

Oslo, 20. november, 2025

Justis- og beredskapsdepartementet
Postboks 8005 Dep
0030 Oslo

Epost: postmottak@jd.dep.no

Forbrukerrådet innspill til forslag om justering av inkassosatsen

Forbrukerrådet viser til Justis- og beredskapsdepartementets [høringsnotat om justering av inkassosatsen](#) med frist 20. november, 2025. Vi oversender med dette vårt hørings svar.

Departementet foreslår å justere inkassosatsen fra 700 kroner i 2025 til 750 kroner i 2026 og at inkassosatsen skal KPI-justeres årlig. Etter Forbrukerrådets beregninger utgjør dette mellom 200 til 250 millioner kroner i årlig kostnadsøkning for forbruker.

Forbrukerrådet registrerer at høringsforslaget har lagt stor vekt på inkassobransjens egne påstander om [at store deler av bransjen sto i fare for å ikke overleve dersom det ikke ble tatt vesentlige grep](#).¹ Forbrukerrådets analyse viser derimot at fremmedinkassoselskaper, i det store og hele, tvert imot er svært lønnsomme. Situasjonen har vært mørkere for enkelte høyt belånte inkassoselskaper med store oppkjøpsporteføljer. Etter Forbrukerrådets mening skyldes det imidlertid først og fremst andre omstendigheter enn salærnivået. Selv Kredinor, som i 2023 og 2024 rapporterte negative driftsresultater på 34 til 38 prosent, har så langt i 2025 meldt inn det de selv beskriver som sterke resultater.

Derfor skurrer det når høringsnotatet ikke legger opp til å styrke inkassokonkurransen, men heller ser ut til å foreslå en form for skjerming av bransjen i form av enda høyere salærer. Vi har vanskelig for å forstå hvordan de norske inkassosalærene kan være for lave, når de allerede er opptil ti ganger høyere enn i Finland.

Det reelle problemet handler om at de fortsatt uforholdsmessige høye inkassosalærene skaper kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester, og hindrer reell priskonkurranse mellom inkassoselskapene. Det myndighetene bør være opptatt av, er derfor hvor lavt inkassosatsen bør settes for at oppdragsgiverne selv må begynne å betale for en andel av inndrivingskostnaden.

Dersom man skal gjøre noe med inkassosatsen i forkant av ny inkassolov, bør den kuttes, ikke økes.

Oppsummering

Forbrukerrådets hovedpunkter kan oppsummeres slik:

- Innholdet i høringsnotatet ivaretar i liten grad forbrukernes interesser og tar for mye hensyn til inkassobransjens argumenter.
- Dersom man skal gjøre noe med inkassosatsen i forkant av ny inkassolov, bør den kuttes, ikke økes. Et høyt salærnivå skaper kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester.

¹ DN 10. mars, 2025: «[Ber om kraftig økning i inkassosatsen: – Står i fare for å ikke overleve](#)»



- Det er vanskelig å forstå at norske salærene kan være for lave når de allerede er inntil ti ganger høyere enn i Finland.
- Det er ikke opplagt for Forbrukerrådet at høyere inkassosatser vil bli reinvestert i bedre behandling av skyldnerne.
- Det er grunn til å frykte at spesielt de svært høye salærene for store krav, bidrar til å finansiere unødvendig omfangsrik inkassopågang, eller urimelig høy lønnsomhet for forbrukslån som aldri burde blitt innvilget i første omgang.
- Fremmedinkasso er fremdeles en svært lønnsom gjeskjeft for flertallet av inkassoselskaper. Over 30 prosent av inkassoselskapene leverer superprofitt med over 20 prosent i driftsmargin.
- Det er fremdeles et stort potensial for store teknologidrevne kostnadsbesparelser i innkrevingen.
- Forbrukerrådet mener det er selvsagt at det ikke skal lønne seg for skyldnere å betale for sent. Det er imidlertid uholdbart at sene betalere skal bære hele regningen for eksempelvis returprovisjoner til oppdragsgivere eller vederlagsfrie førinkassosystemer.
- Forbrukerrådet mener, i likhet med Konkurransetilsynet, at en forutsetning for en velfungerende konkurranse innen fremmedinkasso, er at kreditor betaler en andel av innkrevingskostnaden.
- Forbrukerrådet ser frem til ytterligere kutt i inkassosatsen når den nye inkassoloven trer i kraft. I mellomtiden ser vi ingen gode grunner til å inflasjonsjustere inkassosatsen.

Annerledesbransjen

I utgangspunktet kan høringsnotatets foreslåtte økning i inkassosatsen på syv prosent fremstå som moderat når Finans Norge, på vegne av de største inkassoselskapene, ba om en inflasjonsjustering på drøyt 18 prosent. Problemet er at forslaget syv prosent skal beregnes på en inkassosats som allerede er urimelig høy. Da er selv en prosent for mye.

Inkassobransjen skiller seg fra normale avtaleforhold mellom kunde og leverandør, der den ene parten leverer en tjeneste og den andre betaler. I forbrukerinkasso er det en profesjonell part som leverer en tjeneste og en annen profesjonell part som konsumerer tjenesten. Forbrukeren er den tredje og uprofesjonelle parten, som betaler for tjenesten uten å kunne påvirke hverken pris eller leverandør.

Det er derfor ikke opplagt for Forbrukerrådet, at en høyere inkassosats vil bli reinvestert i bedre behandling av skyldnere. I perioden 2013 – 2017 dokumenterte Aftenposten at seks av de ni største selskapene hadde en egenkapitalavkastning på 40 – 75 prosent.² Det var skyhøyt over gjennomsnittet for det norske næringslivet på åtte prosent.

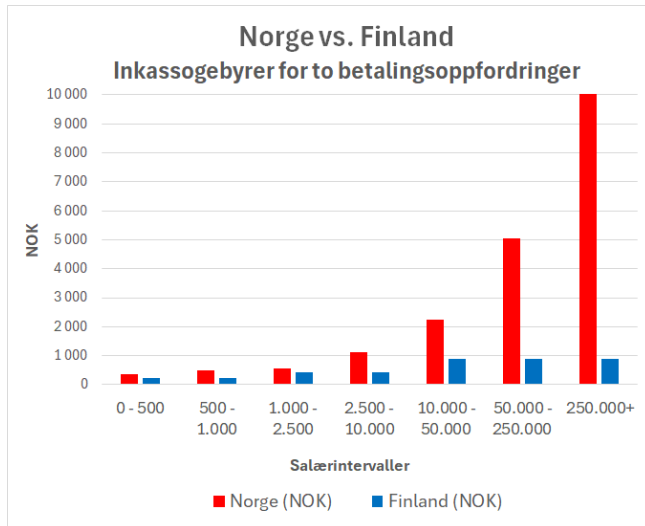
² Aftenposten, 20.1.2019: «[Skyhøye overskudd for inkassoselskapene - hvert år](#)»



Et mer edruelig salærnivå

I 2007 konkluderte en SIFO-rapport, på oppdrag for Forbrukerrådet, at inndrivningen i Norge ikke var mer effektiv enn i Sverige til tross for betydelig høyere kostnader i Norge.³ I 2018 hevdet jusprofessor Mads Andenæs ved UiO at Norge var den mest lønnsomme inkassobransjen i verden og hadde de høyeste inkassosatsene i noe land i verden han kjente til.⁴

I 2025 velger Forbrukerrådet å sammenligne de norske inkassosatsene med Finland.



Inkasso salærer: Norge vs. Finland Etter to betalingsoppfordringer*

Kravstørrelser	Norge (NOK)	Finland (NOK)	Forskjell (Norge vs. Finland)
0 - 500	350	245	43%
500 - 1.000	490	245	100%
1.000 - 2.500	560	419	34%
2.500 - 10.000	1 120	419	167%
10.000 - 50.000	2 240	874	156%
50.000 - 250.000	5 040	874	477%
250.000+	10 080	874	1 054%

* I Finland er den andre oppfordringen halvparten av den første

I likhet med Norge har Finland en stigende salærtrapp for høyere kravstørrelser. Til forskjell fra Norge er imidlertid forskjellene mellom små og store krav moderate og mulig å forsvare.

For krav opp til 2.500 kroner er kostnaden for to betalingsoppfordringer fra 34 til 100 prosent høyere i Norge enn i Finland. For de største kravene er imidlertid forskjellene som natt og dag. For krav over 250.000 er de norske salærene over ti ganger så dyre.

Vi formoder at krav over 250.000 kroner blir inndrevet i Finland, til tross for at salæret er en brøkdel av det det er i Norge. Disse kravstørrelsene indikerer at det handler om misligholdte bolig- eller forbrukslån som gjerne kjøpes opp av inkassoselskaper på kommersielle betingelser. Et lavere salær bør derfor innebære en tilsvarende lavere pris til kredittytteren som inkassoselskapet kan finansiere sin inndrivning med.

I Norge skaper de høye salærene i tillegg skadelige incentiver for å sende lånene til inkasso så snart som mulig etter mislighold av to månedsfakturaer. Det er nemlig ikke størrelsen på de ubetalte fakturaene som bestemmer størrelsen på salæret, men størrelsen på hele det gjenværende lånet. Det fører til at to ubetalte terminbeløp på til sammen 10.000 kroner kan utløse inkassosalær på det samme beløpet. Det skaper en uheldig motivasjon for aggressive inkassotiltak mot forbrukere i svært sårbare situasjoner.

³ SIFO 2007, Per Arne Tuft: «[Inkasso i Norden - En sammenlikning av inkassosystemene i Sverige, Danmark og Norge](#)»

⁴ Aftenposten 26. november 2018: «[Jusprofessor kritisk til inkassobransjen: - Norge i verdenstoppen](#)»



Er kreditorvernet for forbrukslån for sterkt?

Det er sannsynlig at den foreslåtte økningen går til å styrke næringens lønnsomhet ytterligere, men det kan også tenkes at noe brukes til å finansiere en enda større pågang mot gjeldsbelastede skyldnere. Det kan øke den personlige belastningen, og bidra til at de kravene som blir mest aggressivt inndrevet, blir betalt på bekostning av andre og mer hensynsfulle fordringshavere. Det er grunn til å frykte at spesielt de svært høye salærene for store krav, enten bidrar til å finansiere unødvendig omfangsrik inkassopågang, eller urimelig høy lønnsomhet for forbrukslån som aldri burde blitt innvilget i første omgang.

En fersk rapport fra Jussbuss⁵ observerer at mange av deres klienter tar opp nye forbrukslån for å gjøre opp eksisterende gjeld. Det kan være et godt utfall for oppdragsgiveren og inkassoselskapet, men ikke for skyldnere som kan havne enda lenger ned i gjeldsspiralen.

Forbrukerrådet forstår at inkassoselskapene kan bistå skyldnere til å inngå avtaler om betalingsutsettelse eller reduksjon av krav i henhold til deres oppdragsgiveres rammer og instruksjoner. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at selskapenes «skyldnerveiledning» vil være farget av at de enten opptre på vegne av en ekstern kreditor eller seg selv i form av oppkjøpte krav. Ifølge Finanstilsynets inkassostatistikk for første halvår 2025, utgjorde antallet oppkjøpte inkassosaker av finansieringsforetak 61 prosent av alle krav på kredittkortgjeld eller forbrukslån.⁶ Disse finansieringsforetakene har gjerne søsterselskaper i samme konsernstruktur, som driver inn kravene gjennom fremmedinkasso.

Et godt kreditorvern er helt nødvendig for å opprettholde tilliten i kredittmarkedet. På den annen side kan man stille spørsmål om det er i samfunnets interesse å beskytte uansvarlige tilbydere av dyre forbrukslån som driver aggressiv markedsføring, systematisk overvurderer låntagernes betalingsevne og bryter regelverk ved å innvilge lån som aldri burde vært gitt. Mot denne typen utlånsvirksomhet kan det være mer fornuftig at samfunnet beskytter sine egne interesser. Det kan gjøres ved å begrense kreditorvernet og dermed svekke lønnsomheten til aktører som mer eller mindre bevisst strekker eller bryter lovens bestemmelser.

BI-professorene Steinar Holden og Gisle James Natvik observerte i 2019 at banker i mange tilfeller tjente på utlån selv om låntager fikk betalingsproblemer.⁷ De forklarte at mange tenker kortsiktig og ofte har begrenset forståelse for hvor dyre forbrukslån faktisk kan bli. De blir lette ofre for aggressiv markedsføring fra banker som nesten tjener gode penger uansett, mente Holden og Natvik. Vel så viktig var at misligholdte lån ville bli en belastning for nær familie, venner og kommunale kostnader i form av utgifter til gjeldsrådgivning og pengestøtte.

Deres forslag var å skape økonomiske incentiver for å motivere bankene til å bli mer forsiktige i sin utlånsvirksomhet:

- Endring i regelverket må gi kraftig reduksjon i de gebyrer og renter som kan påføres debitor ved lån som misligholdes.
- Utlåner bør trolig bære mer av kostnadene ved å drive inn gjelden.

⁵ Jussbuss 2025 (Ingrid Heggholmen Gåssand, Idunn Holte, Jacob Anker Eide): «[Fra gjeldsproblemer til gjeldsslave](#)»

⁶ [Finanstilsynets inkassostatistikk for 1. halvår 2025](#) (9. Oppkjøpte krav til inndrivelse i inkassoforetak)

⁷ Professor Steinar Holden ved Universitetet i Oslo og professor Gisle J. Natvik ved Handelshøyskolen BI, 16. mai, 2019: «[Forbrukslån er lønnsomt for bankene. Selv om de får problemer med å betale](#)»



- Det vil også være mulig å begrense tilgangen til offentlig gjeldsinndrivning, for eksempel avhengig av hvordan utlånsvirksomheten drives.

Forbrukerrådet mener dette var gode forslag i 2019. De er ikke blitt mindre gode i 2025.

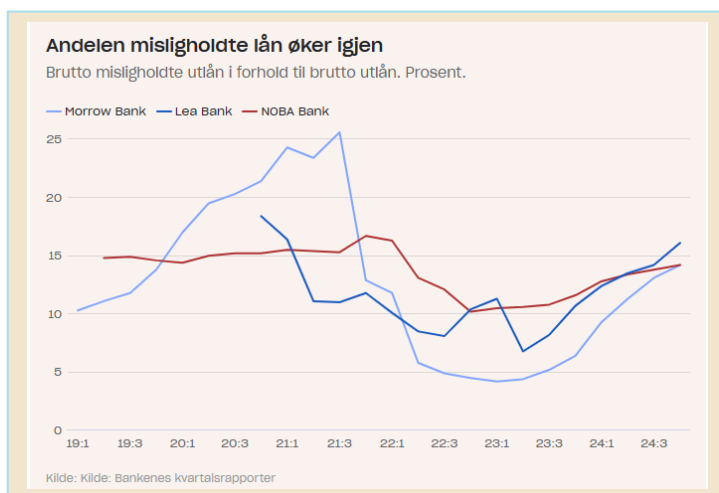
Forslagene er blitt aktualisert av at Norge er i ferd med å innlemme EUs direktiv for «non performing loans (NPL)» i norsk lov. Formålet med direktivet var å styrke eller forbedre annenhåndsmarkedet for misligholdte lån ytt av kredittinstitusjoner. «*Dette skal gjøre det lettere for kredittinstitusjoner å få misligholdte lån ut av sine balanser, for å skape mer rom for nye utlån.*»⁸

Forbrukerrådet er ikke overbevist om at det å skape større rom for nye forbrukslån, er et fremskritt for samfunnet. Tiltak som bidrar til å begrense lønnsomheten fra tvilsomme kredittvurderinger, vil derfor redusere forekomsten av samfunnsskadelig utlånsvirksomhet.

I den forbindelse har vi forventninger til det europeiske forbrukerkredittdirektivet som ble vedtatt i EU i 2023 og skal innføres i norsk lov.⁹ I direktivet pålegges for eksempel medlemslandene å innføre tiltak for å effektivt hindre misbruk og sikre at ikke forbrukere kan belastes med for høye prosentvise eller totale kredittkostnader. Det omfatter både tak på renter og de totale lånekostnadene.¹⁰ Sverige har innført et kostnadstak med maksimalgrense for lånekostnader på 100 prosent av kredittbeløpet.¹¹ Et tilsvarende tak i Norge vil utvilsomt gjøre det mindre lønnsomt for forbrukslånsbanker å ta like lett på kredittvurderingen.

Porteføljeforvalter, Sigmund Håland, omtalte i DN (19.2.2025) tre forbrukslånsbanker som hadde god nytte av «*inkassoselskaper i kjøpmodus*» for å kvitte seg med misligholdte lån. Andelen misligholdte lån i en av bankene var over 25 prosent i juni 2021.¹²

I september 2024 var det over 142.000 låntakere med flere enn fem kreditter i Norge, med en gjennomsnittlig benyttet kreditt på over 430.000 kroner.



⁸ Finansdepartementet: «[Finansmarkedsmeldingen 2025](#)»

⁹ Regjeringen.no, 19.8.2024: [EØS notat om revidert forbrukerkredittdirektiv](#)

¹⁰ «[DIRECTIVE \(EU\) 2023/2225 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL - on credit agreements for consumers](#)»

¹¹ Sveriges regering - Proposition 2024/25:17: «[Ett förstärkt konsumentskydd mot riskfylld kreditgivning och överskuldsetting](#)»

¹² [Hvem er sykest: forbrukslånsbankene eller inkassoselskapene som kjøper de dårlige lånene deres? | DN](#)



Jussbuss har sett innvilgelser av lån uten kredittvurdering, i saker hvor forbrukslånet har blitt søkt om fordi forbrukeren er i pengenød og anser forbrukslån som eneste utvei:

«I slike saker blir det svært tydelig hvordan automatiserte prosesser uten tilstrekkelig individuell kredittvurdering fører til at forbrukeren blir sittende med gjeld de aldri skulle fått innvilget.»¹³

Forbrukerrådet mener det er vanskelig å forsvare å premiere denne formen for skadelig utlånsvirksomhet med dagens uforholdsmessig høye inkassosalærer.

# låntakere i eller potensielt på vei til gjeldsspiraler (31.9.24)			
Antall kreditter	Antall låntakere	Gjennomsnittlig benyttet kreditt pr. låntaker (kr.)	Total benyttet kreditt (mrd. kr)
6 -10	122 042	317 632	38,8
11-20	17 793	966 562	17,2
21-50	2 592	2 206 521	5,7
Over 50	17	5 335 014	0,1
Total	142 444	433 662	61,8

Kilde: Finanstilsynet – Rapport om utviklingen i forbruksgjeld, okt. 2024

Påstander i høringsnotatet

I høringsnotatet mener Forbrukerrådet Justis- og beredskapsdepartementet i liten grad ivaretar forbrukernes interesser og i for stor grad har lyttet til aktører i inkassobransjen.

Vi har derfor funnet det nødvendig å kommentere en rekke av påstandene som fremsettes i høringsnotatet. Påstandene fra høringsnotatet er satt i fet skrift med Forbrukerrådets forklarende kommentarer nedenfor:

Mange inkassoforetak er i en vanskelig økonomisk situasjon blant annet som følge av at de ikke har fått kompensasjon for lønns- og prisstigningen.

Forbrukerrådet har hentet ut regnskapstall for 2024 for selskaper som er kategorisert som inkasso- og kredittopplysningsvirksomheter.¹⁴ De er blitt sammenstilt med Finanstilsynets konsesjonsregister over inkassoselskaper. Vi har i tillegg fjernet de selskapene fra Finanstilsynets register, som vi anser å ha å ha salærer fra fremmedinkasso som bi-inntekt.¹⁵ I nedenstående graf står det da igjen 45 inkassoselskaper med en årlig inntekt på over en million kroner.

Grafen viser at de fleste selskapene har positive driftsresultat og at et stort antall leverer superprofitt. Forbrukerrådet er derfor i liten grad bekymret for at store deler av bransjen står i fare for å ikke overleve. Vi er snarere bekymret for at bransjens høye lønnsomhet finansieres av sårbare forbrukere.

Vi har større forståelse for at selskaper som Kredinor og Intrum har vært bekymret for sin egen overlevelse (lengst til høyre i grafen). Når så mange andre inkassoselskapers regnskaper viser superprofitt, er det imidlertid naturlig å spørre seg om store tap eller lav lønnsomhet i større grad kan skyldes andre forhold enn manglende justering av inkassosatsen. Det kan for eksempel være treg omstilling, teknisk gjeld, store nedskrivninger på fordringsporteføljer, kostbare fusjonsprosesser og andre feilslåtte prosjekter, fremfor manglende inflasjonsjustering av inkassosatsen.

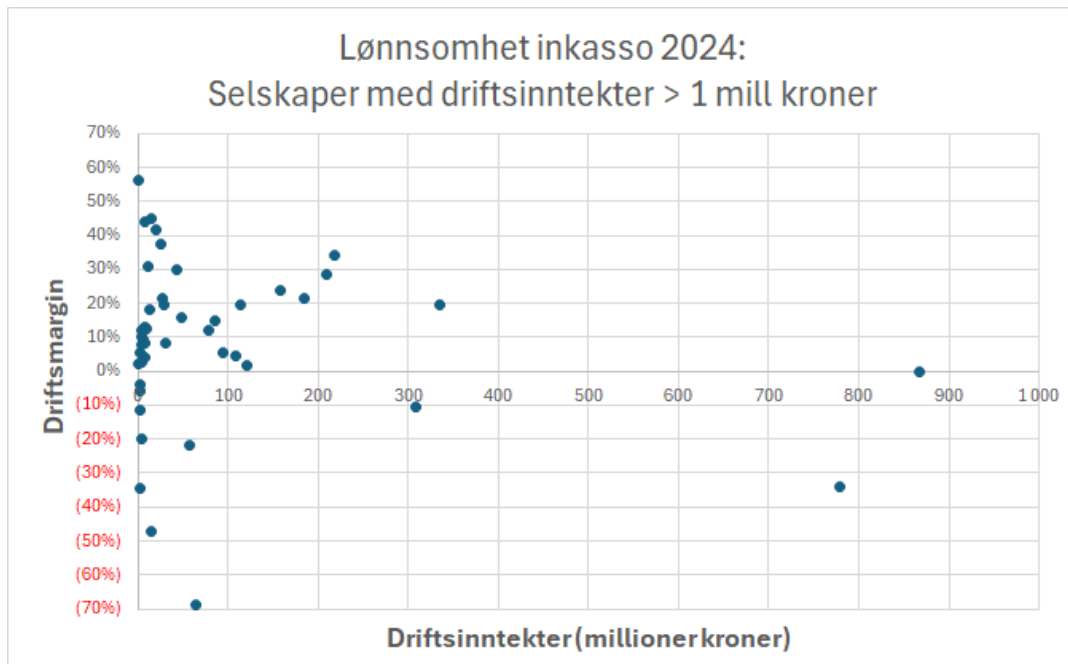
¹³ Jussbuss 2025 (Ingrid Heggholmen Gåssand, Idunn Holte, Jacob Anker Eide): «[Fra gjeldsproblemer til gjeldsslave](#)»

¹⁴ NACE-bransje: 82.910 - Inkasso- og kredittopplysningsvirksomhet

¹⁵ Ropo, Payex Norge, Next Call, Intrum Obligations, Indre Fosen Kommune, Auksjonen.no, Alpha Økonomi har inkassokonsesjon og er registrert i Finanstilsynets virksomhetsregister. Etter nærmere undersøkelser av forretningsmodeller, hjemmesider og regnskap er vår vurdering at inkassovirksomhet representerer en mindre del av inntekten og derfor ikke er relevant i en lønnsomhetsoversikt over fremmedinkassoselskaper.



I 2025 tyder Kredinors kvartalsvise regnskapsrapportering på at lønnsomheten er blitt kraftig styrket. I den grad det skal være en myndighetsoppgave å opprettholde inkassobransjens lønnsomhet, ser dette dermed ut til å være et mindre presserende problem i 2025 enn i 2023.



I Finanstilsynets rapport fra tilsynsområdet inkasso for 2024 uttaler tilsynet at det skjer store omstruktureringer i bransjen, at det i løpet av de siste årene har blitt stadig færre inkassoforetak i Norge, og at antall årsverk også går ned. Antallet foretak med bevilling til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre (fremmedinkasso) er redusert fra 93 ved utgangen av 2019 til 65 ved utgangen av 2024.

Det bør ikke være et selvstendig mål for myndighetene å opprettholde et stort antall inkassoselskaper. Vår vurdering er at de mange inkassoselskapene i Norge, var et resultat av flere tiår med mulighet for superprofitt, og at dette har vært mulig på grunn av offentlige fastsatte maksimumssatser på et høyt nivå. Det bør derfor ikke overraske noen at bransjen har konsolidert i kjølvannet av salærkuttene i 2020. Den strukturrasjonaliseringen vi har sett de siste årene, er et forutsigbart resultat av at bransjen i større, men fortsatt i for liten grad, må operere etter normale forretningsmessige prinsipper.

Inkassobransjens oppdragsgivere har over mange år vendt seg til at inkassoselskapene konkurrerer om hvem som betaler mest for retten til å kreve inn deres ubetalte krav. Når en oppdragsgiver i sum tjener mer på at forbruker betaler på etterskudd enn kontant, motiverer det til unødvendig kreditt.

Etter Forbrukerrådets mening har denne mekanismen ført til at mange oppdragsgivere og inkassoselskaper har hatt økonomiske motiver til å skape betalingsreiser med bevisste snubletråder og feller, som gjør at færre skyldnere klarer å betale innen forfall. Dette til tross for at de fleste både ønsker å betale og har råd til å gjøre det.



Det er for eksempel illustrerende at Virke Inkasso, i 2020, var uenig i behovet for å opplyse skyldnerne om hva kravet gjaldt i inkassovarsler:¹⁶

«... informasjon om hva fordringshavers fakturakrav saklig sett gjelder kommer frem av innholdet i fakturaen skyldner har mottatt.»

Det er en innstilling som i liten grad tar hensyn til elementær adferdspsykologi. Spesielt ikke når man vet at grunnen til at regninger ofte ikke blir betalt skyldes forglemmelser eller at man overser fakturaen eller inkassovarselet i haugen av post hjemme.

Resultatet blir, forutsigbart nok, lavere betalingsgrad og flere henvendelser til inkassoselskapenes kundetjeneste. Det gir imidlertid samtidig høyere salærinntekter, fordi forvirring skaper friksjon som bidrar til at færre betaler i tide.



Da det svenske inkassoselskapet, Inkassogram, begynte å trykke originalfakturaen på baksiden av inkassovarselet, falt antall kundehenvendelser med 93 prosent.

Forbrukerrådet regner med at det er skjedd mye i bransjen siden 2020, og at lavere salærer har skapt sterkere incentiver til å redusere unngåelig skyldnerkontakt.

Vi forstår at det kan være krevende å få oppdragsgiverne til å venne seg til at de må betale for inkassotjenester. Ikke desto mindre er det en forutsetning for et sunt inkassomarked, at det er mer lønnsomt for oppdragsgiver at folk betaler i tide, enn at de betaler for sent.

I tilsynets Inkassostatistikk for 2024 er det opplyst at 20 inkassoforetak (30,7 prosent av foretakene) hadde negativt driftsresultat ved utgangen av 2024

I Forbrukerrådets oversikt over driftsmarginene blant norske inkassoselskaper, hadde 31 prosent av foretakene over 20 prosent i driftsmargin i 2024. Det er en svært høy andel og gir et sannere bilde av lønnsomheten i fremmedinkasso, enn de aktørene som har vært tregere i omstillingen til endrede rammebetingelser.

Det bør være grunn til bekymring dersom de offentlig regulerte og fortsatt uforholdsmessige høye salærene, i praksis fungerer som en form for statlig subsidiering av inkassoselskapene og deres oppdragsgivere. Forskjellen mellom direkte subsidier og myndighetsbestemte salærer, er at de betales av forbruker fremfor å ta veien om statsbudsjettet. Subsidieringen skaper, ikke desto mindre, kunstig høy etterspørsel etter inkasso.

Finans Norge uttaler i brev til departementet 26. februar 2025 at det teknologiske spranget for å effektivisere inndrivningen har stabilisert seg.

Forbrukerrådet er av en annen oppfatning og mener det er lite troverdig å avlyse fremtidige effektivitetsgevinster.

¹⁶ Virke Inkasso 1.9.2020: [«HØRINGSSVAR OM RAPPORTEN GJENNOMGÅELSE AV NÆRMERE ANGITTE PROBLEMSTILLINGER OM INKASSOLOVEN»](#)



Til det er eksemplene på det motsatte for omfattende og åpenlyse:

- Skatteetatens digitaliseringsprogram, Fremtidens innkreving og ny innkrevingslov fra 2026, har til hensikt å gjøre innkreving enklere og mer effektivt for innbyggere, virksomheter, stat og kommune.¹⁷ Det bør utvilsomt gi positive ringvirkninger for kostnadsnivået innen fremmedinkasso.
- Fra 1. januar 2026 blir prinsippet om «først i tid, best i rett» for kreditorer erstattet med en forholdsmessig fordeling mellom fordringshavere i samme prioritetsgruppe.¹⁸ Det vil redusere oppdragsgivernes incentiver til å kreve aggressiv inkassopågang for å komme andre kreditorer i forkjøpet, og motivere til enighet om utenrettslige gjeldsordninger.
- Inkassoregisteret.no har gjort det enkelt for skyldnere og deres gjeldsrådgivere å få oversikt over egne inkassokrav og detaljert betalingsinformasjon. Det reduserer skyldnernes eller deres gjeldsrådgiveres behov for personlig kontakt med saksbehandlere. Det bør igjen føre til kostnadsbesparelser.
- De myndighetsbestemte salærene er maksimumssatser. For 49 av 50 inkassoselskaper er det også i praksis minimumssalærer. Fair Collection AS belaster imidlertid kundene med lavere salærer enn maksimumssatsen.¹⁹ Det forhindret ikke Fair, som mer enn doblet omsetningen i 2024, å levere en driftsmargin på 20 prosent. Det er et godt eksempel på at det er et stykke ned til at dagens salærnivå reflekterer de faktiske innkrevingskostnadene.
- Intrum AS er Norges største inkassoselskap målt etter driftsinntekter, men har hatt negative driftsresultater i sine tre siste årsregnskap. I andre kvartal 2025 introduserte selskapet en moderne *call-center*-plattform. Formålet var å erstatte, automatisere og optimalisere all kundekontakt med teknologi, og dermed redusere behov for menneskelige kundebehandlere. Før utgangen av 2025 skal Intrum innføre en AI-drevet selvbetjeningsplattform som, ifølge selskapet, er designet for å revolusjonere gjeldsforhandlinger.²⁰ Forbrukerrådet formoder at begge disse plattformene er en del av et teknologisk sprang for å ytterligere effektivisere Intrums inndriving.
- Etter fusjonen mellom inkassoselskapene Kredinor og Modhi i 2022, leverte det sammenslåtte selskapet, Kredinor AS, totalt 580 millioner kroner i negative driftsresultater fra regnskapsårene 2022 til 2024. Sammen med den kraftige resultatnedgangen i Intrum, forklarer det en stor del av fallet i inkassobransjen gjennomsnittlige driftsmargin. I 2025 ser det betydelig bedre ut på Kredinors bunnlinjene, med et resultat før skatt i morselskapet på nesten 270 millioner kroner for årets første ni måneder. Resultatforbedringen tilskrives økt fokus på kjernevirksomheten og streng kostnadskontroll. Som et selskap som hevder det ligger i forkant av utviklingen av nye digitale løsninger, formoder Forbrukerrådet at også dette inkassoselskapet regner med å levere mer effektiv inndriving i fremtiden.

¹⁷ [Fremtidens innkreving - Skatteetaten](#)

¹⁸ [Prop. 37 L \(2024–2025\): Avsnitt 30.5.3](#)

¹⁹ [– En fallitterklæring fra Intrum | Finansavisen](#)

²⁰ [Intrum interim report Q2 2025](#)



Departementet viser også til at en ny inkassolov og inkassoforskrift vil føre til kostnader før loven trer i kraft, blant annet til IT-systemer, til opplæring og til utarbeidelse og endring av rutiner. Dette er nødvendige kostnader for en vellykket gjennomføring av den nye loven og forskriften. I forslaget til ny inkassolov § 9 er det dessuten foreslått økte krav til fremmedinkassoforetakenes økonomiske stilling.

Lovendringer er en naturlig del av det økosystemet som næringsdrivende i alle bransjer opererer i. Forbrukerrådet mener det er lite heldig å innføre en spesialordning for at inkassobransjen skal spare opp penger for å tilpasse seg en ny lov. Det er rundt fem år siden arbeidsgruppen la frem sitt forslag til ny inkassolov. Det bør ha vært rikelig tid til å bygge opp eventuelle investeringsbuffer eller søke ekstern finansiering.

Det er mulig at endringer i vaner for kommunikasjon vil føre til at stadig færre skyldnere over tid ønsker å ha personlig kontakt med ansatte hos fordringshavere og inkassoforetak. Likevel må det legges til grunn at det også fremover vil være mange skyldnere som har behov for personlig kontakt.

Alle som kan betale, og som ikke har bestridt kravet, vil være interessert i å betale kravet før det fører til betalingsanmerkning eller utleggstrekk. Derfor gjelder det å gjøre det så enkelt som mulig å forstå hva kravet gjelder, og så enkelt som mulig å betale det. Vi tror de færreste med betalingsevne ønsker å bruke tid på å snakke med kundebehandlere i inkassoselskap. Dette på samme måten som de fleste foretrekker nettbank fremfor personlig service ved en bankskranke.

Skyldnere med lav betalingsevne, ujevn inntekt, uhåndterlig gjeld eller andre krevende livssituasjoner vil, nå som før, ha større behov for oppfølging. Det er imidlertid ikke gitt at hyppig kontakt med inkassoselskapenes kundebehandlere er løsningen. Deres oppdrag er først og fremst å drive inn ubetalte krav innenfor rammene av god inkassoskikk. Skyldnerne vil dermed trolig få mer uhildet hjelp gjennom for eksempel tjenestene til inkassoregisteret.no eller en styrking av NAVs gjeldsrådgivningsapparat. Det kan også i mange tilfeller være bedre å la krav gå til lønnstrekk hos namsfogden, enn å låne seg ut av gjeldsproblemer gjennom opptak av dyre forbrukslån.

Mange er bekymret for volumet av usikret gjeld i befolkningen. 1,1 millioner nordmenn har rentebærende forbruksgjeld. I denne sammenheng bør vi derfor ikke glemme at mange oppdragsgivere, med vitende og vilje, forsøker å påvirke forbrukere til å bruke penger de ikke har. Det kan handle om aggressiv markedsføring av forbrukslån eller kjøp-nå-betal-senere mekanismer, som ofte er starten på gryende gjeldsproblemer. Det er tvilsomt om det er fornuftig å skjerme slike kredittyttere fra å bære en del av innkrevingskostnadene. Det vil ha en disiplinerende virkning på oppdragsgiverne og motivere dem til større tilbakeholdenhet i møte kunder med lav betalingsevne.

Inkassobransjen kan ikke basere seg på inkassosalærer alene

Det synes å herske en oppfatning i deler av bransjen om at «**inntektsgrunnlaget for inkassoselskapene er basert på lov- og forskriftsregulerte salærsatser**»²¹ Forbrukerrådet mener bransjen i større grad må spre sitt inntektsgrunnlag på flere kilder enn skyldnerne. Et ensidig fokus på salærinntekter representerer derfor et utdatert syn på inkassobransjens inntektsmodell.

²¹ Brev fra Finans Norge til Justisdepartementet fra 26. februar 2025, som anbefaler en inflasjonsjustering av inkassosatsen.



Forbrukerrådet mener det er selvsagt at det ikke skal lønne seg for skyldnere å ikke betale regninger innen forfall. Vi har derfor ingen prinsipielle innvendinger mot hverken gebyrer for purringer, inkassovarsler, betalingsoppfordringer, skrivesalærer eller forsinkelsesrenter, innenfor rimelighetens grenser.

Det er derimot uholdbart at sene betalere skal bære hele regningen for eksempelvis returprovisjoner til oppdragsgivere eller vederlagsfrie førinkassosystemer. Finanstilsynets tematisyn om payback fra 2019, avdekket at inkassobransjen i 2017 årlig utbetalte snaue 200 millioner kroner til sine kunder i returprovisjoner.²² Dette utgjorde 6,8 prosent av inkassoinntektene til de selskapene som betalte payback. Finanstilsynet fant i tillegg *«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.»*

Forbrukerrådet mener, i likhet med Konkurransetilsynet,²³ at en forutsetning for en velfungerende konkurranse innen fremmedinkasso er at kreditor betaler en andel av innkrevingskostnaden. Det betyr at inntektsgrunnlaget for bransjen må basere seg på mer enn bare de lov- og forskriftsregulerte salærsatsene. Det bør derfor ikke være urimelig å kreve at bransjen tar seg betalt for «gratis» tilleggsytelser, dersom den mener det er nær umulig å tjene penger med dagens salærnivå.

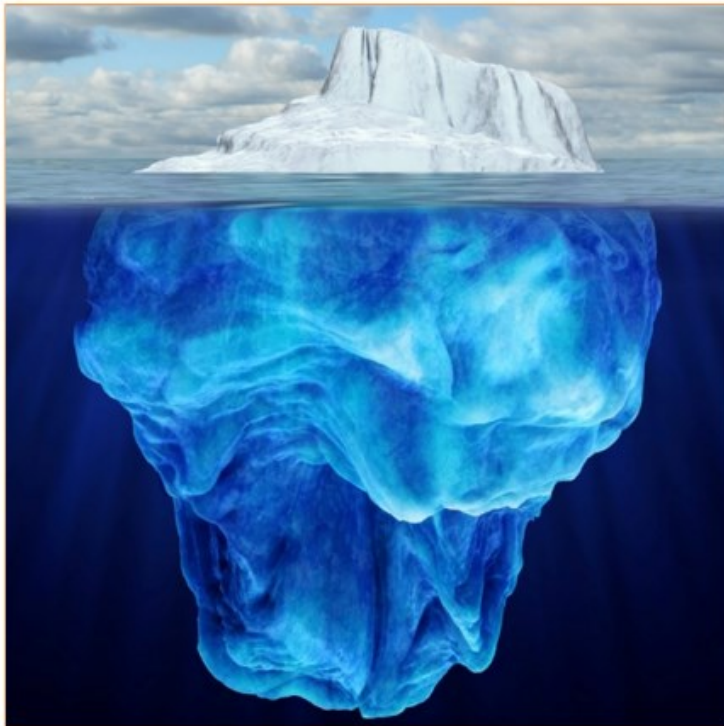
Vi formoder at inkassoselskapenes oppdragsgivere etterspør deres tjenester av flere grunner enn at de oppfattes som gratis. Både Finland og Sverige har lønnsomme inkassobransjer, tross langt lavere salærer enn i Norge.

I Forbrukerrådets rapport om gebyrfabrikker i legekontorer fra 2022, beregnet vi hvordan inntektene til betalings- og inkassoselskapet, Convene, fordelte seg mellom legekantorene og pasientene.²⁴ Legekantorene betalte i 2021, rundt 37 millioner kroner totalt i leie for betalingsautomater. Til sammenligning betalte pasientene, som av ulike årsaker fikk tilsendt faktura for egenandelene, til sammen 238 millioner kroner i faktura-, inkasso-, purre- og rettsgebyrer. Hovedinntekten kom fra det Convene beskrev som *«invoice fee produktion.»* Legekantorene ble lokket inn som kunder med kraftig subsidierte tjenester, fordi Convene nærmest fikk fritt leide til å belaste pasientene med oppkonstruerte gebyrvarianter.

²² Finanstilsynets tematisyn om payback i inkassobransjen 13.11.2019: [«Avtaler om tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag \(payback\)»](#)

²³ Konkurransetilsynet 7. februar, 2019: [«Kronikk: På tide med bedre inkassokonkurranse»](#)

²⁴ Forbrukerrådet, 10. juni 2022: [«Gebyrfabrikker»](#)



2021 – Convenes inntekter

Legekantorene betalte:

- Betalingsterminaler **37 mill kr.**

Pasientene betalte:

- Rettsgebyrer **7 mill kr.**

- Purregebyrer **12 mill kr.**

- Inkassogebyrer **94 mill kr.**

- Fakturagebyrer **125 mill kr.**

Totalt 238 mill kr.

Forutsetninger:

- De samlede inntektene til Convene AS og Convene Collection i 2021 (ikke medregnet Credicare eller Convene i Sverige og Danmark).
- Pasientene betaler gebyrer (noen legekantorer velger å ta kostnaden for fakturagebyrer selv og kan velge å ta inkassokostnader for noen pasienter).
- Regnskapet inneholder syv millioner kroner i andre eller periodiserte inntekter som ikke er spesifisert. Disse er ikke med i ovenstående oversikt.
- Pasientinnbetalingene kommer i hovedsak fra primærhelsetjenesten, men kan også inneholde inntekter fra spesialisthelsetjenester.

Kilde: Convenegroup.com – 2021årsregnskap
Illustrasjon - Credit: igroup (istockphoto.com)



Forbrukerrådet håper inkassoselskapene, i betydelig større grad enn før salærreduksjonen i 2020, har sørget for å ta seg betalt for sine faktura- og førinkassosystemer.

Det ville for eksempel være interessant å høre om Kredinor begrenser sitt inntektsgrunnlag til lov- og forskriftsregulerte salærsatser, eller om selskapet tar seg betalt på kommersielle vilkår for andre tjenester. Selskapet skriver på sine hjemmesider at de tilbyr fakturaservice og håndterer hele fakturerings og betalingsprosessen for et økende antall norske selskaper. I tillegg tilbys fakturadistribusjon, under navnet Kredinor365, som skal være en komplett tjeneste for utsendelse og oppfølging av fakturaer.

I de fleste normale bransjer ville det vært naturlig å fakturere oppdragsgiveren for denne typen ytelse. Det er ikke normalen i store deler av inkassobransjen. Årsaken har vært at salærene har vært betydelig høyere enn inndrivingskostnadene, og at inkassoselskapene derfor både har levert denne formen for førinkassotjenester kostnadsfritt og betalt returprovisjoner på toppen. Til forskjell fra de fleste bransjer har derfor konkurransen ikke handlet om hvor lave priser inkassoselskapene kan tåle, men hvor mye de kan betale til oppdragsgiverne i form av «gratistjenester» og kontantvederlag.

Forbrukerrådet mener at inkassosatsene burde blitt kuttet kraftigere i 2022, for å snu pengestrømmen mellom inkassoleverandør og oppdragsgiver. Hvis bransjen fremdeles subsidierer sine førinkassotjenester fra de myndighetsregulerte maksimumssalærene, er det en god indikasjon på at de er for høye.

De svakestes venn?

Forbrukerrådet anerkjenner at inkassobransjen har et viktig samfunnsoppdrag i form av å sikre en effektiv og forsvarlig utenrettslig innkreving av forfalte pengekrav. Vi har imidlertid flere indikasjoner på at ikke alle skyldnere i sårbare livssituasjoner med betalingsutfordringer, kjenner seg igjen i at bransjen «utfører viktige samfunnsfunksjoner for de svakeste.»



Det er heller ikke gjennomgangstenen hos de gjeldsrådgiverne vi har kontakt med.

En av dem, Bjørn Holm i Debitor AS og tidligere kredittdirektør i Telenor Norge, formulerte det slik i sitt svar til forslaget om å øke inkassosatsen:²⁵

«Vår erfaring fra å bistå skyldnere med gjeldsproblemer er at pågangen er hensynsløs, og at inkassoselskapene viser svært liten vilje til å inngå realistiske betalingsavtaler med mennesker som har gjeldsproblemer.»

Jussbuss publiserte nylig rapporten, «*Fra gjeldsutsatt til gjeldsslave.*»²⁶ Av innholdet er det betydelig forskjell på hvordan inkassoselskapene fremstiller sin rolle og hvordan Jussbuss gjeldstyngede klienter opplever å bli behandlet. Deres erfaring er først og fremst at selskapene gjør det oppdragsgivere krever, selv om det kan innebære klare brudd på god inkassoskikk.

Jussbuss har for eksempel erfart «*at kreditorer, særlig inkassoselskap og forbruksbanker, fortsetter å sende betalingsoppfordringer, inkassovarsler etc. i saker der klienten har fremsatt innsigelser mot kravet.*» Jussbuss mener dette kan «*gjøres i håp om at skyldner skal «glemme» å sende en ny innsigelse, og at kreditor kan sende saken direkte til Namsfogden for tvangsinn drivelse.*» Jussbuss antakelse styrkes av at «*sakene kun helt unntaksvis sendes videre til forliksrådet eller annen kompetent instans etter en bestridelse fra skyldneren.*»

I høringsutkastet til SODI-rapporten²⁷ vises det flere steder til eksempler fra ID-juristen som tyder på at heller ikke svindelofre opplever å bli vel ivaretatt av hverken bankkreditorer eller inkassoselskaper. Deres erfaringer viser for eksempel at frifinnelse av svindlere er til særlig ugunst for svindelofre:

«Dette skyldes at mange kreditorpretendenter opptrer som om det ikke er et skille mellom strafferettslig og privatrettslig beviskrav. At det i straffesaken ikke er bevist utover enhver rimelig tvil at svindler har inngått kredittavtalen, er ikke det samme som at det mangler sannsynlighetsovervekt for at gjelden har et svindelopphev. Men når svindler frikjennes for et bestemt krav, eller påtalemyndighet av ulike årsaker ikke inkluderer kravet i tiltalebeslutningen, behandles dette likevel av en rekke kreditorpretendenter som ensbetydende med at kravet må være stiftet av svindelofferet. En slik feilaktig tilnærming til beviskravet leder til gjenopptakelse av pågang overfor svindelofferet.

Erfaringsmessig får paradoksalt nok svindelofferet i slike tilfeller en enda vanskeligere oppgave, idet hun nå både må bevise egen uskyld og overbevise kreditorpretendent, inkassoforetak og namsmyndigheter om at svindlers frifinnelse ikke automatisk innebærer at disposisjonen er stiftet av svindelofferet.»

Selv i saker der svindler er blitt dømt til å betale erstatning til svindelofferet, har ID-juristen opplevd at motparten har brukt svindelofferets regressadgang som et argument for fortsatt pågang mot offeret.

²⁵ Debitor AS, 20. november, 2025: «[Høringsuttalelse om justering av inkassosatsen fra Debitor AS](#)»

²⁶ Rapport fra Jussbuss, novemeber 2025: «*Fra gjeldsutsatt til gjeldsslave*» Rapporten belyser utfordringer personer med stor gjeldsbyrde opplever i møte med finansnæringen og hvordan behandlingen de får i praksis fører til at deres situasjon går fra vondt til verre.

²⁷ Universitetet i Oslo, 4/2025 høringsutkast (Kjørven etc.): Samfunnsikkerhet og digitale identiteter – Helhetlig, trygg og inkluderende digital identitetsforvaltning i Norge: Anbefalinger fra SODI prosjektet



Oppsummering

Forbrukerrådet kan forstå at det kan virke dramatisk når bransjeaktører varsler at en stor del av inkassobransjen står på gravens rand. Det er imidlertid liten grunn til å betrakte de økonomiske resultatene for de to største inkassoselskapene som representative for tilstanden i resten av bransjen.

Vi mener det er langt større grunn til å bekymre seg for de sårbare forbrukerne som fortsatt betaler regningen for kunstig høye salærer. Vår oppfatning er at det på Stortinget er en forholdsvis bred forståelse for behovet for å begrense inntjeningen på inkassoinnkreving.

Vi har forventninger til ytterligere kutt i inkassosatsen når den nye inkassoloven trer i kraft. I mellomtiden ser vi ingen gode grunner til å inflasjonsjustere inkassosatsen.

Vennlig hilsen

Forbrukerrådet

Per Christian Rålm
Avdelingsdirektør for Forbrukerpolitikk

Arne Thommessen
Seniorrådgiver