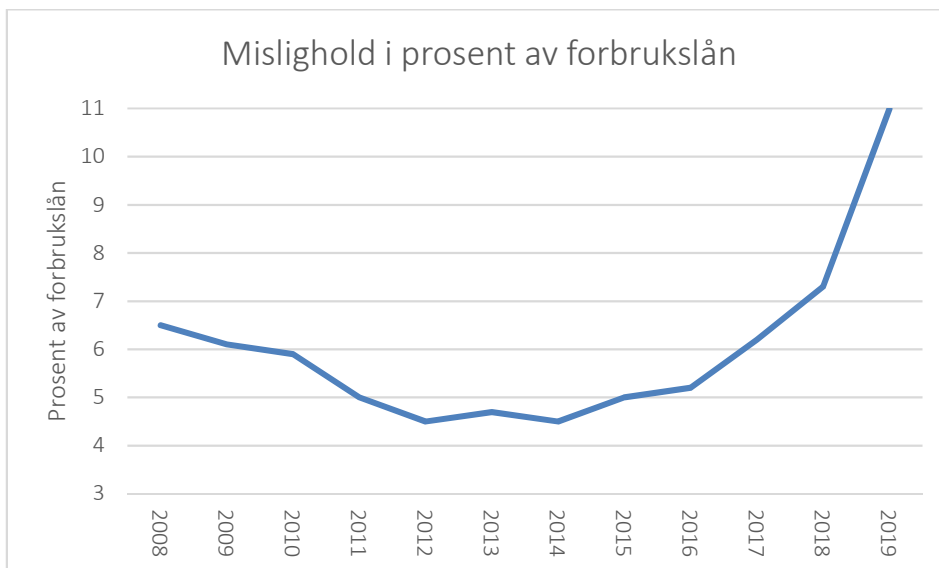
Det har, som tidligere nevnt, over tid oppstått en svært lønnsom bedriftsøkonomisk symbiose mellom salgssteder, kredittkortutstedere, forbrukslånsbanker og inkassoselskaper:

- Kredittkortselskapet finansierer kjøpet av ny sofa og ny TV til 25 prosents rente.
- Forbrukslånsbanken står klar til å refinansiere kjøpet til 15 prosents rente.
- Når skyldneren ikke klarer å betjene gjeldsbyrden har inkassoselskapets datterselskap stått klar til å kjøpe fordringene til en høy andel av hovedstolens beløp.
- Dersom skyldneren fremdeles ikke klarer å betale ender den forvokste fordringen hos namsmannen med mindre skyldneren betaler med et eller flere kredittkort.
- Så tar gjeldsspiralen en ny runde, men på et betydelig høyere nivå.

De høye inkassosalærene er bensin på forbrukslånsbålet og har bidratt til å forlenge gjeldsspiralens levetid. På et eller annet tidspunkt stopper imidlertid tilførselen av nye låntakere opp. Enten fordi det blir umulig å betjene gjelden og/eller fordi myndighetene innfører tiltak for å dempe gjeldsveksten.

Norge hadde sannsynligvis nådd vendepunktet for usikret gjeld allerede i forkant av koronakrisen. En skarpt stigende misligholdskurve og fall i gjeldsmengden tyder på det. Det er for tidlig å si hvor stor innvirkning pandemien vil få, men alt tilsier at misligholdet vil stige videre. Forbrukerrådet mener de høye inkassosalærene må bære en stor del av ansvaret for denne uønskede gjeldseksposeringen.





Kilde: Finanstilsynet, Finansielt utsyn desember 2019.

Etter flere år med lønnsom gjeldsvekst for spillerne innen usikret gjeld vil aktørene omsider bli nødt til å håndtere de bedriftsøkonomiske konsekvensene av aggressiv kredittgivning.

Det er imidlertid bare toppen av isfjellet. I forbrukslånsbankenes kjølvann finner vi de samfunnsøkonomiske tapene og menneskene som lånte over evne og som kan forvente å forbli gjeldsslaver resten av livet. De har et selvstendig ansvar for sine valg, men uten symbiosen av salgssteder, långivere og inkassoselskaper, som har levd høyt på sårbare menneskers nød, lettsinn, uforstand eller avhengighetsforhold, hadde omfanget vært mer håndterbart.

*For åger straffes den som ved rettshandel utnytter noens nød, lettsinn, uforstand eller avhengighetsforhold til å oppnå eller betinge et vederlag, som etter de foreliggende omstendigheter står i et påtakelig misforhold til det som ytes, eller som medvirker hertil.*

**Fra den tidligere straffeloven (1902) § 295 om ågerrenter (opphøvet, men senere foreslått reintrodusert i § 5-7 i proposisjon til ny finansavtalelov)**

Forbrukerrådet mener derfor, i motsetning til Virke, at det snarere er en fordel enn en ulempe hvis kutt i inkassosalærer fører til at norske virksomheter blir mer forsiktige med å tilby forbrukere kjøp på kreditt.

## 2.6 Manglende tallgrunnlag

Arbeidsgruppen har ikke brukt anledningen til å utarbeide et tallgrunnlag som kan gi aktører utenfor inkassobransjen en mulighet til å vurdere hvilke utslag de foreslåtte endringene vil få. Forbrukerrådet hadde forventet at inkassobransjen, via sin representant i arbeidsgruppen, ville utarbeide et transparent og etterprøvbart beslutningsgrunnlag. Det er dessverre ikke blitt gjort. Alt lesere av



arbeidsgruppens rapport har å forholde seg til er noen få overordnede regnestykker som viser inntektsreduksjoner til inkassoselskaper av ulike gebyrstørrelser.

Forbrukerrådet etterlyser et mer helhjertet forsøk på å beregne hvor mye det faktisk koster å inndrive fordringer av ulike størrelser og i ulike faser av betalingsreisen. Det hadde også vært en fordel med et anslag over hvordan fordringsmassen fordeler seg i både fordringsstørrelse og betalingstid.

Rapporten beskriver hvordan de foreslåtte endringene kan føre til at bransjens gjennomsnittlige inntekter reduseres med 35 prosent og enda mer for aktører med en stor andel småfordringer. Det er naturligvis en dramatisk inntektsreduksjon. Den bør imidlertid settes i perspektiv i forhold til bransjens høye inntektsvekst de siste årene. Fra 2012 til 2018 har for eksempel omsetningen pr. årsverk økt med 54 prosent.



Kilde: Finanstilsynet

På grunn av det fragmenterte og ufullstendige tallgrunnlaget blir det vanskelig å vurdere hvor mye innfordringsreisen faktisk koster. Inkassoselskapene tilbyr, i tillegg til selve inkassoprosessen, flere tjenester som det kan antas krysssubsidieres av inntektene fra den rendyrkede inkassovirksomheten. Bransjen betaler i tillegg returprovisjoner til mange kunder som finansieres av dagens uforholdsmessige høye salærer.

Det inntektstapet som grovt skisseres av bransjen vil derfor ha et motstykke i antatt reduserte returprovisjoner og synliggjøring av verdien av andre tjenester. Det bør ikke være urimelig å kreve at inkassobransjens salærer reduseres til et nivå der man som et minimum må fakturere for tilleggstjenester og ikke har rom for å betale kundene for å bli leverandør. Det er tross alt normaltstanden i de fleste andre tjenesteytende bransjer det er naturlig å sammenligne seg med.

Inkassobransjen lot muligheten gå fra seg til å lage aktivitetsbaserte beregninger over innfordringsprosessene. Virke Inkasso bestilte imidlertid en



samfunnsøkonomisk analyse av de to ulike honorarmodellene som ble diskutert i arbeidsgruppen. Oppdraget ble gitt til Oslo Economics for å bidra til et godt beslutningsgrunnlag og vurdering av påvirkningen på næringslivet, kredittid, risiko, priser og konkurransesituasjon.

#### *Oppdraget til analysebyrået Oslo Economics*

I arbeidet er det utarbeidet to alternative modeller til salærtabeller. Den ene modellen er basert på innspill fra aktører i inkassobransjen mens en modell er spilt inn fra Finanstilsynet.

Hovedorganisasjonen Virke ønsker at de samfunnsøkonomiske konsekvensene av modellene som er foreslått skal utredes av en uavhengig part for å bidra til et godt beslutningsgrunnlag for beslutningstakerne. Det er spesielt ønskelig med en vurdering av om modellene vil ha påvirkning på norsk næringsliv som helhet, herunder økt kredittid, risiko, priser og konkurransesituasjon.

#### **Utklipp fra notatet der Virke forklarer behovet for analysen**

Forbrukerrådet bidro til rapporten i form av å stille til intervju med analysebyrået og oversende et omfattende tallmateriale i form av modeller og statistikk.

Oslo Economics har informert Forbrukerrådet at de overleverte det de anså som en endelig rapport til Virke Inkasso. Dessverre har Virke nektet å publisere rapporten og begrunnet det med at den ikke var ferdig, at det ville koste tid og penger å fullføre rapporten og at arbeidsgruppen uansett hadde blitt enige om honorarmodell.

Forbrukerrådet mener det er svært uheldig at rapporten fra Oslo Economics tilbakeholdes. Det kan etterlate et inntrykk av at Virke mener at rapporten inneholder informasjon som Virke ikke mener tjener sine medlemmers interesser. Det bidrar ikke til å styrke bransjens troverdighet.

## **2.7 Misvisende anker**

***Ankring** – det å legge for stor vekt på et bestemt holdepunkt i bedømmelse, som for eksempel når noe som inntreffer først i en sekvens av informasjon dominerer totalinntrykket. Konkret kan det være at man er villig til å betale mer i en forhandlingssituasjon om den man forhandler med starter på et høyere nivå.*

#### **Store norske leksikon**

Sammenlignet med dagens inkassosatser medfører arbeidsgruppens forslag et solid jafs i inkassoselskapenes inntektsgrunnlag. Dette gjelder spesielt for fordringer under 2.500 kroner der salærene foreslås kuttet med mellom 40 og 80 prosent for de som betaler etter første betalingsoppfordring. For skyldnere med betalingsproblemer som ikke greier å betale er kuttene mindre, men fremdeles betydelige sammenlignet med dagens satser.



For de større fordringene er reduksjonene av mer kosmetisk karakter. I det nye forslaget får inkassoselskapet 72 ganger mer betalt for å sende første betalingsoppfordring på et krav over 250.000 kroner enn for et krav på under 500 kroner.

Inkassosalærer: Foreslått vs. dagens struktur														
Fordringsstørrelse (kroner)	Nytt forslag							Dagens modell			Nytt forslag vs. dagens salærmodell			
	Betalingsoppfordring (BO) ganger inkassosatsen	Betalingspåminnelse (BP) ganger inkassosatsen	BO 1 (kr)	BP 1 (kr)	BP 2 (kr)	BO 2 (kr)	Total	BO 1 (kr)	BO 2 (kr)	Total	Første BO		Maks salær	
											Salær- endring (kroner)	Salær- endring (prosent)	Salær- endring (kroner)	Salær- endring (prosent)
Inntil 500	1	1	70	70	70	70	280	350	350	700	(280)	(80%)	(420)	(60%)
Inntil 1 000	2	1	140	70	70	140	420	350	350	700	(210)	(60%)	(280)	(40%)
Inntil 2 500	3	1	210	70	70	210	560	350	350	700	(140)	(40%)	(140)	(20%)
Inntil 10 000	8	1	560	70	70	560	1 260	700	700	1 400	(140)	(20%)	(140)	(10%)
Inntil 50 000	17	2	1 190	140	140	1 190	2 660	1 400	1 400	2 800	(210)	(15%)	(140)	(5%)
Inntil 250 000	36	3	2 520	210	210	2 520	5 460	2 800	2 800	5 600	(280)	(10%)	(140)	(3%)
Over 250 000	72	7	5 040	490	490	5 040	11 060	5 600	5 600	11 200	(560)	(10%)	(140)	(1%)

I følge Virkes beregninger<sup>33</sup> vil arbeidsgruppens forslag gi inntil 50 prosent inntektsreduksjon for selskaper med en stor andel småkrav i innfordringsporteføljen. Når Virke sier at forslaget vil *medføre nedskjæringer, tap av arbeidsplasser og konkurser*, kan det være nærliggende å tro at det nye forslaget har kuttet satsene til benet.

De nye satsene ser imidlertid kun lave ut fordi vi tar utgangspunkt i de eksisterende og uforholdsmessig høye inkassosalærene.

Hvis vi bytter anker og sammenligner de foreslåtte satsene med Sverige og Finland, er det lite som tyder på at den norske inkassobransjen blir sulteforet. Tvert imot vil maksimalsatsene i våre to naboland ligge fra 69 til 98 prosent lavere enn i Norge for alle fordringer over 2.500 kroner. Bildet er mer blandet for de mindre kravene. Selv disse nivåene forblir imidlertid betydelig høyere i Norge for de skyldnerne som ikke klarer å betale før siste betalingsoppfordring.

<sup>33</sup> NTB 27.01.2020, pressemelding fra Virke Inkasso: [Forslaget til ny inkassolov svir for bransjen, men dessverre også for de som sliter mest](#)

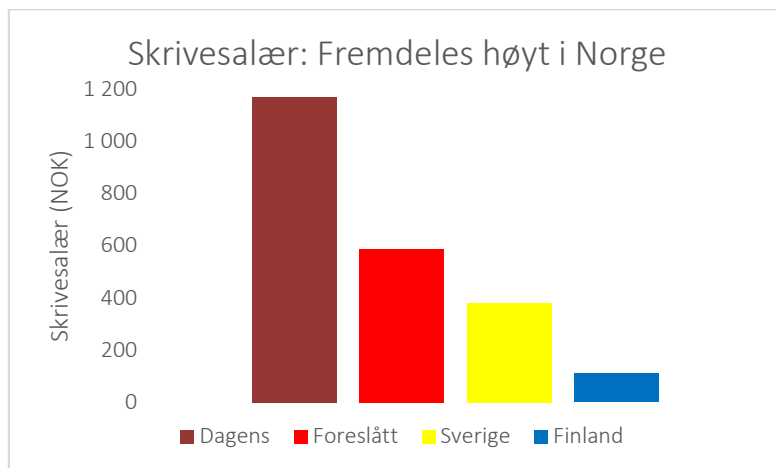


### Forslag: steg i riktig retning - fremdeles mye dyrere enn i Sverige og Finland

Fordrings- størrelse (kroner)	Første betalingsoppfordring					Siste betalingsoppfordring (akkumulert)				
	Norge	Sverige	Finland	SE vs. FI vs.		Norge	Sverige	Finland	SE vs. FI vs.	
				NO	NO				NO	NO
Inntil 500	70	180	154	157%	120%	280	180	231	(36%)	(18%)
Inntil 1 000	140	180	154	29%	10%	420	180	231	(57%)	(45%)
Inntil 2 500	210	180	264	(14%)	26%	560	180	396	(68%)	(29%)
Inntil 10 000	560	180	264	(68%)	(53%)	1 260	180	396	(86%)	(69%)
Inntil 50 000	1 190	180	550	(85%)	(54%)	2 660	180	825	(93%)	(69%)
Inntil 250 000	2 520	180	550	(93%)	(78%)	5 460	180	825	(97%)	(85%)
Over 250 000	5 040	180	550	(96%)	(89%)	11 060	180	825	(98%)	(93%)
NOK/(SEK/EUR)	1,00		11,00			1,00		11,00		

Kilde: Arbeidsgruppens forslag til ny salærstruktur

Størrelsen på skrivesalæret, som selskapet får når de sender kravet til Namsmannen, er foreslått halvert fra 1.172 til 586 kroner. En halvering høres mye ut, men sammenlignet med Sverige og Finland er det fremdeles et uanstendig høyt gebyr for en, i stor grad, automatisert prosess.



Kilder: Kronofogden i Sverige og namsmannen i Finland (oikeus.fi).

## 2.8 Bransjens argumentasjon

Høringen om nedsettelse av inkassogebyrer med frist i april 2020 genererte mange svar fra aktører i inkassobransjen. Svarene gir et avklarende innsyn i bransjens forsvar av høye salærer. De bekrefter langt på vei at inkassokrav er blitt et gjensidig berikende forretningsområde både for fordringshavere og inkassoselskaper.



### 2.8.1 Fjellinjen

Dagens inkassolov er tuftet på prinsippet om at «skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens **nødvendige kostnader** ved utenrettslig inndrivning (§17).» I høringsvaret fra Fjellinjen AS er det imidlertid lite som minner om denne hensikten.

*«En fremskyndet reduksjon i både skrivesalær og inkassogebyrer og -salærer medfører slik vi ser det en stor byrde på bedrifter som lever av små krav. **Hovedsakelig i form av reduserte inntekter fra gebyrer** i en tid hvor mange parallelt opplever frafall av inntekter grunnet koronasituasjonen.»*

#### *Fjellinjens høringsvar*

Ovenstående sitat indikerer at purregebyrer og returprovisjoner (payback) fra inkassoleverandørene utgjør en ikke uvesentlig del av selskapets inntekter. Forbrukerrådet mener næringslivet primært skal tjene penger på salg av varer og tjenester, fremfor salg av ubetalte krav.

### 2.8.2 Elvia

Elvia er et nettselskap som betegner seg som en større kjøper av inkassotjenester i det norske markedet. Det kan stilles spørsmål ved i hvor stor grad Elvia faktisk er en *kjøper* av inkassotjenester siden «*selskapets kjøp av inkassotjenester foregår i samsvar med prinsippet om at inkassosalærene skal dekke inkassoselskapets kostnader...*»

Elvia skriver at selskapet ikke har grunnlag for å vurdere i hvilken grad dagens inkassosalærer kan kategoriseres som unødvendige. Selskapet har imidlertid registrert at inkassoleverandørene har signalisert at kuttforslaget vil innebære at tjenestekjøperne må akseptere å enten 1) betale for en større del av dagens tjenester eller 2) akseptere dårligere kvalitet på tjenestene. Elvia har blant annet blitt opplyst om at kuttene kan medføre «*færre elektroniske utsendelser med påminnelser tidlig i prosessen*» og at leverandørene vil måtte vurdere å «*fjerne brukervennlige og enkle betalingsløsninger.*»

Forbrukerrådet synes det er underlig at bransjen mener at det å kutte kostnadseffektive aktiviteter som øker løsningsgraden er en naturlig konsekvens av lavere salærer. Vi forventer tvert imot at lavere salærer vil øke innovasjonen i bransjen og tvinge frem mer kostnadseffektive løsninger. Ett av arbeidsgruppens forslag er for eksempel å pålegge bransjen at betalingsoppfordringene tydelig skal forklare kravets opprinnelse. Det synes opplagt at slik tilsynelatende essensiell informasjon både vil øke løsningsgraden og redusere behovet for manuell kontakt med inkassoselskapet. At det i det hele tatt er nødvendig å presisere dette i regelverket, vitner om at også



«kjøperne» bør få en økonomisk interesse av kostnadseffektive inkassotjenester.

### 2.8.3 Virke Inkasso

#### *Ulempet lemping*

*Forslaget vil videre ramme den ordinære forbrukeren fordi prisene på varer og tjenester vil øke. Forklaringen er at **næringslivet vil lempe over kostnaden knyttet til større tap og kredittrisiko på forbrukeren, og dermed avkreve høyere priser.** Dette er en uønsket konsekvens som ikke er tilstrekkelig utredet i departementets forslag.*

#### Fra Virkes hørings svar

I Virkes hørings svar får vi et gjensyn med bransjens kronargument for hvorfor inkassosalærene må være høye. Problemet med argumentet er at det forutsetter at næringslivet er passive aktører som ikke klarer å tilpasse seg endringer i rammevilkår. Dersom næringslivet må ta en del av regningen for dårlige kredittvurderinger regner Forbrukerrådet med at de tar oppgaven på større alvor enn i dag. Det vil føre til redusert kredittgivning, men også lavere kreditttap.

Det går ei heller automatikk i at en leverandør bare kan «lempe over kostnaden» på forbrukeren. Da handler heller forbrukeren hos den leverandøren med den mest treffsikre kredittvurderingen og de laveste tapene. I den grad dette argumentet reflekter et reelt problem oppfordrer vi bransjen til å tallfeste effektene.

Det er i tillegg fullt mulig å argumentere for at høye inkassosalærer og utstrakt kreditt tvert imot gjør kostnadene høyere for forbrukerne.

Det er for eksempel ikke slik at det alltid er de samme skyldnerne som betaler for sent. De aller fleste av oss har trolig forlagt en parkeringsbot i lommen, vært på ferie når inkassovarselet har havnet i postkassen, har trodd at registreringen for autogiro gikk i orden eller oversett en papirfaktura eller to i bunken med annonseaviser. Hvis hver betalingsvillige forbruker i gjennomsnitt slipper å bli belastet et lett inkassosalær på 350 kroner i året, er det trolig mer enn merkostnaden for næringslivet i form av eventuelt økte inndrivingskostnader.

Betalingsbransjen er for øvrig ikke ukjent med å lempe transaksjonskostnader fra en gruppe over på en annen. Transaksjonskostnaden for utsalgsstedene er betydelig høyere for kredittkort enn debetkort. Likevel betaler kundene den samme prisen for varene. Kredittkostnaden lempes dermed over på debetkundene uten at samfunnet av den grunn har funnet det opportunt å lovfeste et nødvendighetsprinsipp som garanterer at debetkundene aldri skal betale merkostnaden for kredittkjøpskundene. Selv om det isolert sett ville vært



et rettferdig prinsipp, ville det trolig ledet til en rekke utilsiktede og negative konsekvenser.

Forbrukerrådet har påpekt at salærstrukturen har skapt usunne strukturer som har oppmuntret næringslivet til å selge på kreditt fremfor kontant betaling. Kreditt oppmuntrer for det første kundene til å fremskynde forbruk og til impuls kjøp. På kort sikt øker det omsetningen. Når salærene i tillegg er så høye at de kryssubsidierer øvrige tjenester og gjør inkassoleverandøren til en lønnsom kunde, blir kredittgivning et mål i seg selv. Vi vet også at utøylet kreditt har negative samfunnsøkonomiske konsekvenser. I et samfunnsperspektiv er det derfor uakseptabelt at høye inkassosalærer fører til at næringslivet lempet kostnadene for gjeldsøfre over på det offentlige.

Et mer edruelig salærnivå vil redusere disse usunne mekanismene og kanskje føre til at kunder får valget mellom kontant betaling eller kreditt med et påslag. Vi vil også anta at kredittkontrollen vil tas på større alvor når leverandørene selv må leve med en andel av de økonomiske konsekvensene av dårlig kredittvurderingshåndverk.

### *Selektivt tallutvalg*

Virke påpeker at salærkuttene vil føre til sterkt svekket lønnsomhet for bransjen, oppsigelser og sannsynligvis konkurser. Forbrukerrådet forstår at kutt i denne størrelsesordenen er vanskelig å håndtere for en bransje som har hatt et svært komfortabelt inntektsgrunnlag sammenlignet med andre tjenesteytende næringer. På kort sikt vil derfor salærkuttene utvilsomt føre til omstillingssmerter på samme måte som for andre statsregulerte næringer som er blitt konkurranseutsatt.

Forbrukerrådet mener likevel at det mest interessante i Virkes høringssvar er de effektene arbeidstakerorganisasjonen ikke omtaler.

Virke antar at inntektsbortfallet på årsbasis vil ende på rundt 38 prosent. Hvis selskapene klarer å redusere andre driftskostnader med 20 prosent beregner Virke at bransjen samlet vil få et negativt driftsresultat på 732 millioner kroner. Det vil, ifølge Virke, bety at bransjen må kutte drøyt 1.100 årsverk for å gå i null.

Forbrukerrådet mener det er underlig at ikke høringssvaret omtaler muligheten for å først kutte i kostnadene til payback, som er det inkassoselskapene betaler kundene for å bli valgt som leverandør.

Finanstilsynets tematisyn om payback fra 2019<sup>4</sup> avdekket at inkassobrandsjen i 2017 utbetalte snau 200 millioner kroner til sine kunder i returprovisjoner. Dette utgjorde 6,8 prosent av inkassoinntektene for de selskapene som betalte payback til sine kunder. I tillegg inneholdt de fleste av de 47 gjennomgåtte

---

<sup>4</sup> Finanstilsynets tematisyn om payback i inkassobrandsjen 13.11.2019: [Avtaler om tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag \(payback\)](#)



avtalene om payback et element av tilleggssytelser. Totalt var det inngått 786 avtaler om payback i 2017.

Finanstilsynet fant «*at det kun var et fåtall ytelser som ikke ble levert vederlagsfritt til oppdragsgiver. Inkassators utsendelse av purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen på vegne av oppdragsgiver, var ytelsen som hyppigst inngikk i denne kategorien.*»

Vi mener det er naturlig at returprovisjoner til kundene er det første som kuttet hvis salærnivået halveres. Med kutt i denne størrelsesorden er det naturlig å anta at avtalene kan reforhandles. Spesielt med tanke på at bransjen i lengre tid har vært forberedt på drastiske salærreduksjoner og derfor bør ha tatt høyde for endrede rammebetingelser.

Det bør ei heller være urimelig om bransjen begynner å ta seg betalt for gratis tilleggssytelser dersom den mener det er nær umulig å tjene penger med de foreslåtte salærene. Det må antas at kundene bruker inkassoselskapene av flere grunner enn at tjenestene er gratis. Både Finland og Sverige har lønnsomme inkassobransjer tross langt lavere maksimalsalærer enn i arbeidsgruppens forslag og i Justis- og beredskapsdepartementets forslag til reduksjoner under koronakrisen.

I en annen del av høringssvaret er Virke imidlertid innom muligheten for at bransjen kan ta seg betalt for sine tjenester. De skriver at de foreslåtte kuttene for småkrav vil «*medføre at små og middels store fordringshavere som ikke har store volum av inkassosaker, risikerer å måtte dekke deler av innfordringsutgiftene selv.*» Forbrukerrådet anser dette for å være en selvfølgelig observasjon. Det kan ikke være meningen at maksimalsalæret skal settes så høyt at selv den dyreste manuelle innfordringsprosessen skal dekkes.

Istedenfor å forsøke å beregne hvor mye bransjen kan spare på payback eller tjene på å ta seg betalt for gratistjenester, spiller Virke inn nedbemanning som et av de første tiltakene. Kuttene vil, ifølge Virke, *i første rekke ramme de delene av virksomheten som har direkte kontakt med de som skylder penger selv om dette er tiltak som erfaringsmessig har god effekt på løsningsgrad* fordi det også er et av de mest kostbare tiltakene.

Forbrukerrådet mener inkassobransjen, i likhet med de fleste andre bransjer, må tilpasse seg endrede rammebetingelser og dimensjonere tjenestetilbudet etter kundenes betalingsvillighet. Dersom bransjen mener det er mulig å redusere antall ansatte med nesten 60 prosent, levere ti prosents driftsmargin og fremdeles tilfredsstillende regelverkets krav, kan det være et tegn på at bransjen har hatt for gode betingelser.

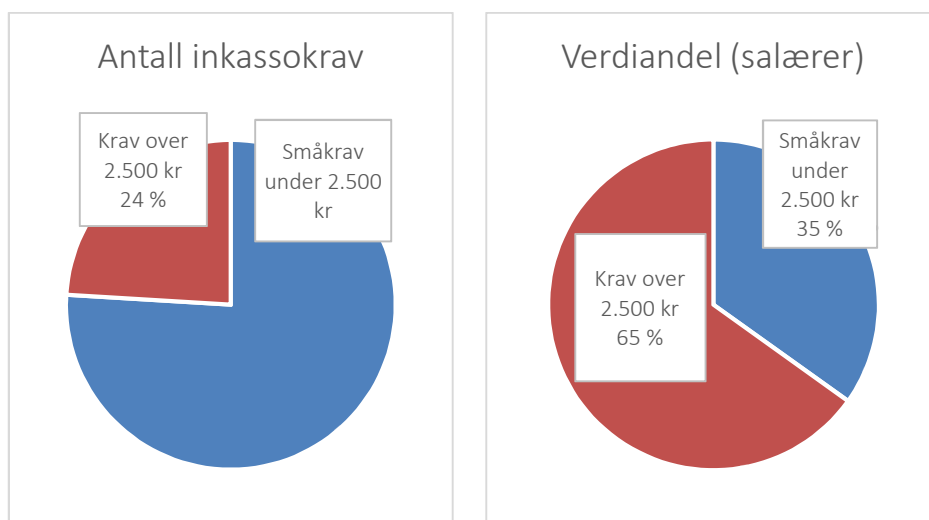
Virke har gått igjennom størrelsen på inkassosakene i bransjen og fordelt sakene etter intervaller. Det poengteres at hele 34,3 prosent av sakene er på mellom null til 500 kroner. 76 prosent av inkassosakene er for fordringer under 2.500 kroner. Virke mener at «*oversikten viser viktigheten av å innføre en finmasket modell, som først og fremst sikrer forholdsmessighet med størst kutt på kravene på 0-500 kroner.*» Virke observerer videre at omtrent 80 prosent av



alle inkassoopdrag i Norge har en hovedstol under 2.500 kroner, og at de dermed utgjør kjernen av det norske næringslivs utestående fordringer.

Det er en måte å se det på, men vi formoder at det viktigste for næringslivet er hvor mye fordringene utgjør i kroner. Basert på Virkes egen oppgitte fordeling av fordringsstørrelser har Forbrukerrådet beregnet at kravene under 2.500 kroner bare utgjør rundt 15 prosent av verdien av næringslivets inkassosaker.

Store krav er også en like stor inntektskilde for inkassoselskapene som små krav. Dersom salærene kuttes i henhold til Justis- og beredskapsdepartementets koronaforslag, med små salærreduksjoner for store krav, vil verdiandelen øke fra 50 til minst 65 prosent. Da har vi for enkelhetens skyld forutsatt at alle krav blir påført tungt salær.



Kilde: Virkes hørings svar og Forbrukerrådets beregninger.

## Fordeling av saker etter kravstørrelser (koronaforslag)

Intervall	Antall saker 2019	Andel antall	Tungt salær	Kutt	Maks inkasso-salær* (mill. kr.)	Andel verdi
0 - 500	2 925 031	33,6 %	350	(50%)	1 024	15,4 %
501 - 1.000	1 770 275	20,3 %	350	(50%)	620	9,3 %
1.001 - 2.500	1 922 237	22,1 %	350	(50%)	673	10,1 %
2.501 - 10.000	1 252 268	14,4 %	1 120	(20%)	1 403	21,1 %
10.000 - 50.000	570 092	6,5 %	2 240	(20%)	1 277	19,2 %
50.001 - 250.000	211 208	2,4 %	5 040	(10%)	1 064	16,0 %
250.001 +	57 505	0,7 %	10 080	(10%)	580	8,7 %
<b>Total</b>	<b>8 708 616</b>	<b>100 %</b>	<b>762</b>	<b>(32%)</b>	<b>6 640</b>	<b>100 %</b>

Intervall	Antall saker 2019	Andel	Tungt salær	Kutt	Maks inkasso-salær (mill. kr.)	Andel
0 - 2.500	6 617 543	76,0 %	350	(50%)	2 316	34,9 %
2.501 - 250.000 +	2 091 073	24,0 %	2 068	(16%)	4 324	65,1 %
<b>Total</b>	<b>8 708 616</b>	<b>100 %</b>	<b>762</b>	<b>(32%)</b>	<b>6 640</b>	<b>100 %</b>

\* For å få en fordeling om hvordan inntektene fordeler seg mellom intervallene forutsetter vi i denne tabellen at alle saker påføres tungt salær

Ovenstående beregning undervurderer i tillegg salærandelen for store krav fordi de i gjennomsnitt tar lengre tid å inndrive. Dermed er det flere store fordringer som blir påført både lett og tungt salær. Dette er et tallgrunnlag Forbrukerrådet mener inkassobransjen burde utarbeidet for de ulike fordringsintervallene i forbindelse med arbeidsgruppens arbeid. I fraværet av en slik oversikt blir det svært vanskelig å modellere økonomiske konsekvenser for andre enn bransjens aktører.

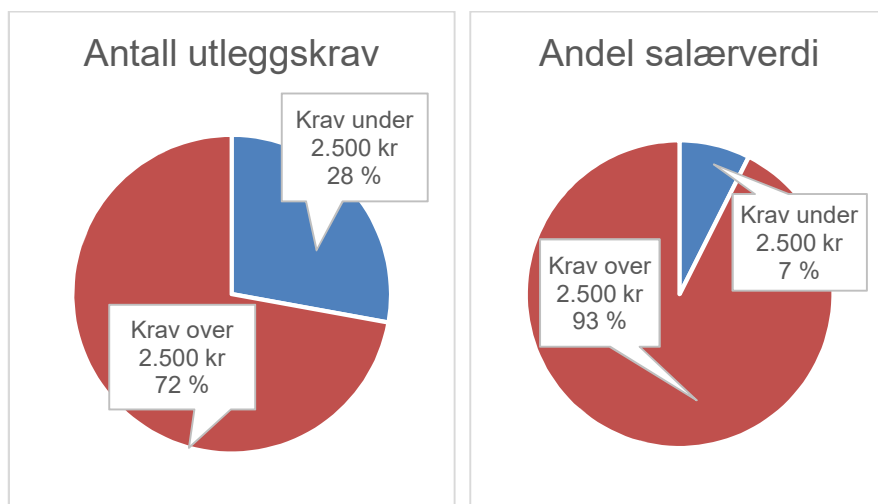
Virke baserer for eksempel sin økonomiske analyse på departementets beregning av inntektsbortfall på 37,9 prosent. Dette overvurderer inntektsbortfallet på to måter:

- 1) Justisdepartementets beregning bygger på en annen fordeling av fordringsmassen enn den Virke viser til i sitt hørings svar. Departementets fordeling har en større andel små fordringer enn Virkes oppsett og gir derfor et høyere beregnet inntektsbortfall. Effekten av kuttene med Virkes fordeling er 32 prosent inntektsbortfall.
- 2) Justisdepartementets beregning forutsetter at alle fordringer går til tungt salær. Siden små fordringer i gjennomsnitt betales raskere enn store overvurderer denne metoden virkningen av store kutt på de små fordringene kontra små kutt på de store. Inntektsbortfallet vil derfor være lavere enn 32 prosent.



På den annen side trekker kuttene i skrivesalærer på 50 prosent opp det gjennomsnittlige inntektsbortfallet, men vi formoder at den rene effekten av de foreslåtte salærkuttene vil være betydelig lavere enn 37,9 prosent.

Forbrukerrådet har ikke fått tilgang til hva de ulike kravstørrelsene genererer i salærinntekter. Vi har imidlertid data fra Politidirektoratet som viser andelen av fordringsstørrelser som ender opp som utleggskrav. I 2018 var bare 28 prosent av utleggskravene under 2.500 kroner. Andelen av salærverdi var bare syv prosent. Selv om bransjen trolig er mer tilbakeholden med å sende småkrav til utlegg er dette likevel en klar indikasjon på at småkrav betales tidligere i inkassoprosessen enn store krav.



<b>Krav til utlegg hos Namsmannen 2018</b>					
<b>Estimat av inkassosalærer (eks skrivegebyr og MVA)</b>					
<b>Størrelse på krav</b>	<b>Dagens inkassosats</b>	<b>Antall krav</b>	<b>Andel krav</b>	<b>Salærinntekt (mill kr)</b>	<b>Andel salærinntekt</b>
0<x<2.500	700	85 171	28 %	60	7 %
2.500<x<10.000	1 400	69 465	23 %	97	12 %
10.000<x<50.000	2 800	92 846	30 %	260	32 %
50.000<x<250.000	5 600	47 556	16 %	266	33 %
250.000<x*	11 200	10 734	4 %	120	15 %
<b>Total</b>		<b>305 772</b>	<b>100 %</b>	<b>803</b>	<b>100 %</b>
Krav under 2.500 kr		85 171	28 %	60	7 %
Krav over 2.500 kr		220 601	72 %	744	93 %

Forbrukerrådet mener Virkes ensidige vektlegging av antall fordringer bidrar til å tåkelegge betydningen av salærkutt på store fordringer. Inkassobransjen hevder at store krav er langt dyrere å inndrive enn små, men gjør ingen forsøk på å dokumentere hvorfor det bør koste 40 ganger mer å inndrive de største kravene enn de minste.

## 2.9 Gratisleverandørene

Som tidligere nevnt mener Forbrukerrådet det er problematisk at fordringshaverne oppfatter inkasso som en gratis tjeneste fordi det skaper kunstig høy etterspørsel.

For inkassokunder som tilbys en integrert, motstandsløs og tilsynelatende gratis inkassoprosess er det også lett å glemme at tjenesten på langt nær er gratis for skyldnerne.

*Det som fremstår gratis, er som oftest ikke det.<sup>5</sup>*

**Idar Kreutzer, administrerende direktør i Finans Norge**

I dette avsnittet dokumenterer vi hvordan selv småbedrifter kan velge og vrake i «gratis» inkassotjenester og hvordan det bidrar til å øke etterspørselen på skyldnernes bekostning.

### 2.9.1 Leverandører av regnskap til småbedrifter

Det er liten uenighet om at dagens inkassosalærer for massekrav er for høye i forhold til prinsippet om dekning av nødvendige kostnader. Virke Inkasso viser imidlertid til at arbeidsgruppen er usikker på om de foreslåtte salærene vil dekke innfordringskostnadene for saker som blir oversendt i mindre volumer.

Forbrukerrådet deler ikke denne bekymringen. Selv småbedrifter med enkle regnskapssystemer som Fiken og Visma eAccounting tilbys allerede i dag integrerte og «gratis» inkassotjenester. Når man samler standardiserte kravporteføljer fra mange regnskapskunder kan selv små fordringshavere nyte godt av stordriftsfordeler.

## Faktura

Lag faktura, tilbud og ordrebekreftelse, og la Fiken fikse regnskap og mva. Velg om det skal sendes på e-post, Vipps eFaktura, EHF, sms eller papir. Følg opp utestående betalinger når det passer, eller la Fiken gjøre det for deg. [Gratis inkasso.](#)

**Fiken regnskapssystem – tilbyr «gratis» inkasso gjennom Svea**

<sup>5</sup> Finans Norge 01.03.2016: [Finansnæringen er klar for fintech-revolusjonen](#)





Visma AutoCollect

Visma AutoCollect er en automatisert purre- og inkassoløsning som er integrert med Visma eAccounting.

Gratis

## Har du ubetalte faktura?

La oss ta jobben med purringer og inkasso for deg - helt uten kostnad!

[Les mer](#)

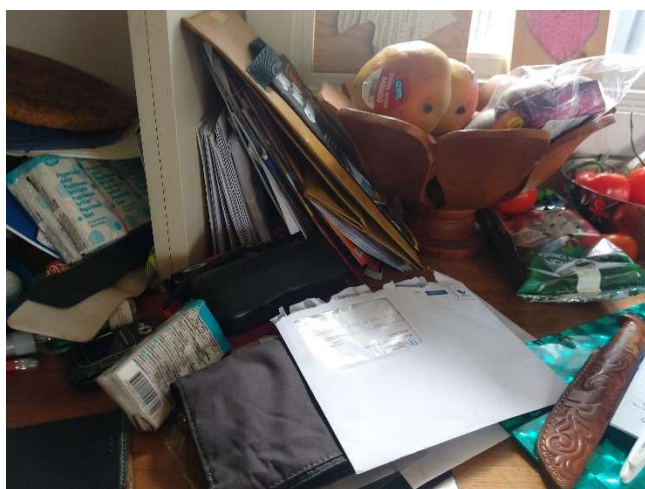
### Visma eAccounting – tilbyr «gratis» purring og inkasso

Problemet er snarere at integreringen er så sømløs at terskelen for å sende inkassokrav blir så lav at antallet krav som sendes til inkasso blir unødvendig høyt. Når tjenesten i tillegg er «gratis» for fordringshaveren blir veien til inkasso kortere enn den ellers ville vært. Mange inkassobyråer råder for eksempel kundene fra å gå veien om purringer når man kan gå rett på inkassovarselet.

*Det er fremdeles mange som tror at det må sendes purringer før man sender inkassovarsel. Slik var det før. Men slik er det ikke lenger. Du kan sende inkassovarsel 1. dag etter forfall på faktura. Men om du skal legge på inkassovarsel salæret på kr. 70,- må du vente til det er gått 14 dager over forfall.)*

### Fra hjemmesiden til inkassoselskapet Total Kapital

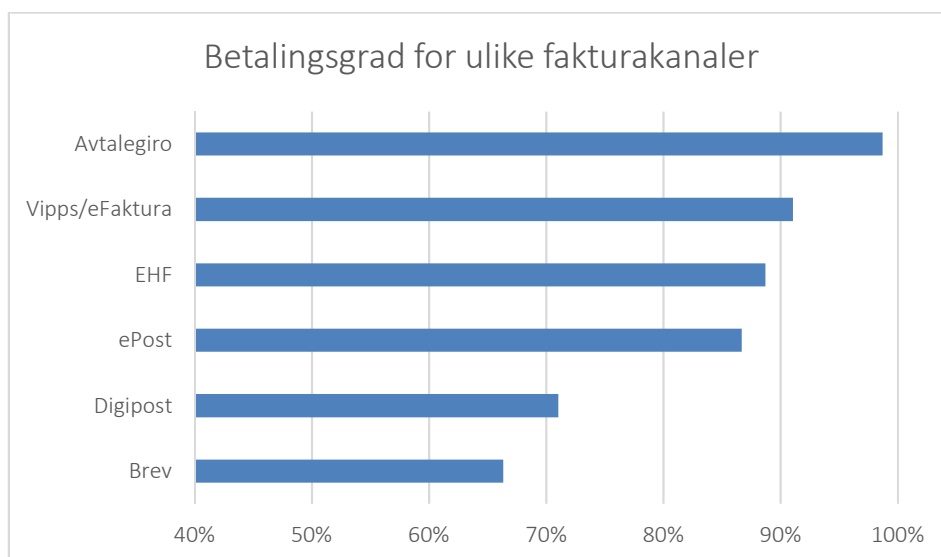
Forbrukerrådet mener det er unødvendig å forsere inkassoløpet fordi en stor andel av ubetalte fakturaer hverken skyldes manglende betalingsvilje eller evne. For en småbarnsforelder er det for eksempel fort gjort å rote bort en faktura i haugen med uadressert reklame eller en parkeringsbot man irritert stappet i lommen og glemte.



Eksempel fra den inngående-post-rutinen hos en firebarnsfamilie.

Etter det Forbrukerrådet erfarer bidrar inkassobransjens inntektsmodell og inflaterte salærer til at flere fordringshavere og inkassoselskaper bevisst prioriterer fakturakanaler med lav betalingsgrad og høyere terskel fra mottak til betaling. Nedenstående graf fra inkassoselskapet Fair viser tydelig at fakturaer som sendes via postkassen har lavest betalingsgrad av alle fakturakanalene. Den nest dårligste er Digipost, sannsynligvis fordi den krever en terskel i form av innlogging med kodeark eller Bank ID.

Sene betalinger har en negativ likviditetseffekt, men den effekten blekner hvis den for eksempel sammenlignes med et purregebyr på 70 kroner for et krav på 1.000 kroner. Hvis vi antar at den variable kostnaden for et automatisert purrebrev er 10 kroner, tilsvarer gebyret en nominell 14-dagers rente på hele seks prosent. Det tilsvarer en effektiv årlig rente på rundt 300 prosent. Det gjør det fristende for aktører som ikke behøver å bekymre seg for gjenkjøp å konstruere tungvinte betalingsløp for skyldnerne.



Kilde: Statistikk fra Fair Group ([Fair/Creditsafe Credit Quarterly Q1 -2020](#))

### 2.9.2 Leverandører av egeninkassotjenester

Egeninkasso er et aktuelt alternativ til fremmedinkasso for selskaper som ønsker større kontroll med inkassoprosessen. Det finnes imidlertid automatiserte løsninger også for egeninkasso som minimerer kreditors egeninnsats. Dagens salærer for egeninkasso er betydelig lavere enn for fremmedinkasso og begrenser seg til 70 kroner i purregebyr, 70 kroner for inkassovarsel og 210 kroner for betalingsoppfordring. I tillegg kan det kreves inn et skrivesalær dersom fordringen sendes til Namsfogden.

Det høyeste inkassosalæret for egeninkasso (350 kroner) er halvparten så lavt som det laveste nivået for tungt salær for fremmedinkasso. Det betyr imidlertid



ikke at egeninkasso er dårlig butikk for kreditor. Snarere tvert imot hvis vi skal tro leverandørene av automatiserte egeninkassoløsninger:

## Er det mulig å få gratis inkasso?

Med bruk av Debet Inkasso kan man i hvert fall få en løsning hvor man kan tjene penger på inkassosakene sine.

Debet Inkasso – leverandør av løsning for egeninkasso

**Desto flere egeninkassoer du starter, desto mere rente- og gebyrinntekter tjener du.**

Kredin – leverandør av integrert løsning for egeninkasso

Både Debet Inkasso og Kredin viser regnestykker på sine hjemmesider som viser hvor lønnsomt egeninkasso kan være. Nedenstående eksempel er fra Kredin der en stilisert kunde forespeiles å få inn 14.100 kroner i inkassosalærer til en kostnad på 9.150 kroner. Et annet eksempel for et større selskap anslår en årlig gebyrinntekt på 200.000 kroner til en kostnad på 99.000 kroner.

### EKSEMPEL 1: MANGE PURRINGER, MEN FÅ INKASSOSAKER (TRYKK ▲ FOR Å SE EKSEMPELET)

Ditt firma har endel kunder som er trege med å betale, men pengene kommer som regel til slutt. Derfor er du nødt å sende ca. 15 purringer og inkassovarsler i måneden (180 i året), men av disse er det ikke mer enn et par kunder i året som ender med å bli inkassosak.

Fordi du har noen purringer og inkassovarsler som må sendes i løpet av året, kjøper du en pakke på 200 utsendinger, og får 25% kvantumsrabatt. Du har da en kostnad per purring på kr 45,- og får inn et purregebyr på kr 70,- for hver purring som sendes. I tillegg beholder du forsinkelsesrentene.

Du kjøper også 3 enkeltvis inkassosaker til kr 350,- pr stk.

**Din anslåtte kostnad: kr 9150,-**

**Din anslåtte gebyrinntekt: kr 14100,-**

**+ alle forsinkelsesrenter og 100% av hovedstolen!**

Forbrukerrådet kan ikke verifisere disse talleksempelene, men den skisserte lønnsomheten tyder på at selv de relativt lave egeninkassosalærene overstiger det som kan betraktes som nødvendige inndrivingskostnader med god margin.



### 2.9.3 Inkassogram.se

Som tidligere nevnt har Sverige betydelig lavere inkassosalærer enn Norge sammenlignet med både dagens regelverk og arbeidsgruppens forslag. Det maksimale inkassosalæret i Sverige er 180 svenske kroner uavhengig av fordringsstørrelse. I tillegg kan det beregnes et skrivesalær på 380 kroner hvis kravet sendes til Kronofogden for rettslig inndriving. Veien til Kronofogden er riktignok kortere i Sverige enn den er til namsfogden i Norge, men det forklarer ikke det kraftige gapet i salærnivåer mellom landene.

Virke Inkasso hevder at bransjen, selv med arbeidsgruppens forslag til nye gebyrstruktur, blir nødt til å ta seg betalt fra fordringshaverne for inkassotjenester.

Det er derfor interessant at det selv i Sverige finnes et fremmedinkassoselskap, Inkassogram, som tilbyr gratis inkasso til rundt halvparten av det maksimale norske egeninkassosalæret.

Inkassogram lover kundene «enklare, schysstare & **gratis**» inkassotjenester. Selskapet har, i likhet med norske Fair, redesignet og digitalisert inkassoprosessen fra bunnen av.

Selskapet har innført enkle virkemidler for å redusere kostnader til manuell kundekontakt og antall krav som sendes til den svenske Kronofogden. Etter det Forbrukerrådet erfarer er den vanligste årsaken til at skyldnere kontakter inkassoselskapet at de ikke skjønner hva kravet handler om. Inkassogram løser dette ved å trykke originalfakturaen på baksiden av sine kravbrev, og hevder dette reduserer antall kundekontakter med hele 93 prosent. Selskapet velger også å ta en ekstra og ubetalt runde med et «siste varselbrev» før kravet sendes videre til Kronofogden. Det reduserer, ifølge Inkassogram, antallet rettslige krav med 66 prosent og fører sammen med øvrige tiltak til at fordringshaverne i gjennomsnitt får betalt inkassokravene 17 dager tidligere.



## Skjermdump Inkassograms hjemmeside

Forbrukerrådet har ikke verifisert Inkassograms påstander, men deres inkassoprosess inneholder flere elementer fra den norske arbeidsgruppens forslag til ny inkassolov. Disse forslagene forventes å få lignende gunstige effekter på løsningsgrad og kostnadsreduksjoner i innfordringsprosessen.

Det skal bemerkes at ikke alle Inkassograms tjenester er gratis for fordringshaverne. Dersom kravet sendes videre til Kronofogden må fordringshaveren ta risikoen for Kronofogdens gebyr på 300 kroner. Hvis Kronofogden klarer å drive inn kravet får kunden tilbake dette utlegget. I motsetning til mange norske inkassoselskap tilbys det ikke «no-cure, no-pay». Inkassogram tar seg i tillegg også betalt for tjenester i forbindelse med rettslig inndrivning av bestridte krav og overvåkning av ubetalte krav.

Inkassograms forretningsmodell er en klar indikasjon på at det bør være mulig også for norske inkassoselskaper å tilby lønnsomme inkassotjenester med et betydelig lavere salærnivå enn det arbeidsgruppen har foreslått. De norske inkassoselskapene kan for eksempel begynne med å skrive hva kravet gjelder på betalingsoppfordringen. Det vil redusere antall ut- og inngående samtaler betraktelig.

### 2.9.4 Intrum

Det er ikke bare nyetablerte innovasjonsbedrifter som klarer å levere gratis inkassotjenester i Sverige. Intrum, Sveriges største inkassoselskap og eier av Lindorff i Norge, gikk enda lengre for å tiltrekke seg kommuner og fylker som kunder. Faktisk så langt at inkassoselskapet betalte kundene 254 svenske kroner for hvert krav som gikk til inkasso.<sup>6</sup> Det er 74 kroner mer enn de 180 kronene pr. krav som Intrum kunne kreve fra skyldnerne i inkassosalær.

Del 2 - Fördelning av inkasserade medel		
Inkasserade medel	Anbudsgivarens provision (SEK eller %)	Ersättning till UM/UE (SEK eller %)
2.1 Kronor per inkassoärende (inkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision i kronor per inkassoärende (inkl. utlandsinkasso) (SEK):	Ersättning i kronor per inkassoärende till UM/UE (inkl. utlandsinkasso) (SEK):
	0	253,8
2.2 Återvunnet kapital från inkassoärenden (exkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision på återvunnet kapital (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%
2.3 Återvunnet kapital från ärenden i efter- och långtidsbevakning (exkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision på återvunnet kapital efterbevakning (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%
2.4 Räntekostnader	Anbudsgivarens behållna provision på ränta (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%

Kilde: SVT Uppdrag Granskning: [Prisbilag fra avtale mellom Intrum og SKL Kommentus Inköpsentral](#)

<sup>6</sup> SVT.se 30.01.2019, manus til TV program om inkasso: [Uppdrag Granskning - Sverigekraven](#)



Hvordan kunne så Intrum tjene penger på en slik avtale? Ifølge SVTs Uppdrag Granskning, er dette svaret: Intrum tjente inn kundenes returprovisjon fra skrivesalæret på 380 kroner når krav ble viderebefordret til Kronofogden for rettslig inkasso. For at Intrum i det hele tatt skulle få positive inntekter fra kundeforholdet måtte derfor minst hvert femte inkassokrav sendes til Sveriges svar på Namsfogden. Det ga derfor et meget sterkt insitamant til å sende så mange krav som mulig til rettslig inkasso.

Resultatet av Intrums høyst irregulære salærstruktur var, ikke overraskende, en svært kraftig økning av krav til Kronofogden. Økningen var spesielt markant for bagatellmessige krav under 200 kroner som typisk handler om egenandeler til hjemmetjenesten og reseptbelagte medisiner. I de fire landstingene som sluttet seg til avtalen med Intrum ble antall krav av denne typen tidoblet fra rundt 600 til 6.000.

De fleste av skyldnerne var medborgere med langvarige kunderelasjoner med de offentlige leverandørene. Et alternativ til å sende disse kravene den raskeste veien til inkasso og Kronofogd kunne, ifølge en talsmann for et av landstingene, vært å legge det ubetalte småbeløpet til neste faktura. Det ville imidlertid gitt lavere inntekter både for landsting og Intrum.

Representanter for den norske inkassobransjen mener høye inkassosalærer er viktig for å opprettholde god betalingsmoral. Forbrukerrådet mener inflaterte salærer tvert imot kan virke mot sin hensikt. En av de som ble rammet av Intrums nidkjære innkreving var «Greta», en 90 år gammel dame og bruker av hjemmetjenesten. Hun hadde aldri bommet på en regning tidligere, men nå fikk hun to krav fra Kronofogden i løpet av to måneder med innkrevingskostnader på totalt 1.720 kroner. Hun betalte kravene, men sluttet å bruke hjemmetjenesten «fordi det ble så kranglete.»

Andre brukere av kommunale tjenester med trangere økonomi enn Greta klarer normalt sett å betale kommunale egenandeler. Hvis derimot kommunen velger raskeste vei til rettslig inkasso kan en håndterbar regning på 100 kroner vokse til nesten 5.000 kroner på tre måneder hos den norske Namsfogden. Det kan være nok til å velte skyldnerens personlige økonomi og sende vedkommende nedover en ukontrollerbar gjeldsspiral. Da er det sannsynligvis en fattig trøst at inkassoselskapene mener at deres kundebehandlere gjør en viktig jobb med å hjelpe skyldnere å komme ut av en vanskelig økonomisk situasjon.

*Vi har också generellt sett väldigt nöjda, i det här fallet då, individer i andra ändan som kommer i kontakt med oss för att komma ur sin skuldsatta situation.*

**Intrums talsmann til Uppdrag Granskning**

Den norske inkassobransjen har brukt Uppdrag Gransknings avsløring som et argument for et forbud mot payback i Norge. Forbrukerrådet er enig i at denne



mekanismen skaper en usunn økonomisk motivasjon for en kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester.

Utstrakt bruk av payback er imidlertid først og fremst et symptom på det underliggende problemet – at salærnivået er for høyt og at inkasso enten oppleves som gratis eller endog et lønnsomt forretningsområde for fordringshaverne.

Det mest interessante med Uppdrag Granskings avsløring er derfor ikke at payback skaper uheldige insentiver. Den største avsløringen med norske øyne er hvordan et svensk inkassoselskap klarer å tjene penger på å betale kunden 254 kroner av et inkassosalær på 180 kroner.

Vi er oppmerksomme på at veien til Kronofogden er kortere og med færre stopp enn veien til namsfogdene i Norge. Det forklarer likevel ikke hvordan Nordens største inkassoselskap klarte å regne seg frem til lønnsomhet i en avtale der den maksimalt oppnåelige inntekten pr. krav er rundt 300 kroner uavhengig av fordringens størrelse. Hvis vi antar at Intrum klarte å sende 40 prosent av kravene videre til Kronofogden gir det bare 78 kroner i gjennomsnittlig inntekt pr. krav.

**Intrums antatte inntektskalkyle: 78 kroner inntekt pr. innkassokrav**

	# krav	Salær (kr)	Payback (kr)	Inntekt pr. krav (kr)	Total inntekt (kr)
Inkassokrav	100	180	254	(74)	(7 400)
Krav til Kronofogden*	40	380	0	380	15 200
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>78</b>	<b>7 800</b>

\* Antar for eksempelets skyld at Intrum sendte 40 prosent av kravene til Kronofogden

Hvordan ser vår Intrum-kalkyle ut sammenlignet med dagens salærstruktur i Norge? Et norsk inkassoselskap ville beregnet seg 350 kroner for første betalingsoppfordring som sendes til skyldneren. Hvis ikke fordringen betales før 14 dager legges det på 350 kroner til. Hvis kravet oversendes til namsfogden kan inkassoselskapet legge på ytterligere 1.150 i skrivesalær. Uansett hvordan vi snur og vender på det norske gjennomsnittsalæret blir det minimum fem ganger høyere enn det vi antar Intrum mente var et lønnsomt nivå.

Det må naturligvis bemerkes at Intrums praksis trolig lå langt utenfor det som kan betraktes som god inkassoskikk i jakten på fortjeneste. Det skal derfor ikke utelukkes at et mer seriøst inkassoselskap vil ha høyere kostnader enn det Intrums prismodell indikerer. Det er likefullt en indikasjon på at de norske salærnivåene i Norge har vært en sentral bidragsyter til nidoblingen av antall inkassosaker siden 1991 og mangelen på reell priskonkurransen.



## 2.10 «Gratis» inkasso må avskaffes i Norge

Det er åpenbart at arbeidsgruppens forslag til ny inntektsmodell ikke går langt nok i å stagge den kunstig høye etterspørselen etter inkassotjenester i Norge. Etter Forbrukerrådets mening er det ikke i samfunnets interesse at antall inkassosaker i Norge er dobbelt så høyt som i Sverige, og som også har en lønnsom og levedyktig inkassobransje.

Et godt regelverk er viktig, men hjelper lite hvis salærnivåene gir grunnlag for superprofitt. Hvis både fordringshavere og inkassoselskaper tjener mer på å skape kronglete betalingsløp enn rettlinjede så vil mange fristes til å tøyne regelverket.

Derfor er det viktig å redusere gebyrene så mye at de ikke dekker fordringshavernes kostnader fullt ut. Basert på mer moderne inkassoplattformer, slik blant annet Fair i Norge og Inkassogram i Sverige synes å ha tatt i bruk, vet vi at nivåene må settes betraktelig lavere enn i arbeidsgruppens forslag.

Det er ingenting som heter gratis inkasso.



### **3 Høringssvaret**

Vi besvarer høringen i samme rekkefølge som i arbeidsgruppens forslag, men avsnittsnummereringen er annerledes.

#### **3.1 Organisering av og ansvar for inkassovirksomhet**

Forbrukerrådet stiller seg bak arbeidsgruppens forslag om tydeligere regulering av ledelsens ansvar for inkassovirksomheten og de økte kompetansekravene til personlige inkassobevillingshavere og fagansvarlige. Det er likeledes positivt at arbeidsgruppen foreslår å videreføre ordningen med et dobbelt konsesjonssystem.

Forslagene vil bidra til å bedre etterlevelsen av regelverket.

#### **3.2 Kompetansekrav**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag til kompetansekrav for personlige inkassobevillinger og fagansvarlige, samt den foreslåtte begrensningen i advokaters adgang til å drive fremmedinkassovirksomhet.

Vi gjør imidlertid oppmerksom på at mange kommunale inndrivingsforetak i større kommuner, som for eksempel Oslo og Bergen, også har innrettet seg etter bestemmelsene i dagens inkassolov om å drive fremmedinkassovirksomhet i medhold av advokatbevilling. Når denne muligheten, sammen med andre endringer, avskjæres mener Forbrukerrådet at arbeidet med ny inkassolov bør utrede konsekvenser for kommunal inkasso og hvordan den kan utføres i det nye regelverket. Det kan ikke være meningen at store og tunge kommunale innkrevingsmiljøer må legges ned til fordel for private fremmedinkassoselskaper.

#### **3.3 Utkontraktering**

Forbrukerrådet har ingen kommentarer til arbeidsgruppens forslag om regler for utkontraktering.

#### **3.4 Krav til saksgangen**

##### **3.4.1 Inkassovarsler**

Forbrukerrådet mener det er positivt at kravet til inkassovarslets innhold skjerpes. En samlet arbeidsgruppe foreslår derfor at inkassovarsler skal gi tydeligere informasjon, særlig om hva kravet gjelder, og hva det vil koste dersom inkassoforetaket må sende en betalingsoppfordring i saken. Vi er enig i at dette trolig vil gjøre det lettere for skyldneren å ta stilling til kravet.



Arbeidsgruppens flertall på fire medlemmer anbefaler å gi inkassoforetak enerett på å sende ut inkassovarsler og ta 70 kroner i gebyr for innsatsen. Flertallet begrunner det blant annet med at det er strenge formkrav i inkassovarselet og at det derfor vil være vanskelig for fordringshaverne å selv oppfylle de foreslåtte kravene til innholdet.

Flere næringsdrivende synder i forhold til å følge lovpålagte krav rundt utsendelse av lovlige inkassovarsler. Dette gjelder ikke kun formelle formfeil, men kan også omfatte spørsmål knyttet til kravets rettmessighet. Lovforslaget legger imidlertid opp til at kreditor i purringene fortsatt står fritt til å opplyse om at saken vil kunne oversendes inkasso. Med de økte kravene til innhold i inkassovarselet kan det forventes at antall overtramp blant kreditorer som selv sender ut varsler vil øke. På den andre siden foreslås det strengere kompetansekrav til inkassobransjen og skarpere sanksjonsmuligheter ved brudd på regelverk. Det må antas å resultere i bedre rutiner.

Med et fornuftig salærnivå vil det normalt hverken være i debitors eller kreditors interesse at saken forseres inn i et utenrettslig inkassospor. Det vil øke kostnadsnivået og i praksis kunne begrense partenes forhandlingsevne siden det er involvert en tredjepart med egeninteresse. Som motvekt til førtidig overføring til inkasso er forslaget om å gi fordringshaver muligheten til å ta gebyr for en ekstra fordring sammenlignet med i dag.

Arbeidsgruppens mindretall av Finans Norges representant er uenig. Vedkommende mener regelverket ikke bør oppmuntre til tidlig oversendelse av fordringer og at formen og innholdet i inkassovarslene enkelt kan legges inn som del av regnskapssystemenes funksjonalitet.

Endringen, kombinert med andre deler av arbeidsgruppens forslag, fører imidlertid til at differansen mellom fremmed- og egeninkassogebyrene øker kraftig i forhold til dagens struktur. Der et foretak med egeninkasso tidligere totalt kunne beregne seg 350 kroner i purring, inkassovarsel og betalingsoppfordring er totalen nå nede i bare 70 kroner. Endringen i rammevilkår kan medføre at forekomsten av andre former for inkasso utkonkurreres av fremmedinkasso. Det er ikke opplagt at det er en ønsket utvikling. Forbrukerrådet anbefaler derfor departementet å utrede konsekvenser av et mulig profesjonsmonopol for fremmedinkassoforetakene.

### **3.4.2 Betalingsoppfordringer & varsel om rettslig inndriving**

Forbrukerrådet er enig i arbeidsgruppens forslag til håndtering av betalingsoppfordringer og varsel om rettslig inndriving.



### 3.4.3 Sammenslåing av krav

Forbrukerrådet er enig i arbeidsgruppens forslag om å lovfeste plikten til sammenslåing av krav. Arbeidsgruppen deler seg imidlertid i et flertall på tre og et mindretall på to når det gjelder hva som skal sammenslås.

Forbrukerrådet er i utgangspunktet mer enig med flertallet, som vil ha en utvidet definisjon av hva som skal sammenslås i forhold til dagens regelverk, enn mindretallet, som vil ha en snevrere definisjon. Selv om reglene om sammenslåing av krav kan by på utfordringer for foretakene, er de av stor økonomisk betydning for skyldnerne. Etter det Forbrukerrådet erfarer har inkassoselskapene negative økonomiske insentiver for å slå sammen krav bidratt til færre sammenslåinger enn det skyldnerne har krav på.

Flertallet påpeker at det avgjørende, etter både gjeldende rett og flertallets forslag, er om fordringshaveren er det samme foretaket. Dersom kravene er fra to ulike foretak i samme konsern skal de ikke slås sammen. Mindretallet fra Finans Norge og Virke Inkasso foreslår imidlertid at plikten til sammenslåing bare skal gjelde for krav som springer ut av den samme avtalen eller rettsforholdet.

Forbrukerrådet synes det er vanskelig å vurdere i hvilken grad mindretallets argumentasjon motiveres av de negative økonomiske virkningene ved flere sammenslåinger, eller om de tekniske utfordringene er så store at flertallets forslag fører til ikke-automatiserbare, kostnadskreven og feilutløsende manuelle prosesser.

Samtidig har inkassobransjen demonstrert at den evner å samarbeide om fellesløsninger som forbedrer inkassoprosessen. Forbrukerrådet har tillit til at bransjen evner å løse eventuelle tekniske utfordringer knyttet til sammenslåing av krav. Det kan uansett ikke stilles krav til lovgiver om å utforme et regelverk som utelukkende er tilpasset gjeldende tekniske løsninger i inkassoprosessen og til hinder for utvikling av nye løsninger. Teknologien må tilpasses samfunnets behov.

Vi vil bemerke at hovedbegrunnelsen for forslaget er at sammenslåing er av stor [økonomisk] betydning for skyldnerne. Samtidig bør regelverket, i den grad det er forsvarlig, sikte mot å skape mest mulig automatiserbare prosesser for å drive unødvendige kostnader ut av inkassokjeden. Lavere total kostnader vil igjen skape rom for enda lavere salærer.

### 3.4.4 Forebygging av unødvendige begjæringer av tvangsfullbyrdelse

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag som sikter mot å begrense antall unødvendige utleggsbegjæringer. Både forslaget om 1) pliktig oppslag i løsreregisteret for å undersøke om det nylig er registrert intet til utlegg og 2)



plikten til først å tilby skyldneren muligheten til å undertegne et gjeldsbrev fremfor å ta rettslige skritt for å unngå foreldelse. Kombinert med redusert skrivesalær, forbud mot «no cure, no pay» ved rettslige skritt og strengere regler for sammenslåinger, vil dette utvilsomt redusere forekomsten av rettslig inkasso.

Forbrukerrådet anbefaler i tillegg departementet om å vurdere endringer i Tvangsfullbyrdelseslovens bestemmelse om utleggsrekkefølge.

Etter det vi erfarer lønner det seg å være tidlig ute med å sende utleggsbegjæringer fordi loven følger først til mølla-prinsippet. Regelverket er annerledes i Sverige der begjæringene samles og alle kreditorene får sin respektive andel av utlegget. Med denne praksisen unngår man et utleggskappløp som både stiller skyldnere og mer løsningsorienterte kreditorer i en vanskelig stilling.

*Dersom namsmannen har mottatt flere begjæringer om utlegg mot samme saksøkte, gjennomføres utleggsforretningene i den rekkefølgen begjæringene er kommet inn.*

#### **Tvangsfullbyrdelsesloven § 7-8: Flere begjæringer mot samme saksøkt**

### **3.4.5 Rutiner for å hindre inndriving av urettmessige krav.**

#### **Innsigelsesbehandling**

Forbrukerrådet har lang erfaring med at forbrukere utsettes for inkasso av urettmessige krav som springer ut av oppkjøpte porteføljer. Forbrukerrådet er enig i at det er uhensiktsmessig å videreføre plikten til å vurdere rettmessigheten i hvert enkelt krav. Forslaget om å lovfeste dagens gjeldende praksis om at inkassoforetakene hindrer inndriving av urettmessige krav på et rutinenivå, er fornuftig. Det forutsetter at rutinenene er gode og angis i oppdragsavtalen i henhold til arbeidsgruppens forslag og dagens praksis.

### **3.4.6 Utenrettslige gjeldsforhandlinger og gjeldsordninger**

Forbrukerne er i en sårbar posisjon når det kommer til gjeldsforhandlinger og etablering av gjeldsordning. Forbrukerrådet støtter derfor arbeidsgruppens forslag, men etterlyser også etablering av et inkassoregister og bedre regulering av gjeldsrådgivere. Dette konkretiseres nedenfor.

## **3.5 Kostnadsdekning - utenrettslig inndriving**

Forbrukerrådet har utførlig redegjort for hvorfor inkassosalærene bør reduseres til et nivå der fordringshaverne har en egeninteresse av å holde inkassosalærene lave. Det vil innebære salærnivåer på linje med Sverige eller Finland som, selv etter arbeidsgruppens forslag til kutt, vil være signifikant lavere enn i Norge. Dette gjelder spesielt for de store kravene der de norske



salærene befinner seg på et helt annet nivå enn hos våre to østlige nordiske naboland.

Dette ble også behandlet i vårt svar til *Høring om nedsettelse av inndrivingskostnader* fra april 2020.<sup>7</sup> I høringssvaret til ny inkassolov forholder vi oss for enkelthets skyld til gebyrforslaget til arbeidsgruppen og ikke til forslaget i høringen fra april 2020.

<b>Forslag: steg i riktig retning - fremdeles mye dyrere enn i Sverige og Finland</b>										
Fordringsstørrelse (kroner)	Første betalingsoppfordring					Siste betalingsoppfordring (akkumulert)				
	Norge	Sverige	Finland	SE vs. FI vs.		Norge	Sverige	Finland	SE vs. FI vs.	
				NO	NO				NO	NO
Inntil 500	70	180	154	157%	120%	280	180	231	(36%)	(18%)
Inntil 1 000	140	180	154	29%	10%	420	180	231	(57%)	(45%)
Inntil 2 500	210	180	264	(14%)	26%	560	180	396	(68%)	(29%)
Inntil 10 000	560	180	264	(68%)	(53%)	1 260	180	396	(86%)	(69%)
Inntil 50 000	1 190	180	550	(85%)	(54%)	2 660	180	825	(93%)	(69%)
Inntil 250 000	2 520	180	550	(93%)	(78%)	5 460	180	825	(97%)	(85%)
Over 250 000	5 040	180	550	(96%)	(89%)	11 060	180	825	(98%)	(93%)
NOK/(SEK/EUR)	1,00		11,00			1,00		11,00		

I vår tilbakemelding om kostnadsdekning ved utenrettslig inkasso vil vi derfor i hovedsak begrense tilbakemeldingen til mekanismene og ikke nivåene i arbeidsgruppens forslag.

### 3.5.1 Nødvendighetskravet og gruppens forslag om gebyrsystem

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag om å ikke videreføre nødvendighetskravet. Det har, som arbeidsgruppen selv påpeker, aldri vært anvendt etter sin hensikt. Det beregnes maksimalsatser i så å si alle saker og dette har gitt rom for både returprovisjoner og gratistjenester til fordringshaverne. Nødvendighetskravet har i seg selv bidratt til å skape en kunstig og skadelig høy etterspørsel etter inkassotjenester.

Vi støtter videre forslaget om å ikke videreføre regelen om at inkassosalærer konsumerer gebyrene i førinkassoprosessen. Dette kan føre til at fordringshaverne sender flere egne purringer før kravet oversendes til inkasso. Dette vil spesielt være positivt for kunder med betalingsvilje som av ulike årsaker har kommet i skade for å ha oversett eller glemt fordringen. Ved en senere oversendelse til inkasso skånes disse skyldnerne for førtidig inkassopågang og fordringshaverne misfornøyde kunder. Med den foreslåtte halvingen av purregebyret og forhåpentligvis betydelig kutt i inkassosalærene, anser ikke Forbrukerrådet at forslaget vil innebære en urettmessig økning av gebyrtrykket.

<sup>7</sup> Forbrukerrådet 17.04.2020: [Høringssvar om nedsettelse av inndrivingskostnader](#)



Forbrukerrådet er klar over at det i visse særskilte tilfeller kan være rettmessig å kunne kreve faktiske inndrivingskostnader dekket. Dette gjelder spesielt hvis enkelte skyldnere spekulerer i at fordringshaver eller inkassoselskap vil frafalle krav ved å skape unødvendig merarbeid og kostnader i innfordringsprosessen. Vi støtter derfor arbeidsgruppens forslag om å videreføre adgangen etter inkassoforskriften § 2-5 til i særlige unntaksvise tilfeller å kreve faktiske kostnader dekket. Dette kan være en nyttig sikkerhetsventil hvis salærnivåene blir redusert til et forsvarlig markedsmessig nivå.

### **3.5.2 Gebyr ved purringer og inkassovarsler, og ved betalingsoppfordringer som fordringshaveren sender selv**

Forbrukerrådet mener halveringen av purregebyrer er et fornuftig skritt for å skape bedre samsvar mellom faktiske purrekostnader og inntekter.

Som vi redegjorde for i avsnittet om «krav til saksgangen» bør Justis- og beredskapsdepartementet vurdere om forslaget om å gi fremmedinkassoselskaper enerett til utsendelse av inkassovarsler gir alternative inndrivelsesformer for dårlige rammevilkår. Forbrukerrådet mener det blant annet for konkurransens skyld er viktig at ikke totaliteten i reguleringen skaper et profesjonsmonopol for fremmedinkassoselskaper.

Arbeidsgruppens forslag er svært inngripende hvis det i praksis viser seg at det avskjærer muligheten for både kommunal innkreving og egeninkasso. Dessverre mangler det en konsekvensutredning av hva dette forslaget vil innebære. Forbrukerrådet kan ikke se at svaret på å få kontroll på en ukontrollert vekst innen fremmedinkasso, er å gjøre det umulig for innkrevingsalternativer som har fått langt mindre negativ oppmerksomhet.

Forbrukerrådet anbefaler derfor at departementet setter ned en egen utredning om egeninkasso og kommunal innkreving. Denne typen virksomhet er for etablert i den norske innkrevingsfaunaen til at den kan avfeies med denne kommentaren fra arbeidsutvalget:

*Reglene innebærer imidlertid også en forenkling for fordringshavere som driver ordinær egeninkasso, ved at de ikke behøver å forholde seg til formkrav for inkassovarsler (etter flertallets forslag) og betalingsoppfordringer.*

### **3.5.3 Endring av salærmodellen ved fremmed inkasso – forslag om gebyr for betalings-oppfordringer og betalingspåminnelser**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag om å innføre en høyere grad av aktivitetsplikt med fire betalingsoppfordringer/påminnelser mot dagens to steg med lett og tungt salær. Det vil motivere inkassoselskapet til å gi skyldnerne flere muligheter til å betale før kostnadene eskaleres.



Det er likeledes positivt at foretakene står fritt til å velge en hensiktsmessig forsendelsesmetode for betalingspåminnelsene. I den grad det er mulig og i henhold til personvernet er det en fordel at påminnelsene sendes i en annen kanal enn den som brukes for oppfordringene. Spesielt digitale kanaler som når skyldnerens mobil vil trolig være mer løsningsvennlige enn brevpost.

Arbeidsgruppen skriver at telefoniske henvendelser er det mest effektive for å få skyldneren til å betale eller finne løsninger på inkassostadiet. Det er en interessant påstand, men Forbrukerrådet hadde helst sett at den hadde blitt dokumentert med minst en etterprøvbar kildehenvisning. Etter det Forbrukerrådet erfarer mener digitale inkassoplattformer som Fair i Norge og Inkassogram i Sverige at deres løsninger leverer kortere betalingstid og høyere løsningsgrad til betydelig lavere kostnader enn tradisjonelle inkassoselskaper.

Det er derfor rom for tvil knyttet til påstanden om at telefonisk kontakt alltid er den mest kostnadseffektive dialogplattformen. På samme måten som de fleste nordmenn foretrekker å betale regninger i nettbank fremfor å ringe banken, antar Forbrukerrådet at store grupper av skyldnere ikke aktivt venter på en telefon fra inkassoselskapet før de betaler. Det de betalingsvillige skyldnerne først og fremst trenger er en påminnelse og et enkelt brukergrensesnitt for å forstå hva kravet gjelder, betale det og eventuelt bestride det. Store besparelser kan oppnås dersom telefonisk kontakt begrenses til mer komplekse saker.

For øvrig finner Forbrukerrådet det underlig at salærene for større krav mer eller mindre er uendret i arbeidsgruppens forslag. Arbeidsgruppen viser til at det koster vesentlig mer å inndrive større krav enn mindre. Påstanden er imidlertid ikke empirisk belagt. Det er heller ikke gjort et forsøk på å kartlegge typiske inkassoløp for større og mindre krav. Når vi i tillegg vet at både store og små krav i grove trekk følger det samme inkassoløpet frem til rettslig inkasso virker det ikke åpenbart at en fordring på 250.000 skal koste 20 ganger mer å innkreve enn et krav på 2.499 kroner. Den finske modellen har en viss differensiering mellom små og store krav, men der er forskjellen under fire ganger.

Forbrukerrådets primære tilbakemelding er at arbeidsgruppen i for liten grad har evaluert alternative honorarnivåer i land med levedyktige inkassobransjer. I stedet har man forankret nivåene i den bestående strukturen der selv store prosentmessige kutt ender opp i et uforholdsmessig høyt nivå.

#### **3.5.4 Gebyr ved sammenslåing av krav**

Forbrukerrådet er enig i at forslaget om sammenslåing av krav i ulike faser av inkassoløpet vil føre til en ikke uvesentlig inntektsreduksjon. Samtidig vil det medføre merarbeid for inkassoselskapene. Det er derfor ikke urimelig at



inkassoforetaket kan kreve gebyr for oppdatert betalingsoppfordring i henhold til arbeidsgruppens forslag. Vi anmoder imidlertid departementet om å vurdere hvorvidt det kan bli uforholdsmessig mange brev om sammenslåing til en og samme skyldner. Det kan i verste fall bli mer forvirrende enn oppklarende og bane vei for en ny gebyrmotivert inntektsstrøm for inkassoselskapene.

Risikoen for forvirring blant forbrukere er reell og kan motvirkes ved at det etableres et inkassoregister som, i tilnærmet sanntid, viser enkeltforbrukeres inkassosaker.

Det er positivt at forslaget legger til rette for at fordringshavere i større grad sier opp for eksempel abonnementsavtaler med skyldneren, når det ikke lenger kan legges på inkassosalærer som i mange tilfeller er høyere enn hovedstolen.

### **3.5.5 Gebyr ved betalingsutsettelse og avdragsbetaling**

Forbrukerrådet støtter forslaget om at det skal kunne beregnes gebyrer for avtaler om betalingsutsettelse og avdragsbetalinger. Gebyrenes størrelse virker forholdsmessige.

### **3.5.6 Gebyr for utarbeidelse av gjeldsbrev eller en annen skriftlig erklæring som hindrer foreldelse**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag.

### **3.5.7 Gebyr for svar på forslag til utenrettslige gjeldsordninger**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag.

### **3.5.8 Gebyr for tilbakeføring**

Arbeidsgruppen foreslår å regulere adgangen til å ta gebyr for tilbakeføringer, og foreslår et beløp på 35 kroner. Forbrukerrådet mener det er positivt at det settes et tak på hvor mye inkassobyråer kan ta for denne prosessen. På den annen side kan det stilles spørsmål ved hvem som har ansvaret for den feilaktige innbetalingen. Er det skyldneren som har hele ansvaret eller har inkassoselskapet eller fordringshaveren vært uklar i kommunikasjonen?

Forbrukerrådet mener det kan være en fordel om fordringshaveren eller inkassoselskapet tar denne kostnaden som en motivasjonsfaktor for å skape systemer som minimerer risikoen for feilbetalinger. Vi frykter at en ekstra inntektsstrøm fra feilbetalinger kan virke demotiverende for bransjens vilje til å utvikle bedre løsninger.

### **3.5.9 Adgang til å kreve kostnadsdekning overfor mindreårige**

Forbrukerrådet støtter forslaget om at det ikke kan kreves dekket inndrivingskostnader av skyldnere for krav de har pådratt seg som mindreårige. Dette vil dempe motivasjonen for å selge på kreditt til mindreårige.



### **3.5.10 Endring i lovens ordlyd om utgangspunktet for kostnadsdekningen**

Forbrukerrådet støtter endring i hovedregelen om kostnadsdekning i inkassoloven som i dag lyder at skyldneren plikter «å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning.» Den har som tidligere anført bidratt til kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester.

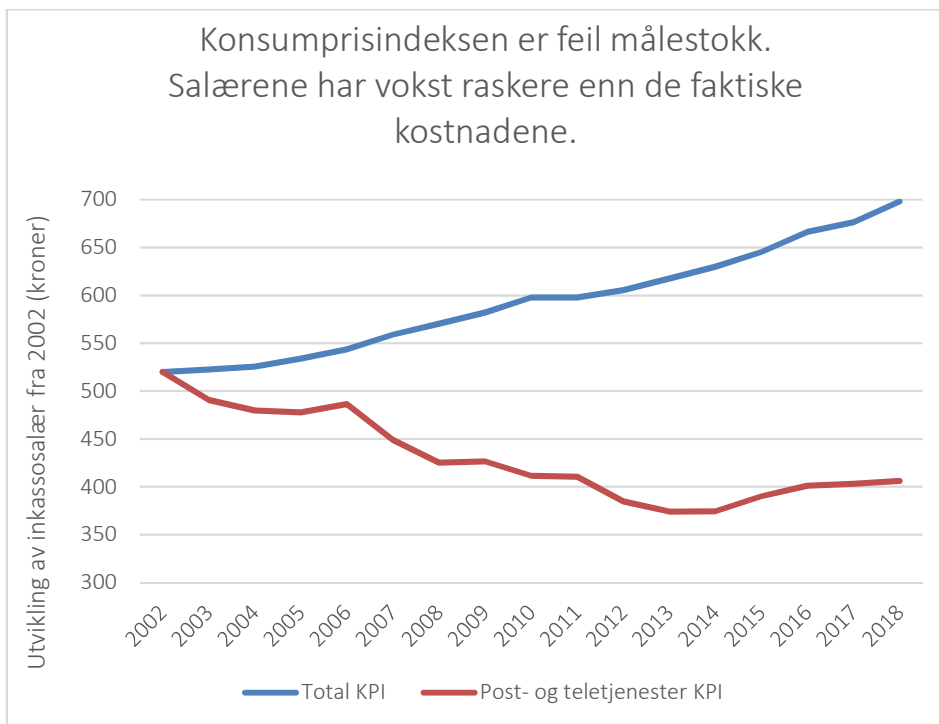
Vi mener imidlertid at den foreslåtte erstatningen «å dekke rimelige kostnader til utenrettslig inndrivning» fremdeles vil innebære uhensiktsmessige høye salærer. Forbrukerrådet anbefaler å erstatte formuleringen med «å dekke en vesentlig andel av rimelige kostnader til utenrettslig inndrivning.» En slik ordlyd vil bidra til å skape reell priskonkurranse på salærene skyldnere må betale.

### **3.5.11 Justering av inkassosatsen**

Arbeidsgruppen foreslår å justere inkassosatsen og alle gebyrene i takt med konsumprisindeksen. Forbrukerrådet mener det er et uheldig forslag fordi konsumprisindeksen har vist seg å være en svært utilstrekkelig forklaringsvariabel for kostnadsutviklingen i inkassobransjen.

Det er liten grunn til å tro at konsumprisindeksen vil være spesielt representativ i fremtiden heller. Etterfølgende graf illustrerer poenget. Den viser hvordan den konsumprisjusterte inkassosatsen har utviklet seg fra 2002 til 2018 sammenlignet med delindeksen for post og teletjenester. Inkassosatsen steg fra 520 kroner i 2002 til 700 kroner i 2018. Det tilsvarer en økning på 34 prosent. Indeksen for post og teletjenester falt derimot med 22 prosent i samme periode. Hvis denne indeksen som blant annet reflekter forsendelse av brevpost hadde vært brukt ville inkassosalæret falt til drøyt 400 kroner i samme periode. Ingen vet hvordan prisutviklingen vil være i fremtiden, men det er lite realistisk å tro at bransjen har hentet ut sitt digitaliseringspotensiale allerede.





Forbrukerrådet foreslår derfor at inkassosatsen ikke justeres for konsumprisindeksen, men at eventuelle justeringer gjøres etter konkrete vurderinger av kostnadsutviklingen og konkurransesituasjonen i bransjen.

### 3.5.12 Avtaler om payback (ytelser fra inkassoforetaket til fordringshaveren for å få oppdrag)

Den primære årsaken til at inkassoselskapene betaler sine kunder for å vinne oppdragsavtaler (payback) er at salærnivået er uforholdsmessig høyt. Problemet med denne formen for usunne insentiver vil derfor være løst dersom vi får gjennomslag for at salærene må være så lave at fordringshaverne må ta en del av kostnaden.

Forbrukerrådet er hverken for payback eller «frislipp» av payback.

Forbrukerrådet mener det er uheldig at mange fordringshavere ser ut til å betrakte returprovisjoner fra inkasso som et selvstendig og lønnsomt forretningsområde. Vi er likeledes uenige med arbeidsgruppens flertall i at forslaget til ny inkassolov *tilsier at det bør være lite eller ikke noe rom for pay back*. Til det er forslaget til kutt i inkassosatsene for beskjedent, og spesielt for store krav.

Likevel stiller Forbrukerrådet seg bak anbefalingen til arbeidsgruppens flertall om å ikke regulere eller forby payback i den nye inkassoloven. Vi er enig med flertallet i at det er usikkert om regulering av payback vil komme skyldnerne til gode og at reglene er vanskelige å håndheve og sanksjonere for Finanstilsynet. Dette gjelder spesielt for tjenester i førinkassoprosessen som i dag med svært få unntak leveres kostnadsfritt til kundene. Det er urealistisk å tro at Finanstilsynet skal kunne kontrollere hva kundene burde betalt for slike tjenester. Dersom det

ikke er mulig å føre tilsyn med et forbud, bør det sannsynligvis heller ikke innføres. Vi har også tiltro til at aktørene er kreative nok til å finne andre former for diskrete returprovisjoner i avtaleverket ved et eventuelt forbud.

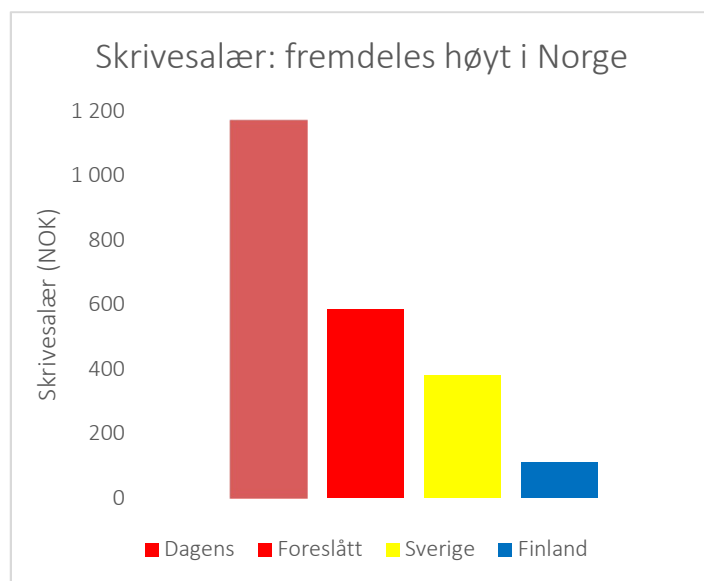
Virke Inkasso har argumentert for at det er viktig at fordringshaverne får full kostnadsdekning for inkassokostnader fordi selskapene ellers ville skjøvet kostnadene over på kundefelleskapet. Forbrukerrådet er ikke enig i dette resonnementet. Hvis man som Virke likevel mener dette er tilfellet, bør man i forlengelsen av argumentet anta at eventuelle inntekter fra payback blir brukt til å redusere prisene for kundene. I det perspektivet vil det derfor være en fordel at overskuddet fra uforholdsmessige høye salærer tilfaller fordringshaverne fremfor inkassoselskapene.

For Forbrukerrådet fremstår payback-mekanismen som et symptom på at de regulerte salærnivåer er for høye. Dersom det viser seg at payback fremdeles er utbredt etter innføringen av den nye inkassoloven anbefaler vi at Finanstilsynet holder kontroll med omfanget av direkte utbetalinger. Dersom praksisen fortsetter i betydelig grad, vil det være et signal til departementet om at salærnivåene er urimelig høye og derfor bør reduseres ytterligere.

### 3.6 Kostnadsdekning – rettslig inndrivning

#### 3.6.1 Skrivesalærer

Arbeidsgruppen foreslår å halvere skrivesalæret ved begjæringer om utlegg fra 1.172 til 586 kroner. Forbrukerrådet er glad for at salæret foreslås redusert, men mener det fremdeles er uforholdsmessig høyt. Vi ser ingen gode grunner til at det norske gebyret skal være 50 prosent høyere enn i Sverige og fem ganger så høyt som i Finland.



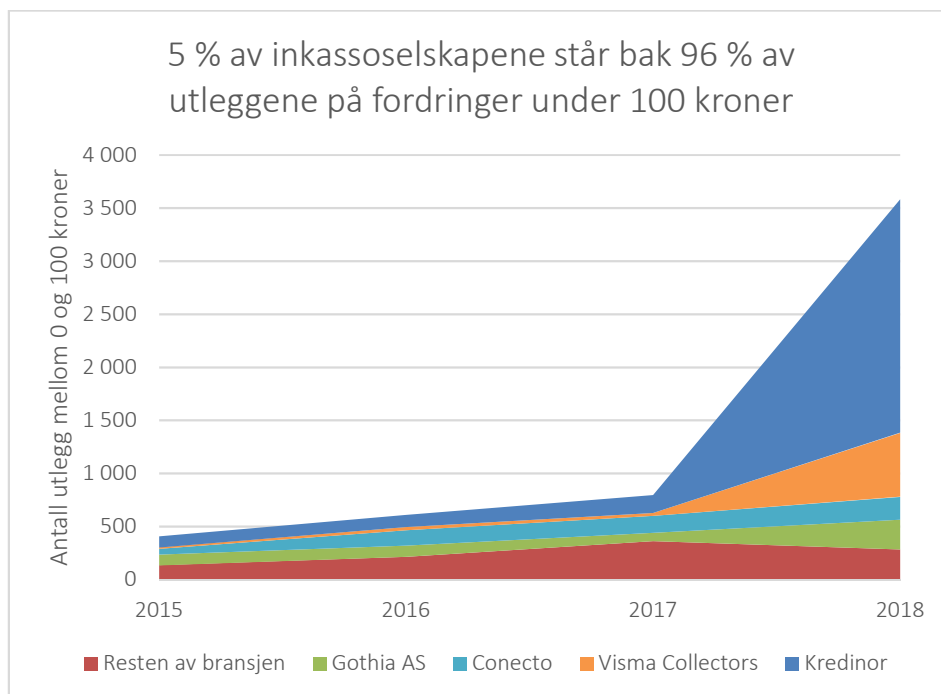
Kilder: Kronofogden i Sverige og namsmannen i Finland (oikeus.fi).



Den nye inkassoloven vil trolig ikke tre i kraft før tidligst i 2022. Det nye nivået på skrivesalæret bør derfor være fremtidsrettet fremfor å ta hensyn til forhold i dag som ikke lenger vil være relevante ved lovens ikrafttredelse.

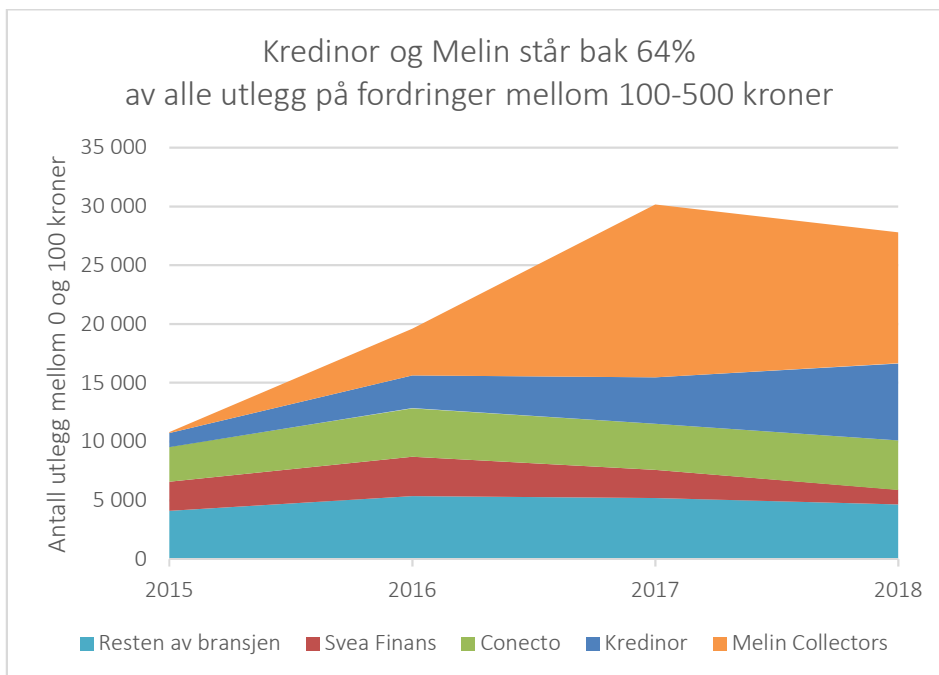
I dag kan, ifølge Virke, rundt 30 til 40 prosent av alle begjæringene om tvangsfullbyrdelse oversendes elektronisk gjennom namsfogdenes ELSA system. Vi formoder at det i løpet av de neste 18 månedene gjøres tiltak som gjør at alle begjæring kan sendes elektronisk og at det derfor vil være lite manuelt arbeid forbundet med utarbeidelsen og oversendelsen. Fra Sverige vet vi allerede at selv et skrivesalær på 380 kroner skaper en sterk og kunstige etterspørsel etter rettslig inkasso (se tidligere drøfting om Intrum og Uppdrag Granskning).

Forbrukerrådet har analysert utviklingen for rettslige begjæring for småkrav og funnet at det har vært en kraftig vekst de siste årene. Det er et lite antall inkassoselskaper som står bak den kraftig skjerpede appetitten for rettslig inkasso av bagatellmessige krav. Det er en uønsket utvikling som kan stagges av et mer kostnadsnært skrivesalær.



Kilde: Politidirektoratet og Forbrukerrådet





Kilde: Politidirektoratet og Forbrukerrådet

Forbrukerrådet mener derfor det finske nivået på rundt 110 kroner virker mer fornuftig for å redusere risikoen for at salæret blir et mål i seg selv, fremfor en siste utvei når andre innfordringsmetoder ikke strekker til. Dersom inkassobransjen mener dette nivået er utilstrekkelig bør den gjøre et forsøk på å dokumentere hva slags arbeid som faktisk legges ned i å skrive en utleggsbegjæring.

### 3.6.2 No cure, no pay

Arbeidsgruppens flertall foreslår å forby «no cure, no pay» begrenset til kostnader som tilfaller det offentlige ved rettslig inndrivning. Forbrukerrådet er enig i at forbudet kan redusere omfanget av rettslig inndrivning av småkrav der skyldneren ikke har noe til utlegg, redusere antall oversendelser av urettmessige krav til forliksrådet og bidra til at saker holdes på utenrettslig nivå i lengre tid før eventuell oversendelse. Forbudet bidrar til at fordringshaver tar en viss økonomisk risiko ved rettslig inkasso. Vi mener det vil redusere den kunstig høye etterspørselen som belaster skyldnere, namnsfogdsapparatet og inkassoselskaper.

Forbrukerrådet støtter derfor forbudet, men understreker at årsaken til at et forbud er nødvendig er at de foreslåtte salærnivåene fortsatt vil være for høye og ikke motiverer fordringshaverne til å velge de mest kostnadseffektive leverandørene.

Arbeidsgruppens flertall foreslår å gjøre et unntak fra forbudet. Det betyr at inkassoforetaket kan dekke rettslige kostnader dersom kravet som inndrives bare gjelder inkassogebyr. Forbrukerrådet frykter at dette blir lett å omgå og

derfor medvirker til et fortsatt høyt rettslig trykk på bagatellmessige fordringer. Det foreslåtte forbudet mot «no cure, no pay» vil for eksempel ikke hindre selskaper som Kredinor i å forfølge et krav på 22 øre i ubetalt rentekrav og rundt 1.900 kroner i inkassosalærer.<sup>8</sup> Når fordringene er små vil det koste lite for fordringshaver å nulle sitt krav for at inkassoselskapet skal få inn sine salærer. Så finnes det måter for inkassoselskapet å motregne denne mekanismen i det øvrige avtaleverket. Forslaget bidrar med andre ord til å redusere press fra utleggsivrige fordringshavere, men gjør lite for å dempe på inkassoselskapenes utleggsiver.

Arbeidsgruppens mindretall mener at prisregulerende tiltak, som «no cure, no pay», mellom profesjonelle aktører er lite formålstjenlig og er ikke kjent med at andre deler av finansområdet har funnet det hensiktsmessig å regulere slike betalingsstrømmer. Mindretallet viser til at unntaket er innen *primærnæringer med betydelige innslag av offentlige tilskuddsordninger, sterk prissubsidiering og statlig styring*.

Forbrukerrådet mener imidlertid at dette er en treffende beskrivelse av inkassobransjen slik den fremstår med dagens regelverk. På grunn av statlig regulerte og uforholdsmessige høye salærer subsidieres næringen indirekte av staten. Forskjellen er at subsidiene betales av skyldnerne direkte fremfor å ta veien om skatteseddelen. I likhet med andre subsidierte næringer skaper prismekanismen en kunstig høy etterspørsel.

Til forskjell fra vanlige avtaler mellom profesjonelle aktører er det ikke et normalt partsforhold der den ene parten leverer en tjeneste og den andre betaler. I forbrukerinkasso er det en profesjonell part som leverer en tjeneste, en annen profesjonell part som konsumerer tjenesten, og en tredje og uprofesjonell part som betaler for tjenesten uten å kunne påvirke hverken pris eller leverandør.

Arbeidsgruppen konstaterer at *det åpenbart er så stort overskudd på de sakene i porteføljen som betales av skyldneren, at inkassoforetakene har god nok margin til å avtale dette* [no cure, no pay]. Når inkassoselskapet påtar seg all risiko for skyldnerens betalingsevne slipper fordringshaveren å gjøre selvstendige lønnsomhetsvurderinger. Fordringshaver kan i teorien sende ti krav hvert pålydende 1.000 kroner til rettslig innfordring. Hvis bare ett blir betalt får fordringshaver tilbake 1.000 kroner. Inkassoselskapet blir derimot sittende igjen med en kostnad på 18.000 kroner.

Mekanismen kan minne om et Milgrameksperiment<sup>9</sup> der forsøkspersoner fikk beskjed om å gi elektriske støt til elever som svarte feil. Et flertall av forsøkspersonene var villige til å adlyde oppfordringer om maksimal strømstyrke. Vi formoder at færre ville gjort dette hvis de selv hadde fått et mindre elektrisk støt samtidig. Det sier seg selv at det blir færre unødvendige

---

<sup>8</sup> NRK.no, 13. desember, 2018: [Rentekrav på 22 øre ble til over 4000 kr etter inkassosak](#)

<sup>9</sup> <https://no.wikipedia.org/wiki/Milgram-eksperimentet>



rettslige utleggsbegjæringer om fordringshaveren selv tvinges til å betale for sine egne feilvurderinger.

Forbrukerrådet støtter forslaget til forbud mot «no-cure, no-pay» fordi de foreslåtte gebyrsatsene fremdeles er for høye og etterlater rom for kryssubsidiering av forbrukerfiendtlige prismekanismer.

### 3.7 God inkassoskikk

Forbrukerrådet stiller seg i hovedsak bak arbeidsgruppens forslag om å videreføre kravet om god inkassoskikk og er tilfreds med at dette nedfelles og presiseres i lovverket. Det er positivt at de foreslåtte reglene i hovedsak vil styrke skyldnerens stilling i møtet med inkassoforetaket.

Tilbakemeldinger fra inkassobransjen kan tyde på at enkelte aktører planlegger å redusere sine aktiviteter for å levere god inkassokvalitet med lavere inkassosatser. Det er derfor viktig at reglene om god inkassoskikk og de nye sanksjonsmulighetene til Finanstilsynet motvirker negative tilbøyeligheter fra aktører som ikke klarer å levere inkassotjenester i henhold til regelverket.

#### 3.7.1 Generelt om god inkassoskikk etter gjeldende rett

Arbeidsgruppens beskrivelse av omfattende klager på inkassoforetakenes kommunikasjon underbygger behovet for et tydeligere regelverk. Det er bekymringsverdig at det synes å være vanlig at skyldnerne ikke gis tilstrekkelig informasjon om kravene som skal betales. Det bør ikke forundre noen at skyldnere er skeptiske til å betale krav de ikke forstår.

#### 3.7.2 Kommunikasjon med skyldnere

Forbrukerrådet er tilfreds med at arbeidsgruppen presiserer at kommunikasjonen skal være *høflig, etterrettelig, forståelig og i rimelig utstrekning tilpasset skyldneren*, selv om dette i utgangspunktet fremstår som en selvfølgelighet for konsesjonsbelagte virksomheter. At dette i det hele tatt er nødvendig å lovfeste, indikerer at en del inkassoselskaper har et forbedringspotensial både på system- og personalopplæringsiden.

Det er likeledes fornuftig at det foreslås å lovfeste dagens nemnds- og tilsynspraksis om at det bare er anledning til å ringe og oppsøke skyldnere mellom 08.00 og 21.00 på hverdagene og mellom 9.00 og 15.00 på lørdagene.

Vi merker oss imidlertid at oppsøkende virksomhet mot skyldnere med betalingsvansker både kan oppfattes som svært belastende og bidra til at de kravene som blir mest aggressivt inndrevet blir betalt på bekostning av andre og mer hensynsfulle fordringshavere. Vi formoder at de svært høye salærene for



store krav bidrar til å finansiere denne både kostnadskrevende og aggressive formen for innkreving.

I et samfunnsperspektiv fremstår det som et nullsumspill der det eneste som oppnås er at noen kreditorer får betalt på bekostning av andre. Det forklarer også hvorfor bransjen mener at store krav er dyrere å inndrive enn små. Forbrukerrådet mener imidlertid det både vil være mer skånsomt overfor skyldneren og mer rettferdig overfor andre kreditorer at veien mot rettslig inkasso hadde vært mindre belastende. Et betydelig kutt i inkassosalærene til finske nivåer hadde tvunget fordringshaveren til å selv ta regningen for aggressive inndrivingsmetoder. Hvis skyldneren med lav betalingsevne uansett ender opp hos namsmannen med andre krav, virker det lite hensiktsmessig at vedkommende i tillegg skal betale for at innkrevere oppsøker bolig eller arbeidsplass.

Virke inkasso frykter at forslaget fra arbeidsgruppen *vil ramme inkassobyråene så hardt at det blir mindre ressurser til å følge opp de som virkelig trenger det.*<sup>10</sup> Forbrukerrådet mener det i gitte tilfeller kan være en fordel med litt mindre oppfølging av de skyldnerne inkassoselskapene mener trenger det mest. Uansett har inkassobyråene mulighet til å kompensere inntektsbortfall som følge av salærkutt med å fakturere kundene sine, altså fordringshaverne. Det er, som kjent, helt normalt i kommersielt næringsliv å ta seg betalt for tjenestene sine

Forbrukerrådet støtter at det innføres krav til varsling forut for oppsøk og at varselet opplyser om hvordan skyldneren kan hindre oppsøket.

Arbeidsgruppen har vurdert å foreslå regler for hvor hyppig og i hvilket omfang skyldnere skal kunne kontaktes pr. telefon. Bakgrunnen er at enkelte skyldnere blir oppringt svært hyppig og at dette i stor grad skyldes innføring av automatiske oppringningssystemer.

Arbeidsgruppen lar være å innføre slike regler fordi det er vanskelig å fastsette grenser, tekniske begrensninger hos inkassoselskapene og at det er andre måter å løse problemet på. Forbrukerrådet er ikke overbevist om at de andre måtene som foreslås vil være tilstrekkelige, men forstår at det kan være uhensiktsmessig å lage for deskriptive forskrifter. Arbeidsgruppen ser det som aktuelt å trekke opp nærmere retningslinjer gjennom nemds- eller tilsynspraksis fremover. Forbrukerrådet støtter dette og mener at dette arbeidet kan påbegynnes og innføres i forkant av loven.

---

<sup>10</sup> Pressemelding fra Virke 27.01.2020: [Forslaget til ny inkassolov svir for bransjen, men dessverre også for de som sliter mest](#)



### 3.7.3 Skyldnere i en særlig vanskelig situasjon og skyldnere som unndrar seg forpliktelsene sine

Forbrukerrådet støtter forslaget om å kodifisere prinsippene om skyldnere i en særlig vanskelig livssituasjon og skyldnere som unndrar seg sine forpliktelser i § 33 og § 34 i lovforslaget.

Det vil være forbrukere som oppsøker hjelp når de er i en vanskelig situasjon. Hjelperne kan være ansatte i offentlige, ideelle eller i kommersielle virksomheter. I Norge er det ingen formalkrav til gjeldsrådgivere, i motsetning til andre land (f.eks. Storbritannia) og det har påviselig representert en risiko for skyldnere. Arbeidet med å stille krav til gjeldsrådgivere bør intensiveres.

### 3.7.4 Inkasso mot mindreårige

Forbrukerrådet støtter i hovedsak forslaget om håndtering av inkasso mot mindreårige.

Arbeidsgruppen foreslår at inndrivningen som hovedregel skal rettes mot vergen isteden for den mindreårige skyldneren. Det foreslås imidlertid et *unntak fra hovedregelen der vern av sensitive opplysninger eller andre hensyn til den mindreårige tilsier at inndrivningen bør rettes mot den mindreårige selv.*

Forbrukerrådet er enig i at det kan være tilfeller der det er lite hensiktsmessig at vergen blir involvert i kravet. Paragrafen er imidlertid basert på skjønn og det er en risiko for at inkassoselskap inndriver gjeld fra mindreårige under dekke av denne paragrafen selv om det ikke er grunnlag for det. Det er ei heller listet opp eksempler i forarbeidet som kan gi en pekepinn på hva slags unntak som er aktuelle.

### 3.7.5 Inkasso mot voksne som har verge

Arbeidsgruppen skriver at det er rundt 40.000 mennesker med verge i Norge. I høringen om nedsettelse av inndrivingskostnader fra april 2020 aktualiserer Profesjonelle Vergers Interesseorganisasjon (PVI) situasjonen<sup>11</sup>:

*For brukere som har verge er det et spesielt problem at inkassoselskaper ikke har noe ansvar for hvor regningene sendes. Det betyr at regninger blir sendt i «hytt og vær» og kommer kanskje først etter noen måneder frem til vergen som skal betale dem – da med mange gebyrer påløpt uten at det skyldes bruker. Som nevnt tidligere er mange vergehavere ressursvake og hverken forstår eller klarer å videresende regninger til verge – om de i det hele tatt har mottatt dem.*

<sup>11</sup> Profesjonelle Vergers Interesseorganisasjon 17.3.2020: [Høringssvar til Høring om nedsettelse av inndrivingskostnader.](#)



*Det burde derfor være et krav at gebyrer først kan påløpe når regningen er kommet frem til riktig mottaker (verge). Vergemål er offentlig informasjon så inkassoselskap kan enkelt få tak i vergehavers offentlig registrerte postadresse og sende regningen dit – da kommer den riktig sted med en gang, kan betales og vi slipper gebyrer og inkasso.*

Interesseorganisasjonen beskriver en dysfunksjonell inkassoprosess der de mest ressursvake belastes gebyrer fordi regninger ikke sendes til vergen.

Forslaget fra arbeidsgruppen om å lovfeste inkassoselskapenes plikt til å kommunisere med vergen er et meget viktig skritt i å rydde opp. PVI beskriver dagens praksis som en galopperende «gebyrbonanza» i inkassobransjen som setter økonomien til mange av PVIs klienter i stigende fare.

Forbrukerrådet støtter derfor arbeidsgruppens forslag.

### **3.7.6 Skyldnere som er fratatt rettslig handleevne på det økonomiske området**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag.

### **3.7.7 Inkassoforetakets økonomiske uavhengighet**

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag om inkassoforetakenes økonomiske uavhengighet som innebærer at et fremmedinkassoforetak hverken kan låne eller formidle lån til skyldneren eller kjøpe krav av fordringshavere.

### **3.7.8 Oppdragsavtale**

Forbrukerrådet er enig i at det stilles krav til skriftlig oppdragsavtale. Det er videre positivt at det foreslås flere regler som skal beskytte inkassoforetakene mot press for inndrivning i strid med god inkassoskikk eller regelverket for øvrig.

## **3.8 Konserninterne krav**

Arbeidsgruppen beskriver godt hvordan dagens regelverk motiverer fordringshavere og inkassoselskaper til å organisere seg slik at det er mulig å kreve fremmedinkassosalærer på det som i realiteten er konserninterne krav.

Det er lett å forstå motivasjonen for dette. Nedenstående årsregnskap fra inkassoselskapet Solvencia illustrerer hvorfor. Solvencia ble etablert i 2015 som et heleid datterselskap av Hafslund konsernet (nå Fortum). Som dåps gave fikk selskapet med seg konsernets inkassosaker som tidligere hadde latt eksterne ta



seg av.<sup>12</sup> I sitt første hele driftsår i 2016 leverte selskapet 27 millioner kroner i driftsresultat. Det tilsvarer en driftsmargin på hele 41 prosent.

<b>Solvencia AS årsregnskap</b>			
<b>('000 kroner)</b>			
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Driftsinntekter</b>	<b>1 023</b>	<b>65 324</b>	<b>99 066</b>
Lønn	2 917	15 339	28 045
Drifts kostnader andre	2 671	22 546	38 842
Avskrivning	<u>27</u>	<u>392</u>	<u>3 519</u>
<b>Driftskostnader</b>	<b>5 615</b>	<b>38 277</b>	<b>70 406</b>
<b>Driftsresultat</b>	<b>(4 592)</b>	<b>27 047</b>	<b>28 660</b>
<b>Driftsmargin</b>		<b>41 %</b>	<b>29 %</b>

Kilde: Brreg.no

Det sier seg selv at det er vanskelig for en finansavdeling å se en slik inntekt forsvinne i et inkassoselskaps lommer, men først og fremst viser det at salærnivåene har vært uforklarlig høye.

Forbrukerrådets primære innvending mot praksisen, der foretak kan inndrive fremmedinkassosalærer på både konserninterne og oppkjøpte krav, er at det motiverer foretakene til å sende uforholdsmessig mange krav til inkasso. Det kan innebære at man for eksempel velger mindre effektive påminnesmetoder som brevpost fremfor SMS eller e-mail med betalingslink. På den annen side kan det anføres at man sannsynligvis er mer tilbakeholden med aggressiv innkreving hvis man kan skade egne kunderelasjoner. Vi har også visse motforestillinger om hvordan dette forslaget i praksis kan etablere et profesjonsmonopol for fremmedinkassobransjen.

Disse innvendingene innebærer imidlertid ingen formildende omstendighet for fremmedinkasso av oppkjøpte krav. Muligheten for å kreve fremmedinkassosalærer på oppkjøpte krav bidrar til å gjøre kredittsalg mer utbredt fordi man får bedre betalt når man selger fordringsmassen. Det har som tidligere beskrevet både negative skyldner- og samfunnsvirkninger.

Som tidligere beskrevet bunner hovedproblemet i at inkassosalærene er uforholdsmessig høye i dag og at de dessverre vil fortsette å være det med arbeidsgruppens forslag. Problemet med den kunstige høye etterspørselen etter fremmedinkasso i ulike avskygninger, vil bestå så lenge det er mulig å generere superprofitt fra de myndighetsbestemte inkassosalærene. Hvis salærene derimot senkes til et nivå som innfører et element av selvkost for

---

<sup>12</sup> Europower-energi.no, 01.06.2015: [Etablerer eget inkassoselskap](#)



fordringshaverne ved fremmedinkasso vil den foreslåtte reguleringen være mindre relevant.

Dersom forslaget til nye inkassosalærer blir gjennomført mener Forbrukerrådet at forslaget til arbeidsgruppens flertall er fornuftig. Flertallet har foreslått at det bare skal bli tillatt å ta gebyrer som ved oppkjøps- og egeninkasso ved inndrivning av konserninterne krav.

Vi er imidlertid enig med arbeidsgruppens mindretall om at:

*Flertallet foreslår en **vesentlig endring i rammebetingelsene for å tilby innfordringstjenester uten at konsekvensene av å gripe inn i dette markedet er utredet for verken tilbuds- eller etterspørselssiden**. Arbeidsgruppen har ikke foretatt noen analyser av hvordan dette markedet fungerer, hvilke aktører som leverer tjenester i dette markedet, eller hvordan konkurransen fra utenlandske aktører utenfor det norske konsesjonssystemet vil påvirkes av forslaget.*

Vi hadde gjerne sett at mindretallets representant fra Finans Norge hadde bidratt i arbeidsgruppen til å kartlegge markedet for fremmedinkasso av konserninterne krav og oppkjøpsporteføljer. Vi mener også at det ikke er redegjort for hvordan disse bestemmelsen kan påvirke rammebetingelsene for kommunale innkrevingsforetak. Arbeidet med den nye inkassoloven er i stor grad iverksatt på grunn av kraftig vekst i aggressiv fremmedinkasso. Etter det Forbrukerrådet erfarer har det vært svært begrenset negativ oppmerksomhet rundt kommunal inndrivning. Det vil derfor være paradoksalt om den nye loven fører til at fremmedinkassoselskaper overtar de tidligere lokalt forankrede kommunale inndrivingsporteføljene.

Forbrukerrådet anbefaler derfor at spørsmålene om konsekvenser for fremmedinkasso av konserninterne krav, kommunal inndrivning og egeninkasso utredes nærmere.

### 3.9 Klientmiddelbehandling

Forbrukerrådet stiller seg bak arbeidsgruppens forslag om behandling av klientmidler.

### 3.10 Personopplysninger

Arbeidsgruppen kommenterer prinsippene i personvernforordningen og fremholder at det ikke eksisterer generelle personvernbestemmelser i gjeldende rett utover § 28 som gjelder taushetsplikt og som foreslås videreført.



Forbrukerrådet stiller seg bak arbeidsgruppens utvidelser av undersøkelsesplikten som også åpner for økt bruk av personopplysninger og deler vurderingen at det er et rimelig forhold mellom fordelene ved økt bruk av personopplysninger kontra ulempene.

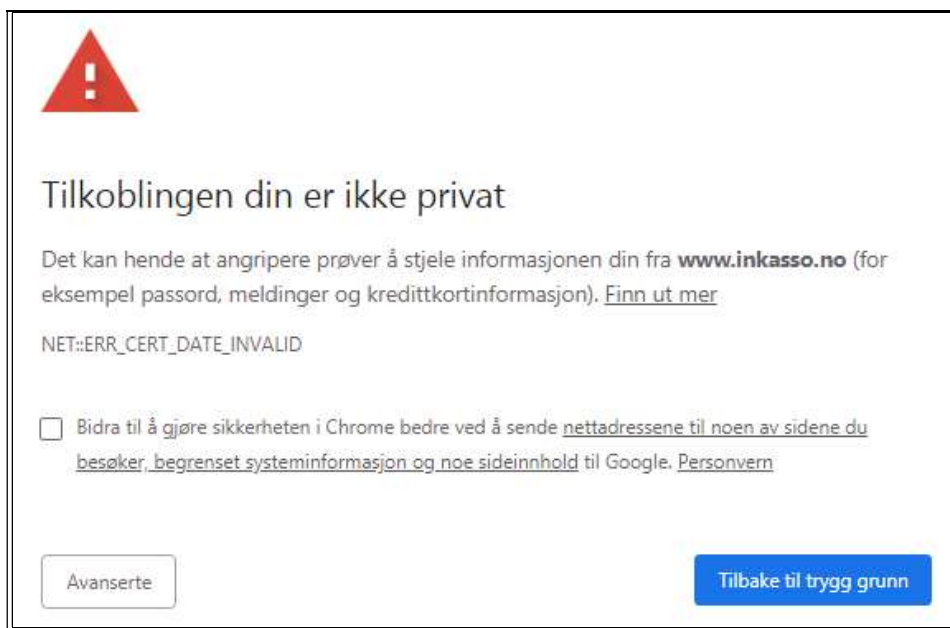
Forbrukerrådet er videre opptatt av at personvernbestemmelsene i ny inkassolov ikke skal hindre utvikling av bedre løsninger som gir forbrukere raskt og sikker oversikt over egne inkassosaker. Et av de fremste hindrene for effektive gjeldsforhandlinger, rådgivning og etablering av gjeldsordninger er utfordringene knyttet til det å skaffe seg en oversikt over inkassosakene. Videre salg av fordringer, som er regulert i finansavtalelovens § 45 (og som departementet foreslår videreført i forslag til ny finansavtalelov) bidrar til å gjøre inkassobildet uoversiktlig for skyldner og dennes representanter.

Inkassolovens bestemmelser alene vil ikke kunne gi god støtte til skyldnere som søker utenrettslige gjeldsforhandlinger eller gjeldsordninger.

Det vil være til stor nytte for samfunnet om det etableres et register som synliggjør inkassosakene for skyldneren.

I dag eksisterer det en oversiktstjeneste i regi av Virke Inkasso, [www.inkasso.no](http://www.inkasso.no). Denne tjenesten er imidlertid så mangelfull at den neppe kan være mye brukt. Blant annet mangler denne oversiktstjenesten informasjon fra mange inkassoforetak og bærer preg av å ha gått i dvale. Forsøk på å ta i bruk tjenesten utløser sikkerhetsadvarsler som ikke motiverer til videre forsøk på å bruke løsningen.

Fra et personvernperspektiv er det ikke betryggende å lese at *det kan hende at angripere prøver å stjele informasjonen din fra [www.inkasso.no](http://www.inkasso.no) (for eksempel passord, meldinger og kredittkortinformasjon)*.



The image shows a Chrome security warning dialog box. At the top left is a red triangle with a white exclamation mark. Below it, the text reads: "Tilkoblingen din er ikke privat". Underneath, it says: "Det kan hende at angripere prøver å stjele informasjonen din fra [www.inkasso.no](http://www.inkasso.no) (for eksempel passord, meldinger og kredittkortinformasjon). [Finn ut mer](#)". Below this is the error code "NET::ERR\_CERT\_DATE\_INVALID". At the bottom left, there is a checkbox with the text: "Bidra til å gjøre sikkerheten i Chrome bedre ved å sende [nettadressene til noen av sidene du besøker](#), [begrenset systeminformasjon](#) og [noe sideinnhold](#) til Google. [Personvern](#)". At the bottom right is a blue button that says "Tilbake til trygg grunn". At the bottom left of the dialog is a button that says "Avanserte".

Advarsel i Chrome-nettleser





Det er et problem med dette nettstedets sikkerhets sertifikat.

---

Sikkerhets sertifikatet som ble presentert fra dette nettstedet er utløpt eller er ikke gyldig ennå.

Sikkerhets sertifikatproblemer kan indikere et forsøk på å lure deg eller fange opp data du sender til serveren.

**Du bør lukke denne nettsiden, og ikke fortsette til dette nettstedet.**

 [Klikk her for å lukke denne nettsiden.](#)

 [Fortsett til dette nettstedet \(anbefales ikke\).](#)

 [Mer informasjon](#)

### Advarsel i Explorer-nettleser

Etter Forbrukerrådets syn er det behov for en mer fullstendig og oppgradert oversiktstjeneste som gjerne kan bygge på bestemmelsene og erfaringene som er etablert med opprettelsen av gjeldsregistrene.

Det tok 17 år å etablere gjeldsregistre i Norge. Nå viser de seg å være til stor verdi for forbrukere, utlånere og allmennheten. Norske myndighetene bør derfor igangsette et nødvendig regulatorisk arbeide for å utforme regelverk som gjør det mulig å etablere et inkassoregister.

I denne omgang mener Forbrukerrådet at personvernsbestemmelsen i § 30 må utformes slik at det ikke hindrer utviklingen av et fremtidig inkassoregister. Vi foreslår derfor at presiseringen i andre ledd utvides til også å gjelde registre som er hjemlet i lov eller forskrift, på samme måte som gjeldsregistrene er hjemlet i egen lov og forskrift.

### 3.11 Sanksjoner

Forbrukerrådet støtter arbeidsgruppens forslag om å gi Finanstilsynet myndighet til å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på lovverket. Det vil komplettere dagens reaksjonsmidler som ikke har vært finmaskede nok til å sikre etterlevelse. Useriøse selskaper har kunnet spekulere i tvilsom forretningspraksis, men ikke så alvorlig at det har rettferdiggjort inndragning av konsesjonen.

Den foreslåtte mekanismen for overtredelsesgebyr gir Finanstilsynet et verktøy for å gjøre spekulative overtredelser av regelverket ulønnsomme eller endog svært kostbare. Det krever imidlertid at Finanstilsynet faktisk bruker denne sanksjonsmuligheten aktivt ved systematiske brudd og ikke lar gebyret være et ubrukt ris bak speilet.

Virke skriver i sitt hørings svar til forslaget om reduserte inkassosatser i april 2020 at *skyldnere som trenger informasjon og rådgivning tilpasset sin situasjon vil bli særlig rammet av en nedbemanning av inkassoforetakenes saksbehandlere og skyldnerkontakt.*

Dette er et godt eksempel på et mulig pliktbrudd som kan bli sanksjonert med overtredelsesgebyr i arbeidsgruppens forslag. Dersom et inkassoselskap blir fristet til å ta snarveier i regelverket vil gebyret forhåpentligvis være en effektiv motvekt i vurderingen.



## 4 Ubesvarte utfordringer i arbeidsgruppens forslag

Forslaget til ny inkassolov er et omfattende og grundig stykke arbeid som Forbrukerrådet i stor grad har sluttet seg til. Det er imidlertid problemstillinger som ikke adresseres fordi de enten befinner seg i tilstøtende regelverk, ikke er regulert i det hele tatt eller er praksis som skaper unødige byrder for skyldnerne. I det videre arbeidet med inkassoloven er det viktig å rette opp også feil og mangler utenfor inkassoloven.

I dette kapitlet beskriver vi noen slike problemstillinger og anmoder departementet om å gjøre en ytterligere kartlegging i det nye lovutvalget som skal etableres.

### 4.1 Uforholdsmessig høye offentlige gebyrer

Det norske rettsgebyret til staten ved utleggsforretninger er 1.992 kroner. I Sverige er tilsvarende gebyr hos Kronofogden 300 svenske kroner.

Det fremstår som urimelig at det norske gebyret er over seks ganger så høyt som i Sverige. Etter det Forbrukerrådet erfarer er det liten sammenheng mellom rettsgebyrets størrelse og namsmannsapparatets inntekter. De kommer fra politidistriktenes rammeoverføring som igjen går til å dekke utgiftene til namsmannen innen den sivile rettspleien. I de ulike politidistriktene blir namsmannens oppgaver organisert noe ulikt. På grunn av politiets organisering foreligger det, ifølge Politidirektoratet, ingen regnskap eller budsjett for namsmannen på nasjonalt nivå.

Med tanke på den store kostnadsforskjellen mellom Norge og Sverige, der Kronofogden er en selvstendig organisasjon, er det gode grunner til å tro at det norske rettsgebyret for utlegg fungerer som en fiskal avgift snarere enn en erstatning for påløpte kostnader. Vi kan i tillegg anta at det i stor grad er borgere med dårlig økonomi som blir utsatt for de uforholdsmessig høye rettsgebyrene. I praksis blir det derfor en form for regressiv skatt i den forstand at det er de med lavest betalingsevne som betaler mest. Det fremstår som urimelig at de med dårligst råd for eksempel skal subsidiere andre og mer kostnadskrevene deler av rettsvesenet.

Forbrukerrådet foreslår derfor at Justisdepartementet utarbeider en kostnadsanalyse over namsmannens innfordringsprosess og baserer rettsgebyret ved utleggsforretninger på et fornuftig kostnadsgjennomsnitt.

### 4.2 Utleddsrekkefølge i tvangsfullbyrdelsesloven §7-8

Det er behov for å endre formuleringen om utleddsrekkefølge i tvangsfullbyrdelsesloven fordi det oppmuntrer kreditor til å ta raskeste vei til



rettslig inkasso. Det bidrar til å motvirke målet om at saker i størst mulig grad skal løses utenrettslig.

*Dersom namsmannen har mottatt flere begjæringer om utlegg mot samme saksøkte, gjennomføres utleggsforretningene i den rekkefølgen begjæringene er kommet inn.*

#### **Tvangsfullbyrdelsesloven § 7-8: Flere begjæringer mot samme saksøkt**

Hvis vi erstatter prinsippet om at «den som kommer først til mølla får først malt» med at skyldnerens utlegg deles mellom fordringshaverne vil hastverket bli lavere og fordelingen av utlegget mellom skyldnerne mer rettferdig. Sverige har en tilsvarende ordning som, etter det Forbrukerrådet erfarer, virker etter sin hensikt.

### **4.3 Inkassoregister**

Forbrukerrådet mener det må etableres et inkassoregister som stilles tilgjengelig for skyldnere. Et slikt register vil være til gunst for inkassoselskap, gjeldsrådgivere og namsmannsapparatet.

I dag er det vanskelig for skyldnere med mange utestående krav og høy gjeldsbelastning å få oversikt over hva de skylder og til hvem. Problemet forsterkes av at fordringer hyppig blir kjøpt opp, overført til nye fordringshavere og tildelt nye saksnummer. Mangelen på et inkassoregister hever terskelen for at skyldnere og deres representanter skal klare å komme frem til fornuftige løsninger med kreditorene. Et inkassoregister vil dessuten gjøre det enklere for namsmenn å etablere en fornuftig fordeling av utlegg mellom kreditorer.

Det er knyttet til personvern hensyn til etableringen av et slikt register Dette ble imidlertid løst for gjeldregistrene og skal være mulig å gjøre for et inkassoregister.

### **4.4 Urimelig dyre papirfakturaer**

Uforholdsmessige høye gebyrer for utsendelse av papirfakturaer er ikke direkte relatert til inkasso. Det er likevel svært problematisk at spesielt gjentakende månedlige fakturaer som tele, strøm eller låneavtaler kan kreve ti ganger mer for å sende ut fakturaer på papir enn den faktiske forsendelseskostnaden. Dette rammer i første rekke eldre eller mindre ressurssterke kunder som synes det kan være vanskelig å opprette autogiroavtaler eller rett og slett er ubevisste.

I forbindelse med at purregebyret for ubetalte fordringer reduseres til 35 kroner bør det utredes om det kan være naturlig å sette et tilsvarende tak for fakturagebyrer.



*Oslo, den 9.6, 2020*

Med vennlig hilsen  
**Forbrukerrådet**

Inger Lise Blyverket (s), administrerende direktør

Jorge B. Jensen, fagdirektør

Arne Thommessen, seniorrådgiver

