



Oppdragsrapport nr. 6 - 2007

Per Arne Tufte


Inkasso i Norden
En sammenlikning av inkassosystemene
i Sverige, Danmark og Norge

SIFO

© SIFO 2007
Oppdragsrapport nr.2 – 2007

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4682 Nydalen
0405 Oslo
www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporten er lagt ut på internett for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

Tittel	Antall sider	Dato
Inkasso i Norden	87	18.01.2007
Forfatter(e)	Prosjektnummer	Faglig ansvarlig sign.
Per Arne Tufte	212007-01	
Oppdragsgiver		
Forbrukerrådet i Asker og Bærum, Follo, Østfold		
Sammendrag		
<p>Rapporten sammenlikner inkassosystemene i Norge, Sverige og Danmark. I Norge er klagemulighetene godt utviklet og at forbrukerinteressene er godt representert. Det svenske systemet preges først og fremst av kostnadsfordeling mellom fordringshaver og skyldner. Det danske systemet preges av at det ennå er under utvikling. Fra fordringshavers ståsted bidrar ennå ikke systemet til effektiv innfordring, og fra skyldnerens ståsted er klagemulighetene begrenset og uten at forbrukerinteressene deltar i særlig grad.</p> <p>En sammenlikning av kostnadene ved innkrevingen viser at det svenske systemet «rimeligere» for skyldneren enn det danske og det norske. Det norske systemet er klart det dyreste for skyldneren, og det er både inkassator og det offentlige som henter inn mer fra skyldneren sammenliknet med de to andre landene.</p> <p>Undersøkelsen indikerer at inkassobransjen i Norge sender noe færre saker til rettslig innfordring. Løsningsgraden er høyere i Norge og Sverige sammenliknet med Danmark.</p>		
Summary		
<p>This report compares the systems for collecting debt in Norway, Sweden and Denmark. In Norway the possibilities of making complaints against debt collectors are fairly good, and consumer interests are well represented in the process. Characteristic for the Swedish system is that creditors and debtors share the costs of debt collection. The Danish system is not fully developed. For creditors the Danish system does not contribute to an efficient way of collecting debts, for debtors the possibilities of making complaints are limited and without participation of consumer interests.</p> <p>A comparison of the costs related to debt collection shows that debtors pay the lowest price for debt collection in Sweden. The Norwegian system is by far the most expensive debt collection system for debtors, due to higher collection fees to the debt collectors and higher fees to the judicial authorities.</p> <p>The study suggests that fewer cases go to legal recovery in Norway compared to the other two countries. Debt collectors in Norway and Sweden solve more cases than debt collectors in Denmark.</p>		
Stikkord		
Inkasso		
Keywords		
Debt collection		

Inkasso i Norden

En sammenlikning av inkassosystemene i Sverige, Danmark
og Norge

av

Per Arne Tufte

2007

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Postboks 4682, 0405 Oslo

Forord

Dette prosjektet er gjort på oppdrag av og finansiert av Forbrukerrådet i Asker og Bærum, Follo, Østfold. Olav Nyhus har vært oppdragsgivers kontaktperson.

Jeg vil takke informantene fra inkassobransjen, tilsynsmyndigheter og forbrukerorganisasjonene i Danmark, Sverige og Norge for at de var villige til å delta i denne undersøkelsen.

Oslo, 30. april 2007

Innhold

Forord	5
Innhold	7
1 Innledning – problemstilling	11
1.1 Formålet med prosjektet	11
1.2 Innledning	11
1.3 Problemstillinger.....	12
1.4 Design	13
2 Generelt om inkassosystemet	17
2.1 Lovgivning.....	17
2.1.1 Lovgivning i Danmark	17
2.1.2 Lovgivning i Sverige.....	18
2.1.3 Lovgivning i Norge	19
2.2 Hva er inkasso?.....	20
2.2.1 Forfallstidspunkt	20
2.2.2 Aktiviteter etter forfall som ikke er inkasso.....	21
2.2.3 Aktiviteter som regnes som inkasso.....	21
2.3 Hvem kan drive inkasso?.....	22
2.3.1 Aktører i Danmark	23
2.3.2 Aktører i Sverige.....	24
2.3.3 Aktører i Norge	25
2.4 Oppsummering og sammenlikning	28
3 Inkassobransjen	31
3.1 Aktiviteter	31
3.2 Typer avtaler mellom inkassator og fordringshaver	32
3.2.1 Inkassosalæret som eneste inntektskilde.....	32
3.2.2 Oppdragspris (fast) og provisjon (variabel)	33
3.2.3 «No cure – no pay»	33
3.2.4 Garantert løsningsgrad	33
3.2.5 «Pay-back».....	34

3.3	Oppsummering og sammenlikning	34
4	Tilsyn og klagemuligheter	35
4.1	Tilsyns- og klagemyndighet i Danmark	36
4.1.1	Rigspolitiet	36
4.1.2	Forbrugerstyrelsen	37
4.2	Tilsyns- og klagemyndighet i Sverige	37
4.2.1	Datainspektionen	37
4.2.2	Finansinspektionen	40
4.2.3	Inkassonämnden	41
4.2.4	Konsumentverket, den kommunale konsumentvåledningen og ARN 42	
4.2.5	Annet samarbeid	43
4.3	Tilsyns- og klagemyndighet i Norge	44
4.3.1	Kredittilsynet og Datatilsynet	44
4.3.2	Inkassoklagenemnda	45
4.3.3	Forbrukerrådet	47
4.3.4	Ytterligere samarbeid	47
4.4	Oppsummering og sammenlikning	47
5	Inkassoprosessen og kostnadsstruktur	49
5.1	Inkassoprosessen i Sverige	50
5.1.1	Utenrettslig inkasso	51
5.1.2	Rettslig inkasso	52
5.1.3	Kostnadsoversikt	54
5.2	Danmark	55
5.2.1	Egeninkasso	55
5.2.2	Fremmedinkasso	56
5.2.3	Rettslig inkasso	57
5.2.4	Kostnadsoversikt	61
5.3	Norge	62
5.3.1	Egeninkasso	62
5.3.2	Fremmedinkasso	64
5.3.3	Rettslig inkasso	65
5.3.4	Kostnadsoversikt	67
5.4	Oppsummering og sammenlikning	68
6	Inkassobransjens kvalitet og resultater	71
6.1	Målsetninger og hensyn	71
6.2	Hvor mange saker går videre til rettslig inkasso?	73
6.3	Løsningsgrad	75
6.4	Oppsummering og sammenlikning	76
7	Konklusjoner	79
7.1	Hvordan er systemene i Norge, Sverige og Danmark bygd opp?	79
7.1.1	Formål og prinsipper	79

7.1.2	Rammer for virksomheten	79
7.1.3	Hvem kan drive inkasso?	80
7.1.4	Arbeidsdelingen i inkassoprosessen.....	80
7.1.5	Tilsynsfunksjonen	82
7.1.6	Klagemuligheter og forbrukerrepresentasjon.....	82
7.2	Hvordan er kostnadsstrukturen i innkrevingsprosedyren?.....	82
7.3	Hvordan varierer kvaliteten på inkassobransjens tjenester?	83
7.3.1	Hovedmål for inkassobransjens saksbehandling.....	83
7.3.2	Inkassobransjens suksess	84
7.3.3	Et rimelig forhold mellom tjenester og kostnader som påføres skyldneren?.....	84
7.3.4	Slipper skyldnere lettere unna i noen land framfor andre?	85
	Litteratur	87

1 Innledning – problemstilling

1.1 Formålet med prosjektet

I de nordiske landene har inkassovesenet hatt ulike rammevilkår og tilpasset seg varierende økonomiske og politiske hensyn og mål.¹ Som en følge av dette er innkrevningssystemene blitt temmelig forskjellige.

Prosjektet bak denne rapporten har tatt sikte på å fremskaffe sammenlignbar informasjon om inkassovesenet i tre Nordiske land: Norge, Sverige og Danmark. Formålet er å frambringe et grunnlag for å vurdere i hvilken grad det norske systemet formålstjenlig fra et forbrukersynspunkt og i hvilken grad det er noe å lære fra andre lands ordninger.

1.2 Innledning

Inkassobransjen må kunne karakteriseres som en vekstnæring med et økende tilsig av oppdrag fra oppdragsgivere som sourcer ut innkrevingsvirksomheten til profesjonelle byråer.

Et velfungerende inkassovesen er av avgjørende betydning for ethvert økonomisk system. Når selgere av varer og tjenester ikke får sine oppgjør, er det selvsagt meget viktig at det fins et innkrevningssystem som ivaretar deres interesser. Sett fra ståstedet til alle de som faktisk betaler sine regninger i tide er det tilsvarende viktig å unngå gratispassasjerproblematikken; det er ikke rettferdig at noen slipper unna eller til og med lykkes med å spekulere i å anskaf-

¹ Innledningen i 1.1 og 1.2 bygger på en projektskisse formulert av forsker Christian Poppe ved SIFO.

fe seg goder uten å betale mens man selv strever med å få pengene til å strekke til.

Også for samfunnet som helhet er det avgjørende at alle gjør opp for seg som de skal, ellers blir økonomien uforutsigbar og ustabil. Et ineffektivt innkrevningssystem innebærer høy risiko for at fordringshavere ikke får innfridd sine fordringer og kan i neste omgang true investeringslyst, arbeidsplasser og ikke minst nasjonaløkonomien. Ethvert økonomisk system bygger således på et moralsk imperativ om at alle regninger skal betales i henhold til inngåtte avtaler.

Imidlertid er det et åpent spørsmål hvorvidt et gitt inkassovesen representerer et optimalt sanksjoneringsystem. En viktig grunn til dette er at innkrevingsvirksomheten har flere interesser med kryssende motiver og mål. Videre er det ingen selvfølge at skyldnere som ikke gjør opp for seg skal være fritt vilt; tvert om, utover alminnelige hensyn til deres behov og rettigheter som mennesker og borgere er det mye som tyder på at sjansene for å få sitt tilgodehavende i noen grad varierer med inkassobyråenes fremferd i prosessen.

Dessuten er det viktig å unngå at det etableres innkrevningssystemer som unødig påfører skyldnerne tilleggsproblemer i form av økte økonomiske byrder og utilbørlig psykologisk press.

1.3 Problemstillinger

Prosjektet fokuserer på tre problemstillinger som det redegjøres for nedenfor.

PROBLEMSTILLING 1: HVORDAN ER SYSTEMENE I NORGE, SVERIGE OG DANMARK BYGD OPP?

Denne delen av prosjektet tar sikte på å beskrive inkassosystemene i de tre landene. Beskrivelsen er generell og bygger på informasjon både fra bransjen selv og kontrollerende myndigheter, herunder en gjennomgang av hovedprinsippene for innkrevingsvirksomheten slik de er nedfelt i lovverket.

Beskrivelsen for hvert land inneholder følgende elementer:

- Formålet med det eksisterende inkassosystemet:
 - Hvilke prinsipper bygger systemet på?
 - Hvilke uttrykte interesser skal ivaretas?
 - Innenfor hvilke rammer kan inkassovirksomheten drives?
- Hvem kan drive med inkasso?

- Arbeidsdeling i innkrevingsprosessen: hvilke institusjoner har ansvar for hva?
 - Hvor går grenseoppgangen mellom utenomrettslig inndrivning (inkasso) og rettslig tvangsinndrivelse?
 - Hvordan er tilsynsfunksjonen med bransjen ivaretatt?

PROBLEMSTILLING 2: HVORDAN ER KOSTNADSSTRUKTUREN I INNKREVINGSPROSEDYREN?

Her sammenliknes systemene i de tre landene ved hjelp av et typeeksempel hvor saksgangen fra begynnelse til endelig løsning gjennomgås. Med utgangspunkt i et opprinnelig krav (hovedstol) på 5.000 kroner beskrives kostnadsstrukturen. Dette skal omfatte både utenomrettslige og den rettslige saksgangen:

- Hvor mye koster saksgangen i hvert trinn for partene?
 - Hvem krever inn gebyrer, og hvem betaler dem?
- Hvordan varierer totalkostnadene i de tre landene i forhold til skyldner?

PROBLEMSTILLING 3: HVORDAN VARIERER KVALITETEN PÅ INKASSOBRANSJENS TJENESTER?

Dette skal ikke være en evaluering av inkassobransjen i de tre landene. Isteden skal kvalitet vurderes som et spørsmål om forholdet mellom de tjenester som faktisk ytes og de meromkostningene som skyldneren påføres underveis i prosessen:

- Hvilke hovedmål har inkassobransjen for saksbehandlingen og hvordan varierer disse mellom de tre landene?
- I den grad det fins lett tilgjengelig tallmaterialet: hva kan sies om løsningsgraden i de tre landene?
- Står variasjonene i de tjenester som ytes i et rimelig forhold til eventuelle forskjeller i omkostninger som skyldneren påføres?
- Slipper skyldnerne lettere unna i noen land enn andre?

1.4 Design

Det primære datagrunnlaget er kvalitative intervjuer med nøkkelinformanter i Norge, Sverige og Danmark samt tilgjengelig informasjon ved søk på internett.

Det er gjennomført intervjuer med representanter for bransjen, tilsynsmyndigheten og forbrukerinteressene. I Danmark er det intervjuet en representant for Rigspolitiet (tilsynsmyndighet) og en representant fra Dansk InkassoBranche-forening (bransjen). I tillegg har det vært kontakt med Forbrugerstyrelsen (forbrukerinteresser). I Sverige er det intervjuet en representant for Svenska Inkassoföreningen og en inkassosjef fra et av de større inkassoselskapene (bransjen), en representant for Datainspektionen (tilsynsmyndighet) og to representanter fra Konsumentverket (forbrukerinteresser). I Norge er det intervjuet en representant for Norske Inkassobyråers forening og et større inkassobyrå (bransjen), to representanter fra Kredittilsynet (tilsynsmyndighet) og en representant fra Forbrukerrådet (forbrukerinteresser).

I tillegg bygger beskrivelsen på tilgjengelig informasjon på internett. De primære datakildene er:

- Forbrugerstyrelsen (www.forbrug.dk),
- Det Danske Advokatsamfund (www.advokatnet.dk),
- Justitsministeriet (www.jm.dk),
- Retsinformation (www.retsinfo.dk),
- Danmarks Domstole (www.domstol.dk)⁹
- Konsumentverket (www.konsumentverket.se),
- Kronofogden (www.kronofogden.se),
- Datainspektionen (www.datainspektionen.se),
- Finansinspektionen (www.fi.se),
- Svenska Inkassoföreningen (www.svenska-inkassoforeningen.se),
- Rättsnätet (www.notisum.se),
- Sveriges Domstolar (www.domstol.se),
- Forbrukerrådet (www.forbrukerradet.no),
- Kredittilsynet (www.kredittilsynet.no),
- Norske inkassobyråers forening (www.inkasso.no).
- Lovdata (www.lovdata.no) og
- Norges domstoler (www.domstol.no).

I tillegg er det tatt utgangspunktet i informasjonsmateriell, årsrapporter og statistikker fra bransje, tilsynsmyndigheter, tvangsmyndigheter og andre.

Sist, men ikke minst har tre bøker som beskriver inkassosystemene i de enkelte landene, også vært sentrale. Dette er:

- Brian Nygaard Sørensen. 2005. *Inkassosager i praksis*. København: Nyt Juridisk Forlag.

- Tom Eklund. 2000. *Inkasso. Regelverket och marknaden*. Stockholm: Avthentes.
- Ernst Moe (red.), Tor Helge Gjesdahl, Geir Gregersen, Knut-Petter Hanssen, Hilde Larsson og Jens Lind. 2006. *Inkassoloven*. Oslo: Universitetsforlaget.

2 Generelt om inkassosystemet

I dette kapitlet presenteres rammene for inkassovirksomheten i de enkelte land. Først presenteres den sentrale lovgivningen for inkassovirksomhet. Deretter gjennomgås det hva som legges i begrepet *inkasso*. Til slutt beskrives hvilke aktører som kan drive inkassovirksomhet.

2.1 Lovgivning

Sentral i inkassolovgivningen i alle de tre landene er inkassoloven og inkassoforskriften. Innholdet i inkassoloven varierer imidlertid noe, både når det gjelder de emner loven tar opp og hvilke aktører den er gyldig for. I tillegg er det annen lovgivning som også er av betydning for inkassovirksomheten. Nedenfor presenteres den sentrale lovgivningen på området i de enkelte land.

2.1.1 Lovgivning i Danmark

Utenrettslig inkassovirksomhet i Danmark er regulert av *inkassoloven* (lov nr. 319 af 14. maj 1997). Danmark har den yngste inkassoloven av de tre landene. Den danske inkassoloven regulerer primært krav til inkassobevilling (autorisation), inndrivning og bortfall av bevilling, samt krav til utøvelse av inkassovirksomhet (god inkassoskikk m.v.).

En annen vesentlig lov er *renteloven* (LBK nr. 743 af den 4. september 2002). Renteloven gir, i tillegg til bestemmelser om hvor mye en kreditor kan kreve i forsinkelsesrente, også regler for mye vedkommende kan kreve av skyldneren i purregebyr (rykkergebyr) og inkassogebyr for oversendelse til fremmedinkasso. Det er en endring i den sistnevnte loven (§ 9 a) som gir fordringhaver rett til å kreve dekket av skyldneren kostnader til egen inndrivning av krav (egeninkasso).

Utover inkassoloven og renteloven eksisterer det en forskrift eller et rundskriv – *Bekendtgjørelse om udenrettlige inndrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling* (Bekendtgjørelse nr. 601 af den 12. juli 2002) – som regulerer hvor mye en maksimalt kan kreve at skyldneren skal erstatte av kostnader for utenrettslig inndrivelse, enten dette gjøres av fordringshaveren selv (egeninkasso) eller av andre (fremmedinkasso).

Rettslig inndrivning av fordringer er regulert av *retsplejeloven* (LBK nr. 961 af 21. september 2004 og *retsafgiftsloven* (LBK nr. 936 af 8. september 2006). I tillegg har landsrettspresidentene utgitt et eget skriv med veiledende satser for dekning av omkostningene til advokatbistand i inkassosaker. Tilsvarende veiledende takster finnes også for saker om betalingspåkav.

En oversikt over relevante lover, forskrifter, skriv fra landsrettspresidentene samt rettspraksis finnes i Sørensen (2005).

2.1.2 Lovgivning i Sverige

Utenrettslig inkassovirksomhet i Sverige er regulert av *inkassolagen* (SFS 1974:182). Sverige har den eldste inkassoloven av de tre nordiske landene. Loven har blitt endret, men er i hovedtrekk lik den opprinnelige loven. I 1999 opphevet man regelen om at tilfeldig inkassovirksomhet av enkeltstående fordringer ikke behøvde bevilling (tillstånd) for å motvirke at slik inkasso ble drevet av kriminelle miljøer.

I likhet med de andre landene har også Sverige en inkassoforskrift – *Inkassoförordningen* (SFS 1981:956) som konkretiserer en del av bestemmelsene i inkassolagen. Denne regulerer primært søknad om inkassobevilling og er noe mindre interessant i denne sammenhengen.

Bestemmelser om hvor mye skyldneren maksimale kan kreves å erstatte av kostnader ved utenrettslige inndrivning finnes derimot i *Lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.* og *Förordningen (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader*.

Datainspektionen, som er tilsynsmyndighet for inkassobransjen i Sverige, har i tillegg gitt råd og retningslinjer for inkassovirksomhet i et eget skrift med tittelen «Tillämpning av inkassolagen. Datainspektionens allmänna råd.». Som det heter i innledningen:

«Råden ger inspektionens syn på vad som menas med "god inkassosed". De ligger til grund för inspektionens föreskrifter ved tillståndsgivning och tillsyn.»

Rettslig inndrivning av krav reguleres gjennom en rekke lover og forskrifter. I sammenheng med denne rapporte er de viktigste:

- *Lagen (1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning*
- *Förordningen (1991:1339) om betalningsföreläggande och handräckning*
- *Förordningen (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande och handräckning hos kronofogdmyndighet*
- *Förordningen (1992:1094) om avgifter vid kronofogdemyndigheterna*

En oversikt over lover, forordninger, endringer og andre reguleringer av inkassovirksomhet finnes i Ekelund (2000).

2.1.3 Lovgivning i Norge

Utenrettslig inkassovirksomhet i Norge er regulert av *lov 13. mai 1988 nr 26 om inkassovirksomhet* (inkassoloven). Loven er siden blitt endret gjentatte ganger. Dette gjelder blant annet reglene om inkassovarsel og betalingsoppfordring, definisjonen av inkassovirksomhet, krav til bevilling, inndraging av bevilling og nemndbehandling av tvister i inkassosaker.

I tillegg til loven er *inkassoforskriften* (forskrift til inkassoloven m.m. (inkassoforskriften) av 14 juli 1989 nr 562) sentral. Denne inneholder bestemmelser om hvor store gebyrer kreditor kan kreve av skyldneren for utsending av varsler og egen inndrivning av krav gjennom advokat, hvor mye skyldneren maksimalt kan kreves å erstatte av utenrettslige inndrivning, og krav om sikkerhet som inkassator (inkassoselskapet) må stille i forhold til de fordringer det inndriver.

Rettslig inndrivning av krav er i første rekke regulert av *tvistemålsloven* og *tvangsfullbyrdelsesloven*. Skyldnerens sakskostnadsansvar er regulert i *lov om rettsgebyrer* (lov 17 desember 1982 nr 86) samt *forskrift om maksimalsatser for utmåling av sakskostnader i forliksrådet* (forskrift av 23 juli 1993 nr 768) og *forskrift om saksøktes sakskostnadsansvar ved tvangsfullbyrdelse* (forskrift av 4 desember 1992 nr 898).

En oversikt over loven, lovendringer og forarbeider til loven og lovendringene, forskrifter samt rundskriv finnes hos Moe m.fl. (2006).

2.2 Hva er inkasso?

Selve begrepet *inkasso* kommer fra italiensk av *in-* og *capso*, og kan direkte oversettes med *legge i kasse/kiste*. Den moderne betydning er å innkassere eller inndrive pengekrav. Nå er det en rekke aktiviteter som i bred forstand kan betegnes som inkasso. Dette gjelder alt fra utsendelse av faktura, puringer, bruk av fysisk midler til rettslig inndriving og tvangssalg.

Alt dette inngår imidlertid ikke i begrepet inkasso i en mer snever forstand. Hvis en tar utgangspunkt i lovgivningen i de tre aktuelle landene i denne studien, er det først og fremst to typer avgrensninger.

2.2.1 Forfallstidspunkt

Den første avgrensningen gjelder i forhold til forfallstidspunktet. Aktiviteter for å inndrive krav før det er forfalt regnes ikke som inkasso. Det betyr for eksempel at utsendelse av faktura til kunden ikke er å regne som inkasso og faller utenfor inkassolovgivningen. Kravet må altså være forfalt til betaling før vi snakker om inkasso. Men når er dette?

Forutsetning for å kreve betaling er at varen eller tjenesten er levert, med mindre det er gjort avtale om forskuddbetaling. Hvis forfallsdato er avtalt eller framgår av faktura, er det enkelt å avgjøre når kravet er forfalt. Hvis forfallsdato derimot ikke er avtalt, må betaling skje etter påkrav fra selgeren. Det innebærer at det må rettes en henvendelse til skyldneren om at kravet er forfalt. Så langt det har vært mulig å bringe i erfaring, finnes det ikke regler om hvor lang forfallstiden skal være i de tre landene.²

Reglene for forfall er ikke uten videre sammenfallende for reglene for når det kan regnes forsinkelsesrenter. Reglene i de tre landene er nokså identiske på dette punktet. Forsinkelsesrente kan beregnes når kravet ikke er betalt ved det avtalte forfallstidspunktet. Dersom forfallstidspunktet ikke er avtalt på forhånd, kan imidlertid ikke forsinkelsesrente kreves før fra 30 dager etter påkrav med oppfordring om å betale fra fordringshaveren.³

² Jf. <http://forbrukerportalen.no/faq/1024556934.43>, <http://www.fragorsvar.konsumentverket.se/publik/showQ.asp?id=212> (alle oppslag 26/03/2007).

³ Se <http://www.lovdatabasen.no/all/hl-19761217-100.html#2>, <http://www.konsumentverket.se/mallar/sv/artikel.asp?lngCategoryId=1674&lngArticleId=140>, <http://www.forbrug.dk/klage/retogpligt/rykkerguide/rente/> (alle oppslag 26/03/2007).

Inkasso kan dermed settes i gang før det påløper forsinkelsesrente hvis det ikke er avtalt forfallstidspunkt på forhånd.

2.2.2 Aktiviteter etter forfall som ikke er inkasso

Selv etter forfall kan visse aktiviteter fra fordringshavers side ikke bli regnet som inkasso. Datainspektionen i *Sverige* fortolker inkassotiltak (inkassoåtgärder) som ethvert tiltak fra fordringshaveren side som innebærer et påtrykk på skyldneren. Trussel eller tvang innenfor lovens rammer må med andre ord være et element i et inkassotiltak. En faktura eller betalingspåminnelse med angivelse av betalingstidspunkt eller at fordringen sendes til inkasso om den ikke betales er ikke å regne som et inkassotiltak. Det gjøres også to andre avgrensninger: Fysiske personer som selv inndriver fordringer på egne eller sine nærmestes vegne og offentlige krav regnes heller ikke som inkassovirksomhet.⁴

I likhet med Sverige er offentlige myndigheters inndrivning av krav ikke regnet som inkassovirkomhet i *Danmark*. Selve inkassoloven er begrenset til inkassoforetak. Reglene om god inkassoskikk gjelder alle typer virksomheter - inkassoselskaper, advokater, finansieringsselskaper - som krever inn fordringer for andre. Det finnes imidlertid regler for egen inndrivning av fordringer i inkassoforskriften. Det er også grunn til å anta at selskaper som inndriver egne fordringer ikke kan overskride bestemmelsene for god inkassoskikk.

I *Norge* gjelder inkassoloven både for privatrettslige og offentligrettslige krav. Imidlertid vil reglene i inkassoloven vike for bestemmelser i ulike særlover som regulerer for eksempel inndrivning av skattetrekk/forskuddstrekk, restskatt, arbeidsgiveravgift, underholdsbidrag etc. (Moe 2006). Rettshjelp ved omstridte pengekrav regnes heller ikke som inndrivning.

2.2.3 Aktiviteter som regnes som inkasso

En kan skille mellom *utenrettslig* og *rettslig* inkassoprosess. Den utenrettslige prosessen dekker alle aktiviteter hos fordringshaver og inkassator fram til saken oversendes offentlige innkrevingsmyndigheter eller rettsinstanser. Utenrettslig inkasso kan videre deles inn i *egeninkasso*, som er alle inkassotiltak fordringshaveren selv iverksetter overfor skyldneren, og *fremmedinkasso*, som er inndrivning av forfalte pengekrav for andre.

⁴ Se «Tillämpning av inkassolagen», Datainspektionen.

Vi kan regne følgende aktiviteter som utenrettslige inkassotiltak i snever forstand:

- Utsending av purring eller betalingspåminnelse.
- Utsending av varsel om at fordringen sendes til utenrettslig inkasso dersom den ikke betales.
- Utsending av varsel om at fordringen sendes til rettslig inndrivning dersom den ikke betales.
- Telefonisk kontakt med skyldneren.
- Oppsøkende virksomhet hos skyldneren.
- Administrasjon (for eksempel undersøke skyldneren betalingsevne)
- Utarbeiding av frivillige forlik og betalingsordninger (nedbetalingsplaner)

Under rettslig inndrivning inngår tiltak som å skrive stevninger eller begjæringer til innkrevingsmyndigheter eller rettsmyndigheter, rettsmøter etc. I Norge dekker rettslig innkreving vedtak og tiltak i Forliksrådet eller hos namsmannen (namsfogden). Både rettslig og utenrettslig inkasso er inngående beskrevet i kapittel 5.

Det er vanskelig å se at de tre landene definerer inkassovirksomhet svært ulikt selv om lovgivningen er noe forskjellig utformet. Det synes for eksempel å være tilfelle at den danske lovgivningen strengt tatt ikke definerer utsendelse av puringer (rykkere) og varsel om oversendelse til inkasso som inkassotiltak, mens den svenske og norske lovgivningen definerer dette som tiltak i forbindelse med egeninkasso. Derfor kan danske kreditorer i tillegg til purregebyrer også kreve at skyldneren betaler for kreditors egne inkassotiltak (egeninkasso). Ulik definisjon får altså kostnadmessige konsekvenser for skyldneren. På den annen side gir den danske renteloven klare retningslinjer for hva som skal til for at kreditor kan kreve betalt for puringer. Disse retningslinjene har likhetstrekk med svensk og norsk lovgivning.

2.3 Hvem kan drive inkasso?

En kan grovt skille mellom seks typer aktører i tilknytning til inndrivning av forfalte pengekrav:

- Private egeninkassatorer
- Det offentlige
- Institusjoner som har rett til å drive finansieringsvirksomhet

- Advokater
- Inkassobyråer med bevilling
- Oppkjøpselskaper som kjøper opp forfalte pengekrav for å inndrive disse.

Nedenfor beskrives hvordan innkrevingsvirksomheten til disse aktørene er regulert i de tre landenes respektive lovgivning.

2.3.1 Aktører i Danmark

Den danske inkassoloven er begrenset til inndrivelse av fordringer for andre og inndrivelse av fordringer som er kjøpt etter forfallstid med sikte på egen inndrivelse. Loven gjelder ikke advokater, finansieringsinstitusjoner eller offentlig virksomhet.

De som driver inkassovirksomhet innenfor lovens gyldighetsområde må ha bevilling (autorisation). Dette gjelder både de som skal lede inkassovirksomheten og personer som skal drive oppsøkende virksomhet. Bevilling kan kun gis hvis personen ikke har meldt betalingsstopp eller er under konkursbehandling, ikke har betydelig offentlig gjeld og ikke er dømt for straffbare forhold som innebærer fare for at vedkommende kan misbruke stillingen (§ 5). For å drive oppsøkende virksomhet kreves at personen ikke er dømt for straffbare forhold som medfører fare for misbruk av stillingen og at det ikke er grunn til å anta at vedkommende vil utføre arbeidet på en uforsvarlig måte.

Man må ikke være advokat for å drive inkassovirksomhet i Danmark, men det er kun advokater som kan bringe en sak inn for rettslig inndrivning. Det betyr at inkassoselskaper kun kan stå for den utenrettslige inndrivningen, og må overlate det å bringe saker inn for rettsapparatet til advokater.

Det er antakelig lovendringer på gang i Danmark. Denne innebærer at også andre enn advokater, slik som kreditor selv eller inkassobyrå, kan være prosessfullmektig. Hvis lovendringen blir vedtatt, blir inntektsgrunnlaget for inkassobyråene bedre enn tidligere. Det er kun små (inntil 50 000 kroner) og ubestridte fordringer som kan bringes inn på denne måten. Er fordringen over 50 000 kroner og/eller bestridt, vil advokater uansett måtte ta saken.

Som i de andre landene kan inkasso drives som egeninkasso eller som fremmedinkasso av inkassoselskaper, finansieringsinstitusjoner og advokater. Advokater utgjør en viktig del av markedet. Det er omtrent 3500 advokater i Danmark. Disse er ofte knyttet til bedrifter i andre sammenhenger (som bedriftsadvokater). Det er da ofte naturlig at de påtar seg inkassosaker for disse

firmaene i samme slengen. For små og mellomstore kunder blir dette som regel relativt få saker i året.

Det er omtrent 100 inkassoselskaper med bevilling i Danmark.⁵ 15 byråer er medlemmer av Dansk InkassoBrancheforening. Dette er de største byråene. 6-7 av disse har utenlandske, i hovedsak svenske eller norske, eiere.

Det finnes ingen statistikk over markedet. I følge informanten har antakelig inkassofirmaene noe større andel enn advokatene samlet sett. 55 prosent markedsandel ble antydnet. Det finnes ikke oversikt over hvor mange inkassosaker det er i Danmark i løpet av et år. Noen av grunnen til manglende oversikt er at dette regnes som forretningshemmeligheter. Basert på undersøkelser av de store inkassofirmaene har man kommet fram til et anslag på omtrent 1,5 – 2 millioner saker i året.

Når det gjelder rettslige prosesser, så har disse gått kraftig ned de siste årene. Det henger sammen med gode økonomiske tider i Danmark (lav arbeidsledighet, lav rente etc.).

2.3.2 Aktører i Sverige

Den svenske inkassolagen gjelder for inndriving av egne og andres krav. Inndriving av egne krav krever ikke bevilling (tillstånd). Alle som inndriver fordringer for en annens regning eller som overtar andres fordringer for inndriving må ha bevilling fra Datainspektionen. Med foretak som overtar andres fordringer for inndriving menes alle foretak som kjøper opp og inndriver mer eller mindre kurante fordringer (Ekelund 2000:16). Dette gjelder imidlertid ikke fordringer som overtas i forbindelse med finansiering, slik som factoring og diskontering av avbetalingskontrakter.

Loven angir krav for å få bevilling. Disse er at virksomheten må antas å bli drevet på en sakkyndig og «omdömesgillt» måte. Det stilles ikke krav til politiattest eller vandel, men legges vekt på søkerens kompetanse.

Banker, finansieringsselskaper og forsikringsselskaper som er under tilsyn av Finansinspektionen behøver ikke bevilling for å drive inkassovirksomhet. I en rapport fra 2006 antar Finansinspektionen at mellom 10 og 20 finansieringsselskaper (kreditmarknadsföretak) driver med inkassovirksomhet.⁶

⁵ Oversikt over selskapene finnes på

<http://www.politi.dk/da/borgerservice/tilladelser/inkassovirksomhed/inkassovirksomheder.htm>.

⁶ Jf Finansinspektionen. Rapport 2006:3. *Handel med förfallna fordringer och inkasso*.

Det samme gjelder advokater. Det finnes også enkelte andre enkelte unntak fra kravet om inkassobevilling, blant annet inkasso som under visse betingelser drives av ideelle organisasjoner samt inkasso for et annet foretak innen samme konsern.

Tidligere behøvde man ikke bevilling hvis man hadde få og sporadiske enkeltstående oppdrag i året. Man fryktet imidlertid at dette kunne være en inntektskilde for ulike kriminelle miljøer, og bestemmelsen ble, som tidligere nevnt, fjernet i 1999.

Det finnes ingen statistikk over saksmengde eller omsetning i inkassovirksomheten i Sverige, verken når det gjelder foretak med bevilling eller andre deler av markedet. Totalt er det i dag 207 foretak som har lisens i følge Datainspektionen.⁷ Svenska Inkassoföreningen som organiserer de største foretakene med inkassobevilling, har 10 inkassoselskaper som medlemsbedrifter og anslår at disse samlet har 75 prosent av markedet. Basert på at ca. 10 prosent av inkassosakene går til kronofogden, anslår en av informantene fra inkassobransjen at det totale antall saker er rundt 7,5 millioner i året.

På spørsmål opplyser informanten for bransjen i Sverige at advokatenes andel av markedet antakelig er svært liten. Finansieringsselskapene kan imidlertid ha en betydelig del av markedet uten at det eksisterer noen tall over dette markedet.

Det finnes heller ingen oversikt over hvor mange selskaper som driver med oppkjøp av forfalte fordringer. I samarbeid med Datainspektionen gjennomførte Finansinspektionen i 2005 en undersøkelse av dette markedet. Konklusjonen er at markedet er uoversiktlig, men antakelig begrenset i omfang og antall aktører.⁸

2.3.3 Aktører i Norge

Den norske inkassoloven gjelder i utgangspunktet all inndriving av forfalte pengekrav (§ 1). Det skilles ikke mellom inndriving av pengekrav for andre (fremmedinkasso) og inndriving av egne pengekrav (egeninkasso). Det innebærer at all inndriving av forfalte krav må følge lovens generalklausul (§ 8) om å følge god inkassoskikk.

⁷ Liste over alle selskaper med bevilling finnes på <http://www.datainspektionen.se/tillstand/inkassotillstand.shtml>.

⁸ Se Finansinspektionen. Rapport 2006:3. *Handel med förfallna fordringar och inkasso*.

Enhver som har legale pengekrav kan inndrive sine egne fordringer. Bedrifter kan inndrive sine egne pengekrav mer sporadisk, ha egne inkassoavdelinger, ansatte advokater som inndriver fordringer etc. Det offentlige er en stor egeninkassator på markedet. En rekke statlig krav innkreves via Statens innkrevingsentral for innkreving og tvangsinnkreving. Dette gjelder for eksempel alle økonomiske krav fra politiet, misligholdt veiavgift, misligholdt NRK-lisens, misligholdt studielån, og nordiske straffekrav.⁹ Arbeids- og velferdsstatens innkrevingsentral (tidligere Trygdeetatens innkrevingsentral) ivaretar blant annet innkreving av barnebidrag og trygdeytelser som er feilutbetalt og som skal tilbakebetales.¹⁰ Det er ingen oversikt over hvor stor andel av det totale inkassomarkedet som består av privat og offentlig egeninkasso.

Loven inneholder imidlertid klare regler for hvem som kan drive inkassovirksomhet, det vil si «erhvervsmessig eller stadig inndrivning av forfalte pengekrav» (§ 2). Slik virksomhet må ha bevilling og tilfredsstillende lovens vilkår for inkassovirksomhet. Kapittel II i loven angir vilkår for å få inkassobevilling og vilkår for å drive inkassovirksomhet.

Inkassovirksomhet kan enten drives av foretak som har inkassobevilling eller i medhold av norsk advokatbevilling. Inkassobevilling kan gis til foretak eller personer som tilfredsstillende bestemte vilkår (§ 5). Det stilles krav til egnethet og legges fram politiattest og stilles sikkerhet for økonomisk ansvar som inkassovirksomheten pådrar seg overfor fordringshavere og skyldnere.

Fremmedinkasso kan også drives på grunnlag av norsk advokatbevilling. Slik virksomhet regnes som advokatvirksomhet og er først og fremst underlagt advokatlovgivning, men loven pålegger advokater å påse at inndrivning av pengekrav følger bestemmelsene om god inkassoskikk (§ 8 - § 12).

Kredittilsynet har ved utgangen av 2006 registrert 117 foretak med inkassobevilling. Markedet er sterkt konsentrert: 7 av inkassofirmaene har omtrent 80 prosent av markedet målt i kroner og 65 prosent målt i antall saker.¹¹ Statistikk fra Kredittilsynet, som er gjengitt i Tabell 2-1, viser at bransjen mottok omtrent 3 779 000 inkassosaker i 2006.¹² Dette representerer en markert økning i forhold til tidligere år. Tallene inkluderer både saker som gjelder personlige skyldnere og næringslivsskyldnere.

⁹ Se <http://www.statens-innkrevingsentral.no/index.jsp> for oversikt over offentlige kreditorer som Statens innkrevingsentral krever inn for.

¹⁰ Se <http://www.nav.no/page?id=342>.

¹¹ Kredittilsynets årsmelding 2006.

¹² Jf Kredittilsynets pressemelding 1. mars 2007: *Inkassomarkedet i 2006. Markert oppgang i antall inkassosaker.*

Tabell 2-1: Utviklingen i antall innkomne inkassosaker og og fordringsmasse til inndrivning. Registrerte inkassoselskaper. Norge. Kilde: Kredittilsynet.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Innkomne saker (hele 1000)	2 478	3 068	3 444	3 489	3 578	3 391	3 779
Fordringsmasse (million kroner)	35 963	38 053	40 008	39 456	40 002	40 901	43 673

Mens Kredittilsynet har rimelig god oversikt over omfanget av inkassovirksomhet som drives med inkassobevilling, eksisterer det ingen oversikt over hvor mye pengeinndrivning som drives av advokatfirmaer. I følge informanten fra inkassobransjen er advokatmarkedet «historie» på grunn av at inkassosalærene er lavere enn ordinære advokatsalærer. Det er rimelig å anta at advokatdelen av markedet ikke er stor i Norge.

I tillegg er det egne bestemmelser for firmaer som kjøper opp forfalte fordringer og inndriver disse selv. Etter en lovendring som trådte i kraft i 2002 regnes nå slik virksomhet som inkassovirksomhet og må ha inkassobevilling (§ 2). Imidlertid kan oppkjøp av forfalte fordringer også drives uten bevilling av foretak som har rett til å drive finansieringsvirksomhet etter finansvirksomhetsloven (§ 8). I følge informantene fra Kredittilsynet drives antakelig det mest av oppkjøpsvirksomheten av finansieringsforetak.

Kredittilsynet har ved utgangen av 2006 registrert seks firmaer med bevilling til å kjøpe opp forfalte fordringer til egen inndrivning. Disse selskapene hadde 18 355 krav på til sammen 1,28 milliarder kroner under utførelse i 2006, en nedgang fra året før.¹³ Hvor mange av finansieringsvirksomhetene som også bedriver denne virksomheten finnes det ikke oversikt over.

Det er viktig å skille mellom oppkjøp av forfalte fordringer og oppkjøp av fordringsporteføljer som ikke er forfalt. Den siste virksomheten regnes ikke som inkasso og krever ikke bevilling. Det er usikkert hvor stor omsetning det er i dette markedet. Samtaler med inkassobransjen tyder på at de store inkassoselskapene kjøper opp fordringsporteføljer fra sine kunder.

¹³ Ibid.

2.4 Oppsummering og sammenlikning

Tabell 2-2 oppsummerer noen punkter i beskrivelsene av inkassosystemene i de tre landene.

Tabell 2-2: Oppsummering av rammer for inkassovirksomheten i Danmark, Sverige og Norge.

	Danmark	Sverige	Norge
Lovgivning:	Inkassloven ++	Inkassolagen ++	Inkassoloven ++
God inkassoskikk	Ja	Ja	Ja
Kvav til vandel	Strengt	Mindre strengt	Strengt
Aktører:			
Privat egeninkasso	Antakelig mye	Ukjent	Ukjent
Offentlig egeninkasso	Unntatt loven	Unntatt loven	Inkludert (men særlovgivning)
Inkassobyråer	Omtrent 50 %	Dominerer	Dominerer
Advokater	Omtrent 50 %	Ubetydelig	Ubetydelig
Finansieringsselskaper	Uten bevilling	Uten bevilling	Oppkjøpsinkasso
Oppkjøpselskaper	-	Liberal lovgivning	Strengt regulert

Alle tre landene har en inkassolov som definerer og regulerer inkassovirksomhet. Sverige har den eldste loven på dette området. Kravene til vandel for personer som søker om å drive inkassovirksomhet er strengere i Danmark og Norge sammenliknet med Sverige.

En finner noen forskjeller mellom lovverkets definisjon av inkassoaktiviteter i de tre landene, men forskjellene synes ikke store. Det at det danske lovverket holder purreinger utenfor inkassobegrepet har imidlertid kostnadmessige konsekvenser for skyldneren, noe vi kommer tilbake til i kapittel 6.

En kan grovt skille mellom seks typer aktører i tilknytning til inndrivning av forfalte pengekrav: egeninkassatorer, det offentlige, institusjoner som har rett til å drive finansieringsvirksomhet, advokater, inkassobyråer med bevilling, og oppkjøpselskaper som kjøper opp forfalte pengekrav for å inndrive disse.

Det er inkassoselskaper som dominerer markedet i Norge og Sverige. Advokater har antakelig en forholdsvis liten andel av inkassomarkedet. I Danmark er imidlertid inkassoselskapene og advokatbransjen mer jevnstore. Det skyldes nok i stor grad advokatenes monopol når det gjelder å bringe en sak inn for rettslig inkasso. Dette monopolet kan forsvinne i nær framtid.

Det er ingen oversikt over hvor utbredt egeninkasso er. På grunn av egne inkassosalærer for egeninkasso kan imidlertid dette være mer utbredt i Danmark enn i Norge og Sverige.

Offentlige kreditorer er unndratt inkassoloven i Sverige og Danmark. I Norge omfattes offentlige kreditorer av loven, men særlovgivning som går foran inkassoloven gjør at offentlige kreditorer likevel særbehandles. I Norge er det egne innkrevingssentraler utenfor tvangsmyndighetene som krever inn offentlige krav.

Finansieringsselskaper kan drive inkassovirksomhet uten bevilling i Danmark og Sverige. I Norge kan slike selskaper drive oppkjøp av forfalte fordringer med sikte på egen inndrivning (oppkjøpsinkasso) uten bevilling. Oppkjøpsinkasso er strengt regulert i Norge. Sverige har antakelig den mest liberale lovgivningen på dette området.

3 Inkassobransjen

I dette kapitlet ser vi kort på hvilke aktiviteter eller tiltak inkassoselskapene utfører. Deretter presenteres noen typer markedsrelasjoner mellom selskap og kunde (fordringshaver) som kan få betydning for forbrukerne.

3.1 Aktiviteter

Inkassoselskaper utfører en rekke aktiviteter, mer eller mindre direkte tilknyttet inkasso av fordringer. Aktivitetene kan grovt deles inn i tre hovedkategorier: (1) fakturaadministrasjon / reskontroservice, (2) inkasso og (3) kjøp og inndrivning av forfalte fordringer.

Det første er blitt mer vanlig de senere årene. Dette innebærer at inkassoselskapet tilbyr å sende ut fakturaer, registrere betalinger og overvåke kunderskontrollen for fordringshaver. Det er viktig å skille dette fra *factoring*, hvor selskapet kjøper kundefordringene, og *oppkjøp av forfalte fordringer*. Kravene tilhører fortsatt fordringshaver, det er kun fakturaadministrasjonen som er outsourcet.

Det andre er tradisjonell inkasso. Dette innebærer å inndrive forfalte krav for en oppdragsgiver. Den normale prosessen i et stort inkassobyrå er at oppdragene først «vaskes» mot *kredittopplysninger*. Ut fra disse bestemmes den videre prosessen. Hvis betalingsevnen til skyldneren er så dårlig at det ikke er noe å hente på verken utenomrettslig eller rettslig inndrivning, legges saken gjerne på *langtidsobservasjon*. Dette innebærer at inkassoselskapet passer på foreldelsesfrister og med jevne mellomrom kontrollerer om det har skjedd endringer i skyldnerens betalingsevne. Hvis betalingsevnen er blitt bedre, iverksettes utenrettslige eller rettslige inkassotiltak overfor skyldneren.

Hvis betalingsevnen vurderes som god, iverksettes utenrettslige inkassotiltak som henvendelser per brev og telefon, eventuelt tilbud om en nedbetalingsplan. Hvis inkassator ikke når fram med dette, vurderes rettslig inndrivning.

Den prosessen som er beskrevet ovenfor gjelder først og fremst de store inkassoselskapene. Mindre inkassoselskaper har ofte ikke økonomi til å «vaske» oppdrag mot betalingsopplysninger. Slike selskaper begrenser antakelig ofte virksomheten til et bestemt geografisk område og bygger inkassovirksomheten på god lokal kunnskap framfor å være online oppkoblet mot registre med betalingsopplysninger.

Prinsipielt fungerer inkassobransjen likt i de tre landene, men Danmark skiller seg ut på et vesentlig område. I følge informanten fra inkassobransjen finnes det ikke sentrale registre for betalingsanmerkninger. Det er dermed vanskeligere å sortere mottatte oppdrag etter betalingshistorikk. Dette bidrar i sterk grad til at de danske byråenes inkasseringsvirksomhet ikke er så profesjonell som innkrevingen i de to andre landene.

3.2 Typer avtaler mellom inkassator og fordringshaver

I utgangspunktet er avtalen mellom inkassator og fordringshaver noe som ikke angår skyldneren. Skyldnerens erstatningsplikt er begrenset til de maksimalsatsene som lovgivningen i de ulike land spesifiserer. I et forbrukerperspektiv er likevel ikke disse avtalene irrelevante fordi ulike typer avtaler har ulike incentivvirkninger i inkassators øyne. Inkassators egeninteresse og følgelig «agresiviteten» i inndrivingsprosessen påvirkes av hvilke typer avtaler som inkassator har inngått med oppdragsgiveren. Vi skal se på et par slike ordninger nedenfor.

3.2.1 Inkassosalæret som eneste inntektskilde

Dette gir antakelig inkassator liten egeninteresse i inndrivingsprosessen og fører til mindre aggressiv innkreving. Samtidig kan satsene, hvis de er svært stramme, legge store føringer på hvilke typer aktiviteter inkassator har råd til å ty til i inndrivingsprosessen. Det fører til et sterkt driv i retning av rasjonell drift og større aktører i markedet. Samtidig blir det, på godt og vondt, mindre rom for særbehandling av skyldnere. Dette kan for eksempel ramme behandlingen av innsigelser og forutsetter at det er klare bestemmelser for hvordan innsigelser skal behandles fra kundenes side.

Hvis salæret er stramt, kan det lede til at saker raskere overføres til rettslig inndrivning og legges på langtidsovervåking som gir større inntekter.

Hvis satsene er avhengig av kravets størrelse, kan det føre til at små krav behandles rutinemessig mens store krav prioriteres. Hvis satsene er uavhengig av kravets størrelse, blir det mindre forskjell i inkassators innsats.

Ut fra informantenes beskrivelse synes denne typen avtaler å være vanlige i Norge og Danmark hvor konkurransen om oppdrag er sterk. I Sverige er inkassosalærene så lave at dette er lite vanlig.

3.2.2 Oppdragspris (fast) og provisjon (variabel)

Fast oppdragspris har få tilleggsvirkninger i forhold til faste inkassosatser bortsett fra å gjøre inntektsgrunnlaget for inkssofirmaet større og gi rom for flere tjenester.

Provisjon gir som resultat at kravets størrelse har betydning for den innsats som inkassator utfører.

Dette synes ut fra intervjuene å være mer vanlig i Sverige enn i de to andre landene. Når oppdrag legges på langtidsovervåking, er det imidlertid vanlig i alle tre landene at inkassator tar en andel av det inkasserte beløpet. Dette kan ikke fordringshaveren kreve erstattet av skyldneren.

3.2.3 «No cure – no pay»

Her blir ikke oppdragsgiveren belastet for inkassoomkostninger dersom saken ikke løses. Dette gir inkassator en kraftig egeninteresse i inndrivingsprosessen. Det har ikke vært mulig å få noen oversikt over hvor utbredt slike avtaler er i de tre landene.

3.2.4 Garantert løsningsgrad

Dette er avtaler om at inkassator garanterer en viss løsningsgrad overfor oppdragsgiver. Inkassator tjener det som overstiger denne løsningsgraden. Dersom løsningsgraden ikke oppnås, må inkassator betale oppdragsgiveren mellomlegget. Dette kan likne oppkjøp av forfalte fordringer og gir inkassator en kraftig egeninteresse i inndrivingsprosessen. Heller ikke her har det vært mulig å få noen oversikt over hvor utbredt slike avtaler er, men en av de svenske informantene opplyser at dette ikke er vanlig i Sverige.

3.2.5 «Pay-back»

Dette innebærer at inkassobyrået tilbakefører til fordringshaver en del av det inkassogebyret som avkreves skyldneren. Det innebærer i praksis at inkassator utfører gratis arbeid for oppdragsgiveren. Slike avtaler påvirker antakelig i liten grad fordringshaveren, bortsett fra at det reduserer de marginene som inkassator må arbeide innenfor.

Pay-back er ikke uvanlig i Norge og Sverige. I Norge finnes det klare regler for hvor mye inkassator kan tilbakeføre oppdragsgiver av inkassosalæret. I Sverige finnes det ingen slike regler, men en av informantene fra bransjen opplyser at det nærmest er en etablert praksis at gebyret for purring og utsendelse av inkassokravet tilhører oppdragsgiveren. Inntrykket av de danske intervjuene er at slike avtaler er lite utbredt.

3.3 Oppsummering og sammenlikning

Inkassoselskapene tilbyr en rekke tjenester og påtar seg i mange tilfeller hele innkrevingsprosessen fra utstedelse av faktura til å fremme rettslig inkasso. Prinsipielt fungerer inkassobransjen likt i de tre landene, men Danmark skiller seg ut på et vesentlig område. I følge informanten fra inkassobransjen finnes det ikke sentrale registre for betalingsanmerkninger. Det er dermed vanskeligere å sortere mottatte oppdrag etter betalingshistorikk. Dette bidrar i sterk grad til at de danske byråenes inkasseringsevne ikke er så profesjonell som innkrevningen i de to andre landene.

Når det gjelder ulike typer avtaler mellom inkassator og oppdragsgiver (fordringshaver), synes avtaler hvor innkrevningen utelukkende dekkes av inkassosalæret å være vanlige i Norge og Danmark, hvor konkurransen om oppdrag er sterk. I Sverige er inkassosalærene så lave at dette er lite vanlig. Det at oppdragsgiver betaler fast oppdragspris eller provisjon synes å være mer vanlig i Sverige enn i de to andre landene. Når oppdrag legges på langtidsovervåkning, er det imidlertid vanlig i alle tre landene at inkassator tar en andel av det inkasserte beløpet.

Pay-back er ikke uvanlig i Norge og Sverige. I Norge finnes det klare regler for hvor mye inkassator kan tilbakeføre oppdragsgiver av inkassosalæret. I Sverige finnes det ingen slike regler, men intervjuene tyder på at det nærmest er en etablert praksis at gebyret for purring og utsendelse av inkassokravet tilhører oppdragsgiveren. Inntrykket av de danske intervjuene er at slike avtaler er lite utbredt.

4 Tilsyn og klagemuligheter

Dette kapitlet beskriver tilsynsmyndighetenes rolle og skyldneres muligheter til å klage på inkassobyråenes behandling av deres sak.

I alle de tre landene er det erkjent at det er behov for å føre tilsyn med inkassobransjen. Det er flere grunner til dette. For det første ønsker man å unngå at bransjen utsetter skyldnerne for urimelig påtrykk og krever inn uberettigede fordringer. For det andre forvalter bransjen store verdier på vegne av fordringshaverne. Det må unngås at selskapene lever på innkrevde midler som rettmessig tilhører kundene. For det tredje er bransjens samfunnsmessige funksjon avhengig av dens anseelse. Dersom bransjen opptrer på en slik måte at den kommer i miskreditt, vil det kunne true inkassobyråenes evne til å effektivisere innkreving av fordringer.

Et annet forhold som er nært knyttet til tilsynet av markedet er klagemuligheter. Skyldnere må kunne klage på det de oppfatter som urimelig opptreden fra inkassobyråer og være sikret en seriøs og uhildet behandling av klagen. Det naturlige for en skyldner som er misfornøyd med behandlingen er å klage til inkassoselskapet. Dersom skyldneren ikke når fram her, kan en tenke seg flere løsninger, blant annet:

- Klage til en nøytral instans, for eksempel tilsynsmyndighet, som behandler klagen.
- Klage til en instans som representerer forbrukerinteresser, for eksempel Forbrukerstyrelsen/Konsumentverket/Forbrukerrådet.
- Klage til en nemnd bestående av representanter for bransjen.
- Klage til en nemnd hvor forbrukerinteresser og eventuelt tilsynsmyndigheter er representert.

Skyldnerens mulighet til å nå fram med sine innsigelser er avhengig av hvordan klagemulighetene er organisert. Sterkest er mulighetene innenfor syste-

mer hvor forbrukerinteressene på en eller annen måte er representert. Dersom klager behandles av tilsynsmyndighetene, er skyldnerens mulighet til å nå fram med innsigelser avhengig av at forbrukerhensyn er klart definert i regelverket for inkassovirksomheten.

4.1 Tilsyns- og klagemyndighet i Danmark

4.1.1 Rigspolitiet

Tilsynsmyndighetene for inkassobransjen i Danmark er lagt til Rigspolitiet som er underlagt Justitsministeriet. Når det gjelder inkasso har Rigspolitiet for det første som oppgave å behandle søknader og *bevilling* for å drive inkasso og søknader om *fornyelse* av bevilling. I tillegg behandler Rigspolitiet søknader for ansatte som skal drive *oppsøkende inkassovirksomhet*, det vil si at man oppsøker skyldneren hjemme eller på jobb. Ansatte som kun driver kontorvirksomhet i inkassoselskaper behøver derimot ikke bevilling.

For det andre behandler Rigspolitiet klager på inkassovirksomhet. Ut fra informantintervjuet synes tilsynsmyndighetene i mindre grad å foreta feltinspeksjoner i selskapene, slik Kredittilsynet og Datainspektionen gjør.

Det er kun klager mot firmaer med inkassobevilling som Rigspolitiet behandler. Hvis det er klager mot advokater som driver inkasso, må disse rettes til Advokattilsynet. Klager på egeninkasso må i følge informanten rettes til Forbrugerstyrelsen.

Det finnes ikke oversikt over hvor mange henvendelser og klager som Rigspolitiet mottar, og det føres heller ingen statistikk. Informanten anslår imidlertid at de mottar under 100 klager i løpet av et år. Det er kun klager fra skyldnere som går til Rigspolitiet. Hvis en kunde (fordringshaver) er misfornøyd, må en klage direkte til firmaet, eller skifte firma hvis en er misfornøyd. Alle klager rettes direkte til Rigspolitiet. Klagene behandles av jurister som arbeider i Rigspolitiet. Avgjørelser hos Rigspolitiet kan klages videre til Justitsministeriet.

Informanten fra Rigspolitiet opplyser at det primært kommer klager på kravets størrelse og det at inkassator fastholder kravet selv om det er bestridt. I tillegg klages det på at inkassator krever for store gebyrer og at det tas for høye renter.

Rigspolitiet mottar omtrent 15 søknader om inkassobevilling i året. Det er sjelden at firmaer ikke får bevilling. Det er også sjelden at man inndrar bevillinger eller ikke innvilger søknader om fornyelse av bevillinger. Ingen bevillinger har blitt inndratt fordi skyldnere har klaget på virksomheten. De få gangene bevillinger har blitt inndratt har grunnen enten vært kriminalitet eller at man ikke har betalt offentlig gjeld som skatt eller merverdiavgift (jf. betingelsene for å få bevilling i avsnitt 2.3.1).

Når det gjelder samarbeid med bransjen, så avholdes det møte mellom Rigspolitiet og bransjeorganisasjonen Dansk InkassoBrancheforening når foreningen ønsker dette. Slike møter avholdes gjerne hvis det er ønske om å få avklart spørsmål. Informanten mener det er et godt forhold mellom Rigspolitiet bransjen og at samarbeidet mellom dem fungerer godt.

4.1.2 Forbrugerstyrelsen

Forbrugerstyrelsen oppgir at de ikke behandler henvendelser og klager om inkasso. Den er heller ikke involvert i noen form for samarbeid eller nemnd med Rigspolitiet eller bransjeforeningen. Selv om ikke Forbrugerstyrelsen mottar henvendelser om inkasso, har de likevel lagt ut forholdsvis mye informasjon om inkasso på sine hjemmesider. Det samme gjelder for Forbrugerrådet som er en privat forbrukerorganisasjon.

4.2 Tilsyns- og klagemyndighet i Sverige

4.2.1 Datainspektionen

Datainspektionen i Sverige tilsvarende det norske Datatilsynet. Det er ti personer som arbeider innenfor selve tilsynsvirksomheten i Datainspektionen, hvorav fire personer arbeider med inkasso. Tatt i betraktning at det lenge har vært bare en person som har arbeidet med inkasso, representerer dette en forbedring som uttrykker økt satsing på området.

Inkassofeltet utgjør omtrent 2 prosent av Datainspektionens virksomhet. Et annet beslektet område som man overvåker, kredittopplysningsvirksomhet, utgjør omtrent 5 prosent. Man har hele Sverige som tilsynsområde, men de fleste inkassofirmaene er lokalisert i Stockholms- og Gøteborg-området. Det er ikke så ofte en foretar inspeksjoner langt av gårde fordi en som regel får små resultater i forhold til bruk av ressurser.

Slik Datainspektionen selv formulerer det er målet for tilsynet med inkasso å passe på at foretak som driver inkassovirksomhet (inkassoombud) etterlever inkassoloven og følger god inkassoskikk. Dette skal man primært oppnå, ikke gjennom straffende tiltak, tiltak med sikte på å få foretakene til å endre sine handlemåter.¹⁴

Det er inkassoforetak med bevilling som overvåkes av Datainspektionen. Finansieringsinstitusjoner som driver inkassovirksomhet overvåkes av Finansinspektionen (tilsvarende Kredittilsynet). Advokater som driver inkasso overvåkes ikke av spesielle tilsynsorganer, men klager mot slike må rettes til Advokatsamfundets disciplinnämnd.¹⁵

Datainspektionen behandler søknader om inkassobevilling og kan i tillegg inndra slike bevillinger. De tre siste årene har det kommet i underkant av 50 søknader om inkassobevilling årlig. I 2006 ble fire søknader avslått. Ingen bevillinger har blitt inndratt. Informanten fra Datainspektionen opplyser at det er vanskelig å inndra bevillinger. Det skjer normalt i ett til to tilfeller i året. Den vanligste grunnen til inndragelse er ikke brudd på god inkassoskikk overfor skyldneren, men at inkassator bruker av fordringshavernes midler.

Tilsynet av inkassobransjen skal i følge Datainspektionens policyerklæring først og fremst konsentrere seg om urimelige inkassometoder som kan være til unødvendig skade eller ulempe for skyldneren. Det pekes i denne forbindelse på:

- villedende informasjon fra inkassators side,
- oppsiktsvekkende former for påtrykk,
- krenkende uttalelser om skyldneren,
- forveksling av skyldnere,
- svake arbeidsrutiner og
- mangelfulle kunnskaper hos ansatte.

Datainspektionen kan iverksette tilsyn etter eget initiativ, etter klager fra enkeltpersoner eller etter tips fra massemedier, myndigheter, organisasjoner e.l. I tilfelle det kommer klagemål, skal Datainspektionen vurdere tilsyn dersom det er mistanke om alvorlige feil, dersom skyldneren uten å lykkes har forsøkt å få rettet opp forholdet på egen hånd og dersom det er tilbakevendende feil i inkassoforetaket. Dersom det klages på mindre alvorlige feil, vil Datainspek-

¹⁴ Dataspektionen. 2006: *Policy för tillsyn över inkasso*.

¹⁵ Se <http://www.advokatsamfundet.se/templates/CommonPage.aspx?id=4516>.

tionen normalt informere om rettigheter og oppfordre skyldneren til selv å kreve endring hos inkassofirmaet.

Datainspektionen har myndighet til å kreve tilgang til opplysninger og beslutninger, gi pålegg og gi bøter dersom ikke foreleggene følges. Selve tilsynet kan gjennomføres som inspeksjon i inkassofirmaet (feltinspeksjon), utredning (enkät) eller skrivebordstilsyn (skriftelig utveksling).

I 2006 ble det startet 153 tilsynsærender, hvorav 20 var feltinspeksjoner og 39 utredningsinspeksjoner. Resten var skrivebordstilsyn. Det gjøres normalt omtrent 20-30 feltinspeksjoner i året. Informanten uttrykker håp om at man kan øke antallet feltinspeksjoner nå som det er blitt flere som jobber med inkasso i Datainspektionen.

Som regel finner man ikke alvorlige brudd ved inspeksjoner. De alvorlige sakene får man kjennskap til gjennom klager, tips fra kronofogden, domstolene eller tips fra mediene. Det hender tilsynet gjør utrykninger som følge av slike tips.

Utredningsinspeksjoner dreier seg om innhenting av opplysninger via spørreskjema. I 2006 gjorde man for eksempel en spørreundersøkelse til inkassoforetakene om deres håndtering av klagesaker. Rapporten konkluderer blant annet med at mange inkassoforetak hadde mangelfulle rutiner for å registrere innsigelser og ga mangelfull informasjon til skyldnerne om deres rettigheter.¹⁶

Når det gjelder omfanget av klagesaker, så har det de siste årene vært 2-300 klagesaker årlig. Antall klagesaker i 2006 var 284. Klager på inkassoselskaper utgjorde i 2005 omtrent 35 prosent av alle klager som Datatilsynet mottok.¹⁷ Klagen gjelder i hovedsak følgende temaer: (1) innsigelser mot selve gjelden, (2) dårlig informasjon fra inkassobyrådet, (3) gamle gjeldsposter hvor skyldneren ikke får se underlaget, (4) gjeld som er foreldet, (5) gjeld som barn har pådratt seg og (6) sykehusgjeld.

I forbindelse med klagebehandling, legger informanten stor vekt på at Datainspektionen ikke har noen advokatrolle. Den skal være en nøytral instans som ikke representerer verken forbrukernes eller selskapenes interesser.

Utover arbeidet med bevillinger og klagemål arbeider også Datainspektionen med å øke allmennhetens bevissthet om sine rettigheter når det gjelder inkas-

¹⁶ Datainspektionen. Rapport 2006:1. *Hur hanterar inkassobolag klagomål?*

¹⁷ Se Finansinspektionen. Rapport 2006:3. *Handel med förfallna fordringar och inkasso.*

sokrav. Man formidler kunnskap gjennom Magazin Direkt, holder forelesninger og konferanser for bransjen. Datainspektionen har også et eget call-senter med jurister som har som målsetning å besvare henvendelser innen tre dager med mindre de krever ekstra utredning. Andre henvendelser, per brev eller e-post, skal i utgangspunktet besvares innen to måneder.

Årlig dreier omtrent 2-3000 av henvendelsene til call-senteret seg om inkasso. I 2006 mottok Datainspektionen omtrent 2200 telefonhenvendelser om inkasso. Dette utgjør 14 prosent av alle telefonhenvendelser. Man mottok også omtrent 1000 henvendelser om kredittopplysningsbyråer. I tillegg til telefonhenvendelser mottok Datainspektionen ca. 650 e-posthenvendelser om inkasso eller kredittopplysning.¹⁸

I tillegg til å ta seg av henvendelser fra publikum har Datainspektionen lagt ut mye informasjon om inkasso på internett. Her finner man blant annet en «spørsmål og svar»-seksjon.

4.2.2 Finansinspektionen

Datainspektionen og Finansinspektionen overvåker ulike deler av inkassomarkedet. Datainspektionen fører tilsyn med selskaper som har bevilling, mens Finansinspektionen overvåker finansieringsselskaper som driver inkasso. Begge typer selskaper må følge bestemmelsene om god inkassoskikk. Finansinspektionens rolle på dette området kan virke noe uklar, men Finansinspektionen gir følgende uttalelse på sin hjemmeside på spørsmål om hvor man skal henvende seg for å få prøvd en sak:

Om den betalningsskyldige (gäldenären) eller uppdragsgivaren (borgenären) anser sig felaktigt behandlad antingen, i relation till varandra eller gentemot en inkassopart, kan göra en anmälan till Inkassonämnden och begära att få fallet prövat. Inkassonämndens beslut är uttalanden i etiska avseenden och kan därför bli andra än de beslut som fattas av Datainspektionen eller domstol med stöd av inkassolagen. Nämndens uttalanden medför fortlöpande förändringar och kompletteringar till tidigare nämnda regler.

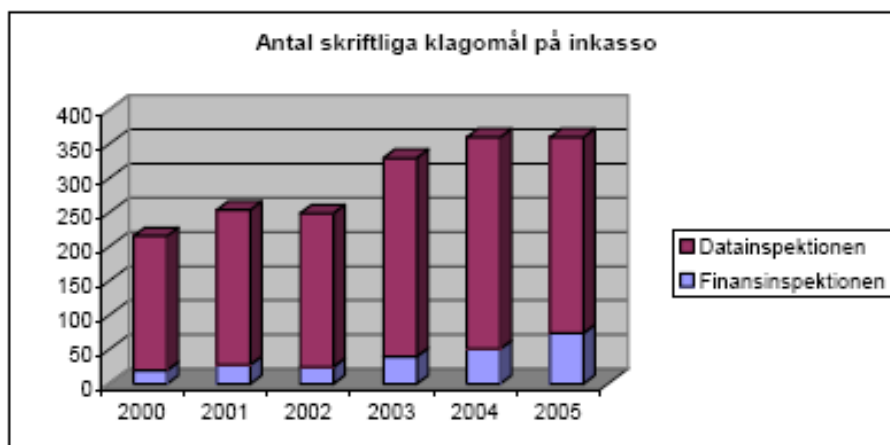
Eftersom Finansinspektionen har tillsyn över konsumentkollektivet i stort blandar vi oss inte i enskilda fall. Däremot tar vi emot synpunkter från enskilda konsumenter.¹⁹

¹⁸ Jf. Datainspektionens årsrapport for 2006.

¹⁹ Jf. http://www.fi.se/Templates/NewsLetterPage_2193.aspx#N1 (nedlastet 17. april 2007).

Konklusjonen synes å være at skyldnere som utsettes for urimelig inkassoopp-treden fra finansieringsselskaper enten må prøve saken for Inkassonämnden eller for retten.

Finansinspektionen mottok i 2005 godt over 100 klager på inkasso. Antall klager har økt markert siden 2000. Det ses av Figur 4-1 som viser utviklingen i antall skriftlige klager til Datainspektionen og Finansinspektionen i perioden 2000 til 2005.



Figur 4-1: Antall skriftlige klager på inkasso til henholdsvis Datainspektionen og Finansinspektionen i Sverige.²⁰

4.2.3 Inkassonämnden

Inkassonämnden kan likne Inkassoklagenemnda i Norge, men det er noen vesentlige forskjeller. For det første har nemnden *ikke noe direkte fundament i lovgivningen*. Samtidig tillegges nemndens avgjørelser vekt ved fortolkningen av lovverket, noe som framgår av sitatet fra Finansinspektionen ovenfor. Informanten fra Datainspektionen gir også uttrykk for dette.

For det andre deltar ikke representanter for forbrukersiden. Ut fra intervjuene synes det heller ikke å være et ønske om å inkludere for eksempel representanter fra Konsumentverket i nemnden. For det tredje er nemnden bredere

²⁰ Figuren er hentet fra Kilde: Finansinspektionen. Rapport 2006:3. *Handel med förfallna fordringar och inkasso*.

sammensatt fra bransjens side enn den norske nemnden. Her deltar representanter for alle aktører som kan drive inkasso i Sverige: banker og finansieringsinstitusjoner, inkassoforetak og advokater.

Nemnden består av fem medlemmer. Lederen skal være jurist med dommerkompetanse og være nøytral. De fire andre medlemmene kommer fra hver av følgende fire organisasjonene: Finansbolagenes Förening, Svenska Bankföreningen, Svenska Inkassoföreningen og Sveriges Advokatsamfund.

Siktemålet for nemnden er å prøve saker som gjelder tillemplingen av god etikk all slags inkassovirksomhet. Klager kan fremmes av alle som berøres av inkasso: skyldnere, inkassoforetak eller fordringshaver. Saker kan også tas opp på eget initiativ.

Inkassonämnden har behandlet en 90-talls saker siden den ble opprettet på begynnelsen av 2000-tallet, det vil si omtrent 10-15 saker i året. Det finnes dermed to veier som klager kan gå: en offentlig til Datainspektionen og en privat til Inkassonämnden.

4.2.4 Konsumentverket, den kommunale konsumentvægledningen og ARN

Konsumentverket mottar henvendelser fra forbrukere som har fått inkassovarsel, men henviser dem som regel til å ta kontakt med inkassobyrået. Ellers er Konsumentverket involvert i inkassosaker gjennom gjeldsrådgivning og skuldsaneringssaker. Her må en ofte ha kontakt med inkassobyråene. Her opplever man at det er forskjell på byråene når det gjelder mulighetene for å komme fram til gode løsninger for skyldneren. De store selskapene (stort sett de som er medlem av Svenska Inkassoföreningen) er de mest seriøse og forholdsvis enkle å forholde seg til. De mindre selskapene kan være vanskeligere å ha med å gjøre.

I tillegg til Konsumentverket kan skyldnere søke råd og veiledning hos den kommunale konsumentvægledningen. Tvister mellom skyldnere og fordringshavere kan også bringes inn for Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) eller for vanlige domstoler.

Det er Datainspektionen en må forholde seg til dersom en har klager på inkassobyråers framferd. Informantene fra Konsumentverket opplever at dette systemet fungerer rimelig bra. Man er tilfreds med at Datainspektionen er klageinstansen selv om man samtidig skulle ønske at Datainspektionen mer aktivt

jobber for forbrukernes (skyldnernes) rettigheter og interesser, ikke minst når det gjelder politiske utspill.

Det er noe kontakt mellom Konsumentverket og Datainspektionen. Det ser heller ikke ut til å være mye uenighet mellom Konsumentverket og Datainspektionen. En sak som nevnes er imidlertid inkasso i forbindelse med krav som ungdom har pådratt seg før de var myndige.

På grunn av rollefordelingen mellom Konsumentverket og Datainspektionen har førstnevnte primært befatning med inkassobransjen i forbindelse med gjeldsrådgivning og gjeldsordning (skuldsanering). Man har følgelig også liten formening om hvordan Inkassonämnden fungerer for forbrukerne og henviser i denne sammenhengen til Datainspektionen.

4.2.5 Annet samarbeid

Datainspektionen har innledet et samarbeid med *Finansinspektionen* for å utveksle erfaringer på inkassoområdet. Dette samarbeidet gjelder primært policy-spørsmål. Det har vært avholdt fire slike møter i 2006 og planlegges fire tilsvarende møter i 2007.

Det er også en del andre forbindelseslinjer. For det første oversendes avgjørelser i klagesaker som behandles i *Inkassonämnden* til *Datainspektionen*. For det andre er det noe kontakt mellom *Datainspektionen* og *Konsumentverket*, selv om denne kontakten ikke er formalisert.

For det tredje har *Datainspektionen* hyppig kontakt med *kronofogden*. For det fjerde holder *Datainspektionen* opplæringsseminarer for *inkassobransjen*. Dette oppleves som er en meget effektiv måte å nå fram med informasjon på.

Det er også kontakt mellom de to bransjeorganisasjonene i Sverige. Planen er at bransjeorganisasjonene skal slås sammen i løpet av våren. Navnet på den nye organisasjonen vil antakelig bli *Inkasso Sverige*. Den nye organisasjonen skal fortsette å utgi bladet «Osäkra pengar».

4.3 Tilsyns- og klagemyndighet i Norge

4.3.1 Kredittilsynet og Datatilsynet

Det er Kredittilsynet som fører tilsyn med inkassoselskapene i Norge. Kredittilsynets oppgaver i denne sammenhengen er å overvåke at bransjen følger bestemmelsene i inkassoloven. For det første gjelder det vilkårene for å drive inkassovirksomhet. Det er Kredittilsynet som innvilger og eventuelt inndrar bevillinger. Videre gjelder det bestemmelsene om god inkassoskikk, om inkassators forhold til skyldner (for eksempel krav til varsler og inkassosalær) og ikke minst forholdet til fordringshaver. Tilsynet forvalter inkassoloven og fortolker også innholdet i loven gjennom utvikling av regelverk.

Kredittilsynet fører kun tilsyn med foretak som driver fremmedinkasso eller oppkjøpsinkasso og som er pliktig til å ha bevilling etter inkassoloven. Det betyr at Kredittilsynet for det første ikke overvåker kreditorers egeninkassovirksomhet. For det andre overvåker ikke Kredittilsynet advokaters inkassovirksomhet. Dette overvåkes av Advokattilsynet. For det tredje har ikke Kredittilsynet ansvar for å overvåke oppkjøpsinkasso som drives av finansierings-selskaper uten inkassobevilling.

Kredittilsynet behandler ikke klagesaker fra skyldnere som føler seg urimelig behandlet av inkassoselskaper. Disse henvises til Inkassoklagenemnda (se nedenfor). Tilsynet mottar først og fremst henvendelser fra fordringshavere som er misfornøyde med inkassoselskapenes handlemåte. Kredittilsynet kan iverksette undersøkelser og inspeksjon på bakgrunn av henvendelser om brudd på inkassoloven. De kan også følge opp enkeltsaker som har vært til behandling i Inkassoklagenemnda.

En viktig del av Kredittilsynets virksomhet er også informasjonsvirksomhet overfor bransjen samt halvårlig statistikk over inkassomarkedet basert på egenrapportering fra selskapene. Kredittilsynet fører ikke statistikk over hvor mange henvendelser de mottar av ulike typer. Når det gjelder tilsynsaktivitet, foretok tilsynet fire stedlige tilsyn i 2006 mot fem i 2005 og 25 i 2004. Mens det ble avdekket få alvorlige regelovertridelser i 2004, avdekket alle inspeksjonene i 2005 svake rutiner og regelbrudd ved behandling av klientmidler. I 2006 ble det ikke avdekket forhold som ga grunnlag for oppfølging, men Kredittilsynet kommenterer i årsmeldingen for 2006 at de som faktisk leder inkassovirksomheten ikke alltid er klar det ansvaret de har for å påse at inkassovirksomheten overholder inkassolovens regler.

I følge informantene fra Kredittilsynet er det ikke ofte en konstaterer brudd på god inkassoskikk. De vanligste bruddene gjelder forholdet til fordringshaver ved at inkassoselskapet har utilfredsstillende forvaltning av klientkontoene.

Der hvor en oppdager brudd på god inkassoskikk gjelder det først og fremst innsigelsesbehandlingen i det enkelte inkassoforetak. Det er et problem i de større firmaene at skyldneren ikke når fram overfor inkassator med sine innsigelser.

I tillegg er det et problem at inkassofirmaer inndriver krav fra fordringshavere som hevder at det eksisterer et kundeforhold til skyldneren, men hvor dette er dårlig dokumentert. Dette har spesielt vært et problem i forbindelse med telefonsalg av naturprodukter og ulike underholdningstjenester per telefon. Det finnes noen useriøse aktører i markedet, men de store inkassofirmaene er stort sett nokså selektive når det gjelder hvem de tar oppdrag fra.

Videre nevner informantene fra Kredittilsynet at det er problemer i tilknytning til kredittopplysninger ved at det registreres betalingsanmerkninger til tross for innsigelser. Datatilsynet har en viktig funksjon i forhold til inkassobransjen på akkurat dette punktet. De foretar også kontroller av markedet. Inkassofirmaet må sjekke at opplysningene stemmer.

Det forekommer ikke ofte at Kredittilsynet har inndratt inkassobevilling. Informantene uttrykker at det til tross for enkelte avvik, stort sett er god eller akseptabel standard i bransjen.

4.3.2 Inkassoklagenemnda

I 2003 ble det gjennom avtale mellom Norske inkassobyråers forening og Forbrukerrådet opprettet en klagenemnd for inkassotjenester, kalt *Inkassoklagenemnda*. Nemnda behandler klager på registrerte inkassoselskaper fra skyldnere, men bare i den grad klagen gjelder forpliktelser som er pådratt i egenskap av å være forbruker (jmfør avtalens punkt 1.1). Klagemuligheten gjelder ikke egeninkasso eller inkasso drevet av advokater.

Forbrukere som mener de er blitt utsatt for handlemåter fra inkassoselskaper som er i strid med god inkassoskikk kan klage til Inkassoklagenemnda. På hjemmesiden til nemnda nevnes følgende eksempler på slike handlemåter:

- avkreve for høyt inkassosalær,
- inndrivning av krav som det er fremmet berettigete innsigelser mot,
- iverksetting av inkasso uten at det er sendt inkassovarsel,

- registrere betalingsanmerkning på et krav det er fremmet berettigete innsigelser mot,
- krenkende personlig oppsøking,
- å oppføre seg truende eller på annen måte utsette skyldner for urime-
lig påtrykk eller ulempe.

Det koster ikke noe for skyldneren å få behandlet en klagesak i nemnda (punkt 1.3 i avtalen), men nemnda kan ved brudd på god inkassoskikk pålegge det innklagede foretaket å dekke nemndas omkostninger i den aktuelle saken (punkt 6.2 i avtalen og § 25 i inkassoloven). Inkassoklagenemnda betales av bransjen med 150 000 kroner i året. Det er pliktig medlemskap for bransjen i denne nemnda.

Inkassoklagenemnda har fem medlemmer: en formann som skal ha juridisk embetseksamen, to medlemmer oppnevnt av Norske inkassobyråers forening og to medlemmer oppnevnt av forbrukerrådet.

Slik nemndsbehandling av tvister i inkassoselskaper er nedfelt i inkassoloven ved en lovendring som trådte i kraft i 2003. I § 22 heter det:

«Gjennom avtale mellom organisasjoner som representerer foretak som driver inkassovirksomhet, og Forbrukerrådet eller annen organisasjon eller institusjon som representerer skyldnere, kan det opprettes en eller flere nemnder som behandler tvister om forpliktelser etter denne loven mellom skyldnere og foretak som driver inkassovirksomhet.»

Skyldnere kan alltid kreve behandling i alle tilfeller hvor nemnda er kompetent. Så lenge en sak er til behandling i Inkassoklagenemnda kan den ikke bringes inn for domstolene. En sak som er ferdig behandlet i nemnda kan imidlertid bringes direkte inn for tingretten (§ 23).

Som nevnt går Kredittilsynet aldri inn i klagesaker. Slike saker oversendes Inkassoklagenemnda. Men i følge Kredittilsynet følger man nøye med på resultatet av nemndas saksbehandling. De får vite om alle avgjørelser og tar disse i betraktning i den løpende fortolkningen av innholdet i god inkassoskikk. Inkassoklagenemnda (og andre tilsvarende nemnder som eventuelt måtte bli opprettet) er i følge inkassoloven pålagt å oversende uttalelser om brudd på loven til Kredittilsynet (§ 25).

I følge informanten fra Forbrukerrådet får Inkassoklagenemnda rundt 300 saker hvert år hvor av 20 går til vedtak. Mange saker avvises før de kommer til behandling, og noen løses før de kommer så langt. En gjenganger er strid om inkassosalæret.

4.3.3 Forbrukerrådet

Forbrukerrådet alene behandler ikke klager på inkassofirmaer. Forbrukere med slike klager henvises til Inkassoklagenemnda. Selv om Forbrukerrådet ikke behandler klagesaker, kommer det årlig et sted mellom 1000-1200 henvendelser vedrørende inkasso. Dette er relativt få henvendelser i forhold til totalt antall henvendelser. Det er Forbrukerrådet i Asker og Bærum, Follo, Sarpsborg som får alle slike saker uansett hvor de kommer fra i landet. Dette kontoret er et slags kompetansesenter på inkasso innenfor Forbrukerrådet.

Det er informantens inntrykk at forbrukerinteressene har gjennomslagskraft i Inkassoklagenemnda. Det er også et inntrykk at det er god kontakt og dialog med bransjen. Man har halvårlige kontaktmøter. Det er fast dialog, og det oppleves at en blir hørt på.

Når det gjelder forholdet til andre aktører, så er Forbrukerrådet representert i Disiplinærutvalget for *advokater*. Når det gjelder *offentlige kreditorer*, så har disse ofte sterke hjemler og høye gebyrer. Uteblitte betalinger går svært raskt rett til Statens innkrevingsentral og lønnstrekk.

4.3.4 Ytterligere samarbeid

Inkassoklagenemnden representerer et samarbeid mellom inkassobransjen og forbrukerinteressene. Kredittilsynet følger imidlertid med på det som skjer i Inkassoklagenemnden. Vedtak som blir fattet i nemnden blir oversendt Kredittilsynet til orientering og eventuelt for oppfølging, for eksempel når det skal avgjøres hvilke foretak som skal inspiseres.

I tillegg er det jevnlig kontaktmøter mellom Forbrukerrådet, Kredittilsynet og bransjen.

4.4 Oppsummering og sammenlikning

I det danske systemet er forbrukerinteressene nærmest ikke representert, verken når det gjelder i forhold til tilsynsmyndighet og klageinstans. Det er heller ikke kontakt mellom bransjen og representanter for forbrukerinteressene. Danmark savner også en egen nemnd som kan behandle klagesaker hvor skyldnere føler seg utsatt for urimelig opptreden fra inkassoselskaper.

Både Norge og Sverige har slike klagenemnder, selv om de fungerer noe ulikt i de to landene. I Norge har Inkassoklagenemnden et grunnlag i inkassoloven,

og her deltar også representanter for forbrukerinteressene. I Sverige deltar ikke forbrukerinteressene i Inkassonämnden, men selve nemnden er bredere sammensatt av aktører på inkassosiden.

Tilsynsmyndighetene opererer noe ulike i de tre landene. Rigspolitiet behandler primært klager fra skyldnere, men har ingen politisk rolle. Datainspektionen har et velutbygd og profesjonelt apparat for behandling av klager og spiller også en rolle når det gjelder å sette temaet inkasso på dagsorden. Kredittilsynet har overlatt klagesaker fra skyldnere til Inkassoklagenemnda og konsentrerer seg om klager fra inkassoselskapenes oppdragsgivere. Samtidig har Kredittilsynet kontakt med representanter for forbrukerinteressene og følger med på hva som skjer i Inkassoklagenemnda. En annen styrke ved Kredittilsynets virksomhet er at de, som den eneste av tilsynsinstitusjonene i de tre landene, fører statistikk over aktiviteten i markedet.

5 Inkassoprosessen og kostnadsstruktur

Selv om inkassoprosessen ikke er identisk i Sverige, Danmark og Norge, kan den likevel inndeles i tre hovedfaser som en gjenfinner i alle tre landene.

Den første fasen kan gis betegnelsen *egeninkasso*. Dette er tiltak som fordringshaveren selv iverksetter for å inndrive et forfalt krav. Dette dreier seg om utsending av purrebrev og varsel om at kravet sendes til inkasso, men fordringshaver kan naturligvis velge å utføre andre deler av prosessen. I andre tilfeller velger fordringshaver å overlate hele fakturaprosessen, fra fakturering og fram til eventuell inkasso, til andre.

Den andre fasen kan betegnes som *fremmedinkasso*. Dette er tiltak som et inkassofirma eller en advokat iverksetter for å inndrive et forfalt krav. Dette kan dreie seg om tiltak som innhenting av kredittopplysninger, telefonisk kontakt med skyldneren, oppsøkende virksomhet og langtidsovervåkning av kravene og av skyldnerens økonomi. Ofte vil inkassoforetaket «vaske» oppdragene mot betalingsanmerkninger. Disse, samt kravets størrelse, er avgjørende for den videre behandlingen av en sak. En viktig del av inkassoselskapenes oppgave er å behandle innsigelser mot kravet. Hvis kravet er bestridt, kan ikke inkassator gå videre i prosessen med å inndrive det.

Både egeninkasso og fremmedinkasso er *utenrettslige* måter å inndrive krav på. Hvis dette ikke nytter, kan kravet gå over til den siste fasen i inndrivingsprosessen, nemlig *rettslig inkasso*. Dette innebærer å bringe kravet inn for rettsapparatet. Den rettslige inndrivningen har to siktemål. Det første siktemålet er å få *etablert et tvangsgrunnlag* for kravet. Dette er en forutsetning for det neste siktemålet, nemlig å ta beslag i skyldnerens eiendeler i form av et *utlegg*.

Det finnes i alle de tre landene to veier i rettssystemet som vi kan kalle den *lettere* og den *tyngre* veien. Den *lettere* veien kan velges i de tilfeller hvor

kravet ikke er bestridt av skyldneren, og hvor det følgelig ikke er behov for å etablere et tvangsgrunnlag for kravet i rettsapparatet. Kravet kan dermed gå rett til utlegg (med mindre det framkommer innsigelser).

I Sverige kalles den lettere veien for *summarisk prosess* og skjer ved å rette en søknad om betalingsforelegg til kronofogden.²¹ I Danmark kalles framgangsmåten for *forenklet inkassoprosess* og finner sted ved å rette et såkalt betalingspåkrav til fogderetten.²² Denne prosessen ble mulig etter en lovendring som trådte i kraft i 2005. Fra og med 2006 har man også i Norge hatt en lettere vei kalt *direkteinnfordring av uimotsagte krav*. Direkteinnfordring skjer ved å begjære direkte innfordring hos namsmannen/namsfogden.²³ Hvis skyldneren ikke bestrider pengekravet, går saken rett til utlegg mot vedkommende.

Den *tyngre* veien er nødvendig når kravet er bestridt av skyldneren. Her må det først etableres et tvangsgrunnlag. Det foregår ved å, begjære prøvning i tingsretten i Sverige, stadfeste grunnlaget for et utlegg i civilretten i Danmark, eller fremme en forliksklage til Forlikrådet i Norge. Etter at det er etablert et tvangsgrunnlag for kravet sendes det til henholdsvis kronofogden, fogderetten eller namsfogden for iverksettelse av utlegg. En inkassosak kan gå over fra den lettere veien til den tyngre veien dersom skyldneren fremmer innsigelser mot betalingspåforelegget (Sverige), betalingspåkravet (Danmark) eller begjæringen om direkteinnfordring (Norge).

Nedenfor beskrives de ulike fasene i innkrevingsprosessen og kostnader forbundet med innkrevingen i detalj for hvert av landene

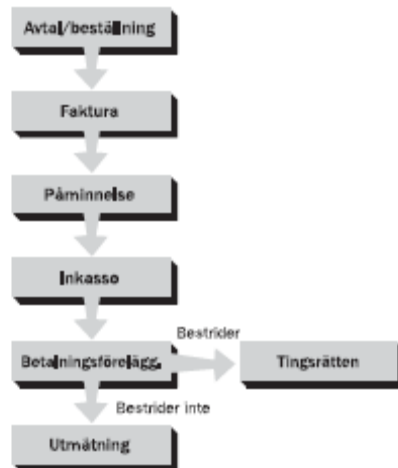
5.1 Inkassoprosessen i Sverige

Den svenske innkrevingsprosessen er på mange måter mer strømlinjeformet enn tilsvarende prosess i Danmark og Norge, spesielt når en inkassosak går den lette veien, det vil si en summarisk prosess. Figur 5-1 gir en skjematisk framstilling av prosessen. Forskjellen mellom den lette og den tunge veien avhenger rett og slett av om skyldneren har innsigelser mot betalingsforelegget eller ikke. Hvis det kommer innsigelser, er fordringshaverens eneste mulighet til å få inndrevet kravet å få stadfestet et tvangsgrunnlag for kravet i tingsretten.

²¹ Se <http://www.kronofogden.se/download/18.3d21d85f10922490e1080002483/92606.pdf>.

²² Se <http://www.domstol.dk/blanketter/Blanketter/Informationsfolder.pdf>.

²³ Se <http://www.namsfogden.no/saksinfo.php?expand=1&sid=45&kat=43>.



Figur 5-1: Oversikt over utenrettslig og rettslig inkasso i Sverige.

Nedenfor beskrives utenrettslig inkasso og de to formene for rettslig inkasso mer inngående.

5.1.1 Utenrettslig inkasso

I Sverige kan fordringshaver (borgenär) kreve erstatning for *en betalningspåminnelse* (purring) dersom dette er avtalt på forhånd. Det maksimale erstatningsbeløpet er 50 kroner. Fordringshaver kan naturligvis sende et fritt antall betalingspåminnelser uten å kreve betalt.

I tillegg kan fordringshaver kreve erstatning for utsendelse av *ett inkassovarsel*. Det stilles en rekke formelle krav til et inkassovarsel. Det må inneholde fordringshavers navn, hva som er grunnlaget for kravet, hovedstol, forsinkelsesrenter med rentesats samt beløpet og tidsperioden renten er beregnet for, kostnader for inkasso, tidsfrist for betaling eller bestridelse av kravet, at kravet oversendes kronofogden dersom betaling uteblir, samt informasjon om behandling av personopplysninger.

Fordringshaver kan bare sende ett inkassokrav og kan maksimalt kreve 160 kroner for varselet. Med unntak for parkeringsavgifter kreves det ikke at betalingspåminnelse må være sendt før det sendes inkassovarsel. Det er ikke noe krav om at det må ha gått et visst antall dager fra forfall til inkassovarsel, bortsett fra at god inkassoskikk krever at kravet er forfalt før inkassovarselet

sendes. Tidsfristen for betaling bør ikke være mindre åtte dager regnet fra utsendelsesdagen. Skyldneren bør ha minst seks dager på seg til å betale fra det tidspunktet kravet mottas. I tillegg bør det gå minst fire dager etter fristen i inkassovarselet før kravet oversendes til kronofogden.

En mulig løsning på en inkassosak er etablering av en *nedbetalingsplan* (amorteringplan). Fordringshaver eller inkassator kan kreve 150 kroner for en slik plan dersom den er skriftlig, oversendt skyldneren, og kommet i stand i samråd med skyldneren. Ytterligere krav til nedbetalingsplanen er spesifisert i Datainspektionens allmenne råd om tillempling av inkassoloven.

I tillegg til inkassokostnader kan fordringshaver kreve *rentekostnader*. Det finnes ingen maksimumsgrenser, selv ikke i forbrukerkjøp, for hvor høy forsinkelsesrente fordringshaver kan kreve så lenge denne er avtalt på forhånd. Hvis ikke det er avtalt noen rente, gjelder rentelovens bestemmelse om at fordringshaver maksimalt kan ta ut en årsrente som tilsvare riksbankens referanserente pluss åtte prosentpoeng. Per mars 2007 er referanserenten tre prosent slik at forsinkelsesrentesatsen er elleve prosent. I følge informanten fra inkassobransjen i Sverige er det ikke vanlig å bruke høyere forsinkelsesrente enn det renteloven fastsetter.

Utover dette kan i prinsippet ikke fordringshaver kreve større erstatning ved inndrivning av kravet. Det eksisterer ikke egne satser for inkassosalærer som er avhengig av kravets størrelse, slik det er tilfelle i Danmark og Norge.

5.1.2 Rettslig inkasso

Den lettere veien ved rettslig inndrivning kalles for *summarisk prosess* og skjer ved at fordringshaver eller inkassator retter en søknad om betalingsforelegg til Kronofogdmyndigheten (KFM).²⁴ I tillegg til hovedkravet kan søkeren få erstattet inkassoomkostninger som betalingspåminnelse (50 kroner), kravbrev (160 kroner) og avbetalingsplan (150 kroner).

Den som søker må betale en søknadsavgift på 300 kroner.²⁵ Denne kan fordringshaveren kreve erstattet av skyldneren. I tillegg kan fordringshaver kreve erstatning for eget eller inkassators arbeide med søknaden, såkalt ombudsarvode. Normalisatsen for dette er på 340 kroner.²⁶

²⁴ Se <http://www.kronofogden.se/download/18.3d21d85f10922490e1080002483/92606.pdf> (oppslag 29/03/2007).

²⁵ Förordning (1992:1094) om avgifter vid Kronofogdmyndigheten, § 1.

²⁶ Förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos Kronofogdmyndigheten, § 1.

På bakgrunn av søknaden skriver kronofogden et forelegg til skyldneren hvor det angis hva fordringshaveren krever, såkalt delgivning. Skyldneren får normalt omtrent ti dager på å svare på forelegget. Hvis skyldneren bestrider kravet, må fordringshaver sende saken til tingsretten for å få etablert et tvangsgrunnlag. Hvis skyldneren ikke svarer eller godtar forelegget, sender kronofogden et brev til begge parter hvor skyldneren pålegges å betale kravet (utslag).

Den neste fasen består i at kronofogden setter i gang en utleggsforretning (verkställa utslag). Før en utleggsforretning kan settes i verk må det foretas en undersøkelse av skyldnerens økonomi (tillgångsundersökning) med sikte på å finne muligheter for å få dekning for kravet. Normalt gjøres det en begrenset tilgångsundersökning for å se om det kan gjøres trekk i lønn eller liknende. Denne koster 500 kroner og må erstattes av skyldneren. En mer fullstendig undersøkelse med sikte på å finne dekning i annen løs eiendom koster 1000 kroner. Hvis fordringshaver vil ha dekning i fast eiendom som hus, hytte, båt e.l. må dette begjæres særskilt.²⁷

Den *tyngre* veien er nødvendig dersom skyldneren kommer med innsigelser mot betalingsforelegget. Hvis skyldneren har innsigelser, må fordringshaver ha en rettslig etablering av tvangsgrunnlag. Det skjer ved å sende en stemning til tingsretten. Avgiften for å sende en søknad om stemning er 450 kroner.²⁸

Når det gjelder dekning av utgifter i tingsretten, er grunnregelen at den tapende part må betale egne og motpartens rettergangskostnader. Det betales ingen avgift for selve arbeidet for selve arbeidet i tingsretten. Her må det imidlertid skilles mellom «småsaker» (små-mål) og andre saker. Et liten sak defineres som en sak hvor kravet er under halvparten av grunnbeløpet for erstatning i loven om allmän försäkring (tilsvarende grunnbeløpet i folketrygden). Grunnbeløpet for 2007 er 40 300 kroner, slik at skillet mellom små og store saker er på 20 150 kroner. Hvis kravet er under 20 150 kroner, svarer partene i prinsippet for sine egne kostnader. Dersom fordringshaver vinner saken, kan vedkommende likevel kreve kreves erstattet søknadsavgiften på 450 kroner.²⁹

Det vanlige er at kreditor (eller inkassator) først sender søknad om betalingsforelegg og at saken eventuelt oversendes tingsrätten dersom skyldneren bestrider kravet. Men kreditor kan også sende saken direkte til tingsrätten. Det er

²⁷ Förordning (1991:1340) om ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande eller handräckning hos Kronofogdmyndigheten, § 6.

²⁸ Se http://www.dom.se/templates/DV_InfoPage_1106.aspx (oppslag 29/03/2007).

²⁹ Rättegångsbalkens 18. kapittel, § 8 a.

aktuelt dersom kravet allerede er bestridt. Dersom det framgår av rettergangen at saken like gjerne kunne vært avgjort gjennom betalingsforelegg hos kronofogden i stedet for stemming i tingsrätten, kan kreditor ikke kreve høyere ersatningskostnader enn kostnadene ved betalingsforelegg.

Etter kravet er rettslig stadfestet sendes det til kronofogden for iverksettelse av utleggsforretning.

5.1.3 Kostnadsoversikt

Ut fra beskrivelsen ovenfor kan vi sette opp følgende regnestykker for ulike inndrivelsesprosesser i Sverige, som vist i Tabell 5-1. Forsinkelsesrenter er holdt utenfor regnestykkene. Det forutsettes ved begge formene for rettslig inkasso at det tas utlegg i skyldnerens lønnsinntekter.

Tabell 5-1: Kostnader ved inndrivning, eksklusive rentekostnader. Sverige.

	Utenrettslig inkasso	Summarisk prosess	Via tingsrätten
Faktura	5 000	5 000	5 000
Skriftlig betalingspåminnelse	50	50	50
Inkassokrav	160	160	160
Søknad om betalingsforelegg til KFM ³⁰		300	300
Ombudsarvode		340	340
Søknad om stevning til tingsrätten			450
Amorteringsplan		150	150
Søknad om utmåting til KFM		500	500
SUM	5 210	6 500	6 950

Et krav på 5 000 kroner vil vokse til 5 210 kroner dersom det betales før rettslig inkasso. Hvis kravet gjennomgår en summarisk prosess, må skyldneren betale 6500, det vil si et påslag på 1 500 kroner. Av disse går 800 kroner til kronofogden og 700 kroner til inkassator (ofte vil inkassoforetaket tilbakeføre 210 kroner til fordringshaver).

Går saken videre til tingsretten og skyldneren taper saken, må vedkommende betale i hvert fall 1 950 kroner mer enn det opprinnelige kravet siden dette er et «små-mål». Av disse går Av disse går 1250 kroner til det offentlige og 700 kroner til inkassator/fordringshaver.

³⁰ Kronofogdmyndigheten

5.2 Danmark

Danmark har et omfattende system for fastsettelse av kostnader for både egeninkasso og fremmedinkasso.

5.2.1 Egeninkasso

Den danske renteloven (§ 9 b) gir fordringshavere lov til å ta betalt for inntil tre purrebrev (rykkere) med maksimalt 100 kroner per purring. Det første purrebrevet kan sendes umiddelbart etter første forfall. Det kan imidlertid ikke sendes nytt purrebrev før 10 dager etter det forrige. I motsetning til i Sverige og Norge må ikke puringer nødvendigvis sendes per brev. De kan for eksempel sendes per e-post.

Fordringshaver behøver ikke sende tre purrebrev før kravet oversendes til inkasso. Informanten fra inkassobransjen og Forbrugerrådets hjemmeside³¹ opplyser imidlertid at det å sende tre puringer er det vanligste.

Det må i purrebrevet opplyses at saken oversendes til inkasso dersom skyldneren ikke betaler. Hvis fordringshaver oversender pengekravet til advokat eller et inkassobyrå, kan det kreves 100 kroner i erstatning for oversendelsen. Totalt vil altså prosessen før inkasso setter i gang koste skyldneren 400 kroner.

Spesielt for Danmark er at det finnes egne satser for hvor mye fordringshaver maksimalt kan ta i utenrettslige innfordringsomkostnader.³² Tabell 5-2 viser satsene for egeninkasso. Det som er spesielt sammenliknet med Sverige og Norge er at disse satsene kommer i tillegg til gebyrer for puringer.

Det at Danmark har slike satser har i følge informanten fra inkassobransjen vært en viktig grunn til at mange firmaer selv innfordrer sine pengekrav. Markedet for egeninkasso er med andre ord antakelig større i Danmark enn de andre to landene.

³¹ Se <http://www.forbrugerraadet.dk/raad/forbruger/alle/raad109/>.

³² Jf. Bekendtgørelse om udenretlig inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling (BEK nr 601 af 12/07/2007).

Tabell 5-2: Satser for erstatning av kostnader til egeninkasso. Danmark.

Fordringer fra til	Inkassobeløp (inkl. moms)
0 – 1 000 kr.	200 kr.
1.001 – 2 500 kr.	350 kr.
2 501 – 5 000 kr.	450 kr.
5 001 – 10 000 kr.	600 kr.
10 001 – 25 000 kr.	800 kr.
25 001 – 50 000 kr.	1 000 kr.
50 001 – 100 000 kr.	1 300 kr.
100 001 – 250 000 kr.	1 800 kr.
250 001 – 500 000 kr.	3 000 kr.
500 001 kr. eller høyere	3 000 kr. + 0,67 % av som overstiger 500 000 kr.

Renteloven regulerer hvor mye fordringshaver maksimalt kan kreve i forsinkelsesrente av forbrukere. Renten beregnes som Nationalbankens offisielle utlånsrente pluss sju prosent årlig. Per mars 2007 er den offisielle utlånsrenten 3,75 prosent, slik at forsinkelsesrentesatsen er 10,75 prosent.

5.2.2 Fremmedinkasso

Dersom et inkassobyrå eller en advokat tar på seg innkrevingen av et krav, kan det *i tillegg til* de ovenfor nevnte gebyrene kreves erstatning for kostnader til fremmedinkasso. Tabell 5-3 viser satsene for fremmedinkasso.

Tabell 5-3: Satser for erstatning av kostnader til fremmedinkasso. Danmark.

Fordringer fra til	Inkassobeløp (inkl. moms)
0 – 1 000 kr.	300 kr.
1 001 – 2 500 kr.	500 kr.
2 501 – 5 000 kr.	700 kr.
5 001 – 10 000 kr.	900 kr.
10 001 – 25 000 kr.	1 200 kr.
25 001 – 50 000 kr.	1 600 kr.
50 001 – 100 000 kr.	2 000 kr.
100 001 – 250 000 kr.	2 700 kr.
250 001 – 500 000 kr.	4 500 kr.
500 001 kr. eller høyere	4 500 kr. + 1 % av det som overstiger 500 000 kr.

Fremmedinkassosatsene er høyere enn satsene for egeninkasso. Hvis fordringshaveren (debitor) ikke er momsregistrert, kan det beregnes moms av inkassobeløpet.

Et interessant spørsmål er om det kan kreves både erstatning for egeninkasso og fremmedinkasso, det vil si at fordringshaver først forsøker å inndrive fordringen selv og deretter oversender fordringen til inndriving i et inkassobyrå og krever betalt for begge deler.

Spørsmålet er ikke helt enkelt å besvare. I forskriften om inndrivelseskostnader heter det at fordringshaveren kan kreve betaling både etter reglene for egeninkasso og fremmedinkasso dersom bestemmelsenes betingelser for hver av dem er oppfylt (§ 2, stk. 2). Sørensen (2005:145) bemerker i denne sammenheng at erstatning for både egen- og fremmedinkasso kun kan kreves dersom det er rimelig å sende fordringen videre til fremmedinkasso. Det vil for eksempel ikke være tilfelle dersom ved egeninkassovirksomheten kommer fram at skyldneren ikke er i stand til å betale. Informanten fra inkassobransjen opplyser at dette er et vanskelig spørsmål å besvare fordi noen domstoler godtar at man kan kreve dekket både omkostninger for egeninkasso og fremmedinkasso. Spørsmålet har ikke vært oppe til avgjørelse i Høyesterett og en kan følgelig ikke si at prinsippet om dobbelt dekning gjelder generelt.

5.2.3 Rettslig inkasso

I Danmark kalles den enkle inndrivingsformen for *forenklet inkassoprosess* og skjer ved å rette et såkalt betalingspåkrav til fogderetten.³³ Denne prosessen ble mulig etter en lovendring som trådte i kraft i 2005. Denne forenklete prosessen forutsetter at kravet er maksimalt 50 000 kroner og at fordringshaveren har en klar formening om at skyldneren er enig i kravet.

I dag må en advokat være prosessfullmektig ved rettslig inndriving av fordringer. Imidlertid er det foreslått en lovendring som innebærer at alle, for eksempel inkassobyråer eller fordringshaveren selv kan møte som prosessfullmektig i den forenklete inkassoprosessen.

Ved rettslig inndriving kan advokaten kreve et salær i tråd med veiledende takster fastsatt av presidentene for østre og vestre landsrett. Gjeldende satser er vist i Tabell 5-4.

³³ Se <http://www.domstol.dk/blanketter/Blanketter/Informationsfolder.pdf>.

Tabell 5-4: Satser for advokatsalær ved rettslig inkasso. Danmark.

Fordringer fra til	Salær (uten moms)
0 – 5 000 kr.	770 kr.
5 001 – 10 000 kr.	1 310 kr.
10 001 – 15 000 kr.	1 610 kr.
15 001 – 20 000 kr.	1 810 kr.
20 001 – 25 000 kr.	1 910 kr.
25 001 – 30 000 kr.	1 970 kr.
30 001 – 35 000 kr.	2 060 kr.
35 001 – 40 000 kr.	2 130 kr.
40 001 – 45 000 kr.	2 210 kr.
45 001 – 50 000 kr.	2 280 kr.

Det er *ikke* anledning til å kreve både utenrettslige inkassoomkostninger til fremmedinkasso og salærer for rettslig inkasso. Er det beregnet omkostninger for fremmedinkasso, må disse fratrekkes omkostningene i salæret. Informanten fra den danske inkassobransjen opplyser at advokatene tar hele salæret ved rettslig inkasso, slik at inkassobyrået må sette sitt salær til null.

Inkassoomkostningene omfatter i følge Sørensen (2005:150-151):

«...alt det arbejde, som en advokat udfører i en sag, hvor fordringen ikke bestrides i svarskriftet av skyldner. Dvs. alt lige fra sagens oprettelse, anerkendelsesskrivelser til klienten, rykkere til skyldner, opkald til/fra skyldner, eventuel udarbejdelse af frivilligt forlig, administrering af avdragsordning, udtagelse av stævning, eventuelt møde ved sagens inkamination, udarbejdelse af domsrykker, udarbejdelse av foderekvission, afslutning af sagen etc. etc. Inkassoomkostninger omfatter dog ikke forberedelse af og møde for fogderetten. For dette får man tillagt et mødesalær.»

Møtesalæret for møte i fogderetten er avhengig av hovedstolens størrelse etter følgende tabell:

Tabell 5-5: Møtesalær i fogderetten. Danmark.

Fordringer fra til	Salær (uten moms)
0 – 2.500 kr.	0 kr.
2.501 – 50.000 kr.	600 kr.
50.001 – 100.000 kr.	800 kr.
100.001 – 200.000 kr.	1.100 kr.
200.001 – 500.000 kr.	1.500 kr.
Over 500.000 kr.	2.000 kr.

Møtesalæret går til advokaten og betales av skyldneren. Ved eventuelle senere møter i samme sak beregnes halvt møtesalær.

Den forenklete prosessen innledes med at det fylles ut et betalingspåkrev som sendes fogderetten. Her må kreditor ta stilling til tre spørsmål:

1. Skal betalingspåkrevet forkynnes for skyldneren dersom vedkommende i løpet av de siste seks månedene har avgitt en insolvenserklæring³⁴ i fogderetten?
2. Skal saken fortsette som sivil rettssak (i civilretten) dersom skyldneren i rett tid kommer med innsigelser?
3. Skal saken bringes direkte inn for fogderetten dersom skyldneren ikke i rett tid kommer med innsigelser?

Hvis man svarer nei på det første spørsmålet, vil saken bli tilbakesendt dersom det finnes en slik insolvenserklæring. Hvis det ikke finnes en slik erklæring, vil betalingspåkrevet bli forkynt, og det kommer en påtegning på kravet som har samme virkning som en dom. Saken fortsetter i tråd med hva man har svart på de neste spørsmålene.

Hvis man svarer ja, vil betalingspåkrevet bli forkynt, og det kommer en påtegning på kravet som har samme virkning som en dom. Hvis det finnes en insolvenserklæring, vil saken bli avvist. Ellers vil saken fortsette i tråd med hva man har svart på de neste spørsmålene.

Har man svart ja på det andre spørsmålet, vil saken gå til utlegg dersom det ikke er innsigelser og man har bedt om det (spørsmål 3). Kommer det innsigelser, vil saken gå til civilretten og betalingspåkrevet tjene som stevning.

Har man svart nei på det andre spørsmålet, vil saken sendes i retur dersom det kommer innsigelser. Hvis ikke, vil saken fortsette til iverksetting av utlegg hvis man har bedt om det.

Det skal betales et gebyr når betalingspåkrevet sendes. Hvis saken avvises på grunn av insolvenserklæring og fordringshaver har valgt at saken skal returneres i denne situasjonen, betales det ikke noe gebyr. I alle andre tilfeller skal det uansett betales et grunngebyr på 400 kroner. Hvis det er rettsaksbehandling i fogderetten, betales et gebyr på 100 kroner i tillegg. Hvis det er utleggsforretning, er det et tilleggsgebyr på 300 kroner. Det maksimale gebyret er 700 kroner. En får dermed fire situasjoner:

³⁴ Erklæring om at man ikke er betalingsdyktig.

Tabell 5-6: Gebyr betalingspåkrav for ulike situasjoner. Danmark.

	Ikke rettssak	Rettssak
Ikke utlegg	400 kroner	500 kroner
Utlegg	700 kroner	700 kroner

Hvis skyldneren ikke møter i fogderettsmøtet, kan kreditor anmode om enten en utkjørende fogdeforretning eller politiframstilling av skyldneren. Sørensen (2005:82) angir at det siste er det vanlig hvis skyldneren er en person. Gebyr for politiframstilling er 400 kroner. Skyldneren bringes da inn for retten av politiet, som oftest mot sin vilje. I følge Sørensen forekommer dette hyppig.

Det er spesielt ved det danske systemet at det ikke tas utlegg i skyldnerens lønn slik det er vanlig i Norge og Sverige. Utlegg må dermed enten betales av skyldneren direkte, eller skje ved utlegg i løsøre eller fast eiendom. Det må følgelig avholdes et tvangssalg.

Den *tyngre* veien er nødvendig når kravet er bestridt av skyldneren. Her må det en rettslig stadfesting av et tvangsgrunnlag. Det skjer ved å stadfeste grunnlaget for et utlegg i Civilretten i Danmark. Etter kravet er rettslig stadfestet sendes det til fogedretten for iverksettelse av utlegg. En inkassosak kan gå over fra den lettere veien til den tyngre veien dersom skyldneren bestrider betalingspåkravet.

En sivil sak starter med at kreditor sender inn en stevning til civilretten. Det må da betales et stevningsgebyr³⁵, som hvis hovedstolen er på inntil 50 000 kroner er på 500 kroner (er hovedstolen høyere er gebyret på 750 kroner pluss 1,2 prosent av beløpet over 50 000 kroner). Stevningsgebyret kan maksimalt utgjøre 75 000 kroner.

I tillegg må det betales et gebyr for domsforhandlingen eller skriftelig behandling av saken, kalt berammelsesgebyr. Dette gjelder imidlertid kun saker hvor hovedstolen er over 50 000 kroner. Avgiften er 750 kroner pluss 1,2 prosent av den verdien som overstiger 50 000 kroner. Berammelsesgebyret kan maksimalt utgjøre 75 000 kroner.

Svært ofte møter ikke skyldneren opp i civilretten, slik at man får en uteblivelsesdom. Hvis man får stadfestet et grunnlag i fogderetten, kan man gå vi-

³⁵ Jf. retsavgiftslovens § 1.

dere til fogderetten. Her må man betale et fogdegebyr som er på 300 kroner pluss 0,5 prosent av beløpet over 3000 kroner.

5.2.4 Kostnadsoversikt

Ut fra det som er beskrevet ovenfor kan vi sette opp følgende regnestykker over hva ulike innkrevingsprosesser vil koste skyldneren når det opprinnelige kravet er på 5 000 kroner. Beregningen ser bort fra forsinkelsesrenter.

Tabell 5-7: Kostnader ved inndrivning eksklusive forsinkelsesrenter. Ulike prosesser. Danmark.

	Utenrettslig inkasso	Betalings- påkrav (kun dom)	Forenklet inkasso- prosess	Den tunge vei
Faktura	5000	5000	5000	5000
Tre rykkere	300	300	300	300
Oversendelse til advokat eller inkassobyrå	100	100	100	100
Inkassosalær	700			
Gebyr for betalingspåkrav		400	700	
Advokatsalær		770	770	770
Møtesalær			600	600
Stevning for civilretten				500
Fogdegebyr				310
SUM	6100	6570	7470	7580

Et krav på 5 000 kroner som betales før det har gått til rettslig innfordring vil øke med 1 100 kroner når vi ser bort fra rentekostnader. Av dette går 400 kroner til fordringshaver og 700 kroner til inkassobyrådet.

Innen rettsapparatet er det som nevnt flere veier. Dersom fordringshaver nøy-er seg med et vedtatt betalingspåkrav, vil den samlede prosessen koste skyldneren 1 570 kroner i tillegg til fakturabeløpet. Av disse 1 570 kronene går 400 til fordringshaver, ingenting til inkassobyrådet, 770 kroner til advokat og 400 kroner til det offentlige.

Dersom fordringshaver går videre for å få tatt utlegg, koster prosessen 2 470 kroner for skyldneren. Av disse går 400 kroner til skyldneren, ingenting til inkassobyrådet, 1 370 kroner til advokat og 700 kroner til det offentlige.

Den tunge vei innebærer stevning for civilretten. De totale kostnadene for prosessen øker da til 7 580 kroner. Av disse går 400 kroner til fordringshaver, ingenting til inkassobyrådet, 1 370 kroner til advokat og 810 kroner til det offentlige.

I og med at det ikke kan tas utlegg i lønn i Danmark, er ikke kostnadsoversikten for rettslig inndrivning helt sammenliknbar med de tilsvarende oversiktene for Sverige og Norge. Det må gjøres utlegg i skyldnerens eiendeler, som inventar, bil, eiendom, leilighet etc., og det påløper følgelig kostnader i denne forbindelse. Her skal bare antydes noen av kostnadene: hver utleggsattest koster 175 kroner og utskrift av fogdebok koster 175 kroner. I tillegg koster en utkjørende utleggsforretning, det vil si en utleggsforretning hjemme hos skyldneren, 400 kroner. Dette er ikke så vanlig når skyldneren ikke er et firma. Politiframstilling av skyldneren i fogderetten, dersom det er nødvendig, koster 400 kroner. I følge Sørensen (2005) er politiframstilling av skyldner i retten hyppig forekommende. Alt dette må dekkes av skyldneren.

5.3 Norge

Det er inkassoforskriften som regulerer fordringshaverens rett til å få dekket utgifter til inndrivning av en fordring. Forskriften dekker både omkostninger til egeninkasso og fremmedinkasso.

Spesielt for Norge er at man opererer med en egen inkassosats som danner utgangspunkt for beregning av standardgebyrer for både egen- og fremmedinkasso. Inkassosatsen ble innført i 2002. Den er lavere enn rettsgebyret som danner utgangspunkt for beregning av gebyrer og salærer ved rettslig inkasso. For 2007 er inkassosatsen 560 kroner. Rettsgebyret er 860 kroner.

5.3.1 Egeninkasso

Fordringshaveren kan velge mellom enten å få dekket standardiserte satser uten å måtte dokumentere faktiske kostnader, eller å få dekket dokumenterte faktiske kostnader for inndrivning. Forutsetningen er at kostnadene er nødvendige, at skyldneren ikke har innsigelser og at innfordringen skjer i tråd med god inkassoskikk (inkassoloven § 17).

Fordringshavers krav på gebyr for egeninkasso er begrenset til tre tiltak, nemlig utsendelse av henholdsvis purrebrev, inkassovarsel og betalingsoppfordring. Strengt tatt er det kun det siste som regnes som inkassotiltak, men loven regulerer også hva fordringshaver kan kreve erstattet i forkant av dette.

I følge inkassoforskriftens § 1-2 kan fordringshaver kreve 1/10 av inkassosatsen, det vil si 56 kroner, for utsendelse av et *skriftlig purrebrev* som tilfredsstillers lovens krav. For å kunne kreve gebyr må purringen være skriftlig, angi kravets størrelse og hva kravet gjelder, spesifisere renter og purregebyr og være sendt tidligst 14 dager etter forfall. Elektronisk eller telefonisk purring tilfredsstillers ikke lovens krav. Purrebrevet kan godt være sendt av inkassator på vegne av fordringshaveren.

I tillegg til eller i stedet for purrebrev kan fordringshaver sende et *inkassovarsel*. Fordringshaver kan kreve 1/10 av inkassosatsen det vil si 56 kroner, for utsendelse av inkassovarsel som tilfredsstillers visse krav etter loven. Det innebærer at varselet må være skriftlig, ikke sendes før 14 dager etter den opprinnelige betalingsfristen, innholde opplysninger som gjør det mulig for skyldneren å identifisere hva kravet gjelder. Varselet skal gi skyldneren en frist på å betale eller komme med innsigelser på minst 14 dager regnet fra da varselet blir sendt. Inkassovarselet kan godt være sendt av inkassator på vegne av fordringshaveren.

Etter at det er sendt purrebrev eller inkassovarsel kan det sendes en skriftlig *betalingsoppfordring* om å betale innen en frist på minst 14 dager fra da oppfordringen ble sendt ut. Forutsetningen for å kreve gebyr er at purrebrev og inkassovarsel er sendt ut, og at fristen på 14 dager er overskredet. En betalingsoppfordring skal sendes i fordringshaverens navn og angi hva kravet gjelder, kravets størrelse med angivelse av hovedkrav, forsinkelsesrente og inndrivingskostnader, rentesats for forsinkelsesrenten og fra hvilken dato det er beregnet rente. Oppfordringen skal videre opplyse om at det kan føre til ytterligere kostnader og rettslig inndrivning av kravet dersom skyldneren ikke betaler og samtidig at skyldneren har rett til å kreve nemndsbehandling (Inkassoklagenemnda). Fristen for å betale eller komme med innsigelser skal være på minst 14 dager. Hvis alle disse kravene er tilfredsstilt, kan fordringshaver kreve 3/10 inkassosats, det vil si 168 kroner, i gebyr.

Totalt kan det kreves gebyr for to purrebrev og en betalingsoppfordring eller et purrebrev, et inkassovarsel og en betalingsoppfordring. Forutsetningen er nytt brev/varsel/oppfordring ikke sendes før fristen på minst 14 dager i foregående purrebrev/inkassovarsel er overskredet. Samlet kan fordringshaver dermed kreve en halv inkassosats, det vil si 280 kroner, til dekning av kostnader for egeninkasso. Mye tyder på at mange kreditorer velger å sende kun en purring eller et inkassovarsel før det sendes betalingsoppfordring. Dette er antakelig begrunnet i ønske om å redusere tiden, og følgelig bindingen av kapital, mellom overskridelse av betalingsfrist og iverksetting av inkassotiltak.

I stedet for standardgebyrer kan fordringshaver kreve erstattet faktisk dokumenterte kostnader. Som hovedregel kan ikke fordringshaver kreve høyere erstatning enn de samlede gebyrene for egeninkasso (halv inkassosats). Dersom en advokat har ansvaret for fordringshaverens egeninndrivning, kan det likevel kreves erstattet opp til satsene for fremmedinkasso av enkle saker.

I tillegg til kostnader for egeninkasso kan fordringshaver kreve forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven løper renten fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, eller fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Forsinkelsesrenten fastsettes hvert halvår, med virkning fra 1. januar og fra 1. juli. Satsen skal være Norges Banks styringsrente, tillagt minst 7 prosentpoeng. Fra 1. januar 2007 er forsinkelsesrenten i Norge fastsatt til 10,5 prosent.

5.3.2 Fremmedinkasso

Dersom et krav oversendes til fremmedinkasso, er det klare regler for hvor mye skyldneren må betale av inndrivingskostnadene. Maksimalsatsenes størrelse er avhengig av hvor stort kravet er og om det dreier seg om enkle eller tyngre krav.

Skillet mellom enkle og tunge saker dreier seg om hvor lang tid som har gått fra utsendelse av betalingsoppfordring og betaling. Et krav regnes som *enkelt* når det mottas til inkasso. Det går over til å bli et *tungt krav* når skyldneren har overskredet fristen i betalingsoppfordringen med mer enn 14 dager. Inkassoselskapet kan kreve dobbelt så høye inkassosalærer for tunge saker som for lette saker. Tabell 5-8 viser satsene for henholdsvis enkel og tyngre krav, avhengig av kravets størrelse.

Tabell 5-8: Maksimalsatser for fremmedinkasso for henholdsvis enkel og tyngre krav. Norge.

Krav t.o.m.:	Enkle krav	2007	Tyngre krav	2007
1 250 kr	0,5 x inkassosatsen	280	1 x inkassosatsen	560
2 500 kr	1 x inkassosatsen	560	2 x inkassosatsen	1 120
5 000 kr	1,5 x inkassosatsen	840	3 x inkassosatsen	1 680
10 000 kr	2 x inkassosatsen	1 120	4 x inkassosatsen	2 240
25 000 kr	3 x inkassosatsen	1 680	6 x inkassosatsen	3 360
50 000 kr	4 x inkassosatsen	2 240	8 x inkassosatsen	4 480
100 000 kr	5 x inkassosatsen	2 800	10 x inkassosatsen	5 600
250 000 kr	7,5 x inkassosatsen	4 200	15 x inkassosatsen	8 400
500 000 kr	10 x inkassosatsen	5 600	20 x inkassosatsen	11 200
Over 500 000 kr	12,5 x inkassosatsen	7 000	25 x inkassosatsen	14 000

Dersom inkassator forhandler fram en *nedbetalingsplan* med skyldneren som inneholder mer enn fire avdrag, eller hvor det undertegnes et gjeldsbrev med avtale om at inndrivning kan skje uten søksmål, kan inkassator kreve en halv inkassosats for dette i tillegg til de ordinære satsene. Det gjelder ikke dersom saken bringes inn for forliksråd eller tingrett.

I følge § 2-1 i inkassoforskriften kan en fordringshaver aldri kreve høyere samlet erstatning av skyldneren for kostnader ved å ha engasjert en inkassator og for andre kostnader ved utenrettslig inndrivning enn satsene for fremmedinkasso. Det innebærer at skyldneren ikke kan kreves for purrebrev og inkassovarsel i tillegg til fullt inkassosalær. Dersom inkassobyrådet mottar et inkassoppdrag hvor purregebyr er inkludert, må dette inkluderes i inkassosalæret.

En spesiell problemstilling er såkalt «*pay-back*» eller returprovisjon. Dette innebærer at inkassobyrådet tilbakefører til fordringshaver en del av det inkassogebyret som avkreves skyldneren. Dette kan være problematisk fordi det kan innebære at skyldneren må betale mer enn nødvendige kostnader til inndrivning.

Her kan en skille mellom to situasjoner. Den første situasjonen er at fordringshaveren selv har sendt ut kravbrev. Da har vedkommende også hatt kostnader med dette, og gebyrene for kravbrevene kan uproblematisk tilbakeføres til fordringshaveren. Inkassobyrådets del av maksimalsatsen reduseres tilsvarende.

Den andre situasjonen er at inkassobyrådet står for utsendelse av kravbrevene, men at det avtales at fordringshaveren får godskrevet standardgebyrene for dette. I praksis innebærer en slik avtale at inkassator sender ut kravbrevene gratis for kunden. I følge rundskriv fra Kredittilsynet er dette tillatt hvis kravbrevene faktisk er sendt ut og de tilfredsstillende inkassolovens betingelser.³⁶ Det kan ikke tilbakeføres mer enn de forskriftsmessige gebyrene for egeninkasso, altså maksimalt to purringer (eventuelt en purring og et inkassovarsel) og en betalingsoppfordring, totalt en halv inkassosats (280 kroner).

5.3.3 Rettslig inkasso

Fra og med 2006 fikk man en endring i tvangsfullbyrdelseslovens § 7-2 som innebærer at man også i Norge har en lettere vei for *direkteinnfordring av uimotsagte krav*. Fordringshaver eller inkassator må da begjære direkte inn-

³⁶ Rundskriv 16. oktober 2001 fra Kredittilsynet om «Retningslinjer for inkassators tilbakeføring av gebyrmessig erstatning til fordringshaver ("pay-back")».

fordring hos namsmannen.³⁷ Hvis skyldneren ikke har innsigelser mot pengekravet, går saken rett til utlegg mot vedkommende.

Den enkle innkrevingsprosedyren er lite utbredt i Norge. Forlikrådet vil antakelig fortsatt vil være en vesentlig instans i inndrivingsprosessen. Baard Sigurd Bratsberg fra KrediNor antyder at sakstallet, selv om det vil bli redusert, neppe vil bli halvert. Potensielt burde imidlertid 70 prosent av sakene kunne gå den lette vei, i og med at det er innsigelser i 75 000 saker av 250 000 årlige forliksklager, det vil si bare omtrent 30 prosent.³⁸

Dersom kreditor benytter enkel inndrivning, skrives det først en *begjæring om direkte innfordring til namsmannen* i den kommunen skyldneren bor. Forutsetningen er at det er sendt en betalingsoppfordring først. Når begjæringen er mottatt, varsler namsmannen skyldneren som får en frist på 14 dager til å fremme innsigelser mot kravet eller ønske om å forhandle med kreditor. Å sende inn en slik begjæring koster ett rettsgebyr (nå 860 kroner) og må dekkes av skyldner.

Hvis det ikke kommer innsigelser, avholdes det en *utleggsforretning* hvor namsmannen tar utlegg i det som det er mest hensiktsmessig for å dekning for kravet. Er skyldneren lønsmottaker, kan det tas innenfor visse rammer tas utlegg i lønn. Rettsgebyret for utleggsforretning ble fra 1. januar 2007 redusert fra 2,1 til 1,85 rettsgebyr, det vil si 1591 kroner.³⁹ Tidligere måtte det betales tilleggskostnader på 2236 kroner når utlegg ble tatt, men dette gebyret er fjernet med virkning fra 1. januar 2007. Kostnadene ved en utleggsforretning er dermed redusert fra 3827 kroner til 1591 kroner. I tillegg til disse kostnadene kan inkassator kreve ett rettsgebyr (860 kroner) for å skrive begjæringen og andre sakskostnader.⁴⁰

Hvis skyldneren har ønsket å forhandle, kan det komme til en løsning slik at begjæringen trekkes. Hvis det kommer innsigelser og kreditor har ønsket behandling i forlikrådet, går saken videre dit.

³⁷ Se <http://www.namsfogden.no/saksinfo.php?expand=1&sid=45&kat=43> for en nærmere beskrivelse av prosessen med direkte innfordring.

³⁸ Baard Sig. Bratsberg «Direkte inndrivelse av uimotsagte krav. Er forlikrådbehandlung en saga blott?» Lysbilder til foredrag 20.9.2005. Lastet ned 16. februar 2007. (www.dinebeslutninger.no/filestore/ThorAndersenDirekteinndrivelse.pdf)

³⁹ Lov om rettsgebyr, § 14.

⁴⁰ Jf. Forskrift 1992-12-04 nr 898: *Forskrift om saksøktes sakskostnadsansvar ved tvangsfullbyrdelse*, § 2.

Den *tyngre* veien er det mest vanlige i Norge. Her må det en rettslig stadfesting av at pengekravet er legitimt. Det skjer ved å fremme en forliksklage for forliksrådet. Det må betales ett rettsgebyr (860 kroner) for å få behandlet en forliksklage.⁴¹ I tillegg kan inkassobyrådet kreve ett rettsgebyr (860 kroner) for å skrive forliksklagen. Begge disse kostnadene kan kreves dekket av skyldneren dersom vedkommende taper. Utover dette kan skyldneren kreves å betale inntil 290 kroner som møteutgifter i forliksrådet.⁴²

Etter at det er etablert et tvangsgrunnlag i forliksrådet, sendes det en begjæring om utleggsforretning til namsmannen. Prosessen og kostnadene ved dette som beskrevet ovenfor i tilknytning til direkte innfordring av uimotsagte krav.

5.3.4 Kostnadsoversikt

Vi kan dermed beregne kostnadene for et krav på 5 000 kroner ved ulike innkrevingsprosedyrer. Disse er vist i Tabell 5-9. Forsinkelsesrenter er holdt utenfor beregningene.

Tabell 5-9: Kostnader ved inndrivning. Ulike prosesser. Norge.

	Utenrettslig inkasso	Direkte innfordring	Forliksrådet
Gjeld	5 000	5 000	5 000
Inkassosalær enkel sak	840	840	840
Inkassosalær tung sak	840	840	840
Skrive forliksklage			860
Behandling av forliksklage			860
Møte i forliksrådet			290
Skrive begjæring om utlegg		860	860
Begjæring om utlegg		1 591	1 591
SUM	6 680	9 131	11 141

Dersom kravet går til fremmedinkasso, kan det maksimalt kreves inkassosalærer for fremmedinkasso. Gebyrer for purringer og inkassovarsel tas derfor ikke med. Hvis fordringshaver ikke betaler før kravet er blitt en tung sak, legges det til 1 680 kroner. Alt dette går til inkassobyrådet, men praksisen med pay-back innebærer at 280 kroner ofte vil bli tilbakeført til fordringshaver.

⁴¹ Lov om rettsgebyr, § 7.

⁴² Forskrift 1993-07-23 nr 768: *Forskrift om maksimalsatser for utmåling av sakskostnader i forliksrådet*, § 1.

Går saken videre til direkte innfordring, øker kostnadene ved selve innkrevningen til 4 131 kroner. Av dette går 2 540 kroner til inkassobyrået (med eventuelt fratrukk av 280 kroner til fordringshaver) og 1 591 kroner til det offentlige.

Går saken den vanlige veien, via forlikrådet, er kostnadene forbundet med innkrevningen hele 6 141 kroner. Det innebærer at det totale kravet mer enn fordobles. Av dette går 3 690 kroner (med eventuelt fratrukk av 280 kroner til fordringshaver) til inkassator og 2 451 kroner til det offentlige.

5.4 Oppsummering og sammenlikning

Tabell 5-10 sammenlikner kostnadene for skyldneren ved innfordring og rettslig innfordring i Danmark, Sverige og Norge når det opprinnelige kravet er på 5 000 kroner.

Tabell 5-10: Kostnader for skyldneren ved utenrettslig og rettslig innfordring i Danmark, Sverige og Norge. Opprinnelig krav på 5 000 kroner. Rentekostnader ikke inkludert.

	Danmark	Sverige	Norge
<i>Utenrettslig inkasso</i>	6 100	5 210	6 680
<i>Rettslig inkasso</i>			
- den lettere vei	7 470	6 500	9 131
- den tyngre vei	7 580	6 950	11 141

En slik sammenlikning må behandles med noe forsiktighet, spesielt siden det påløper ekstra kostnader ved utleggsforretninger i det danske systemet. I tillegg kan nok kostnadene ved å bringe et krav inn for tingsretten i Sverige medføre noe høyere erstatningsansvar enn det som kommer fram i vår oversikt. Det gjelder spesielt dersom kravet overstiger grensen for såkalt «småmål».

Selv når vi tar disse forholdene i betraktning, er konklusjonen klar. Det svenske systemet er «rimeligere» for skyldneren enn det danske og det norske. Systemet bygger på et prinsipp om at skyldner og fordringshaver deler kostnadene ved inndrivningen.⁴³

Det norske systemet er klart det dyreste for skyldneren, og det er både inkassator og det offentlige som henter inn mer fra skyldneren sammenliknet med

⁴³ Jf. kapittel 6.

de to andre landene. Det er for eksempel interessant å merke seg at utenrettslig inndrivning av kravet på 5000 kroner koster mer i Norge enn en enkel (summarisk) rettslig prosess i Sverige. I motsetning til det svenske systemet bygger det norske systemet på prinsippet om at skyldneren skal dekke det meste av kostnadene ved innfordringen.

Det danske systemet befinner seg i en mellomstilling mellom det svenske og det norske, men heller nok kostnadmessig (når en tar i betraktning kostnadene ved utleggforretning) i retning av det norske. Det som trekker kostnadene ned for skyldneren er forholdsvis lave satser for advokatenes arbeid med en inkassosak og forholdsvis lave avgifter til rettsapparatet for å behandle saken.

6 Inkassobransjens kvalitet og resultater

Dette kapitlet vurderer resultatsiden av inkassosystemene i de tre landene. For det første ser vi på hvordan ulike hensyn og interesser vektlegges innenfor de tre systemene. For det andre presenteres to ulike mål på inkassobransjens «suksess», nemlig andelen saker som går til rettslig inkasso og løsningsgrad. Det må presiseres at framstillingen inneholder ikke ubetydelig elementer av vurdering og usikkerhet.

6.1 Målsetninger og hensyn

En vesentligst målsetning med et inkassosystem er naturligvis å lette kreditorenes innfordring av sine pengekrav. Det er noe som vektlegges sterkt av både bransjen og tilsynsmyndighetene i de enkelte land. Også representantene for brukerinteressene legger vekt på dette, selv om disse også legger stor vekt på hensynet til skyldneren.

Et inkassosystem skal imidlertid ikke bare ivareta fordringshaverens men også skyldnerens interesser. For det første må skyldneren sikres muligheter til å bestride og stoppe innfordring av uberettigede krav. I alle tre landene kan ikke inkassoselskaper inndrive tvilsomme krav eller krav som er bestridt.

For det andre må skyldneren også sikres mot urimelige innkrevingsmetoder som volder vedkommende unødvendige belastninger. Det ligger i sakens natur at innkreving vil være belastende for skyldneren, men lovverket i de tre landene inneholder klare bestemmelser om god inkassoskikk.

For det tredje må forbrukeren kunne klage på urimelig innkrevingspraksis fra inkassobransjens side. I informantintervjuene legger spesielt representantene for inkassobransjen i Norge og Sverige vekt på at skyldneren ikke skal utsettes for unødvendig belastninger. Det er også i disse landene at man har etablert klagenemnder hvor skyldnere kan klage på det de oppfatter som urimelig

atferd fra inkassoselskapenes side. Det er naturligvis vanskelig å rangere graden av hensyntaken til forbrukerinteressene i de tre landene, men Norge og Sverige synes å vektlegge dette hensynet mer enn Danmark hvor Rigspolitiet er eneste klageinstans. Selv om klagesystemet hos Datainspektionen i Sverige synes å være meget profesjonelt og godt utbygd, er det likevel kun i Norge hvor man har etablert et system hvor både forbrukerinteresser, bransjen selv og tilsynsmyndighetene deltar.

For det fjerde må ikke skyldneren påføres urimelig store kostnader i forbindelse med en innkreivingsprosess. Dette vektlegges spesielt av inkassobransjen selv i Sverige. Her brukes begrepet «fifty-fifty-prinsipen». I dette ligger det at skyldner og fordringshaver må dele det økonomiske ansvaret for at en fordring ikke blir betalt. Skyldneren har naturligvis ansvaret for å ikke inngå økonomiske forpliktelser som vedkommende ikke kan klare. Samtidig må fordringshaver bære ansvaret for ikke å ha gjort godt nok forarbeid før avtale om kredittkjøp ble inngått. Dette synes å ha blitt gjort til et generelt rettsprinsipp for inkasso i Sverige. Konsekvensen er at fordringshavere må betale mer av innfordringsprosessen enn i Danmark og Norge.

Vektleggingen av ulike typer hensyn er oppsummert i Tabell 6-1:

Tabell 6-1: Oversikt over vektlegging av ulike typer hensyn og interesser i det danske, svenske og norske inkassosystemet.

Hensyn:	Danmark	Sverige	Norge
Fordringshaver:			
Rett til betaling	Sterkt	Sterkt	Sterkt
Effektiv innkreivning	Lite utviklet	Godt utviklet	Godt utviklet
Økonomisk belastning	Liten	Middels	Liten
Skyldner:			
Mulighet til å bestride krav	God	God	God
Klagemulighet	Begrenset	God	Meget god
Økonomisk belastning	Middels	Begrenset	Meget stor
Systembeskrivelse	Lite utviklet	Kostnadsfordeling	Forbrukerinteresser

Som en oppsummering kan en karakterisere de tre systemene med ulike betegnelser. Det norske systemet er preget av at klagemulighetene er godt utviklet og at *forbrukerinteressene* synes å være godt representert. Det svenske systemet preges først og fremst av *kostnadsfordeling* mellom fordringshaver og skyldner. Det danske systemet preges av at det ennå er *under utvikling*. Fra

fordringshavers ståsted bidrar ennå ikke systemet til effektiv innfordring, og fra skyldnerens ståsted er klagemulighetene begrensede og uten at forbrukerinteressene deltar i særlig grad.

6.2 Hvor mange saker går videre til rettslig inkasso?

Et mål på inkassobransjens suksess er andelen saker som går videre til rettslig inkasso. Dersom inkassobransjen gjør en god jobb, kan saker løses før de går til inndrivning i rettsvesenet. Samtidig er ikke dette et entydig mål på inkassobransjens effektivitet. Hvorvidt saker sendes videre til rettslig innfordring påvirkes også av økonomiske og juridiske rammebetingelser samt av skyldnerens betalingsevne.

Mangel på nøyaktig statistikk over inkassosaker gjør det vanskelig å anslå eksakt andelen som går til rettslig innfordring. Vi baserer oss derfor her primært på anslag fra inkassobransjen selv uten at det har vært mulig å få stadfestet anslagene nærmere.

I *Danmark* anslår informanten fra bransjen at en forholdsvis liten andel – mellom 8 og 12 prosent - går videre til rettslig inkasso. I og med at rettslig inkasso er dårlig forretning for inkassoselskapene, forsøker man å få til noe før saken går så langt.

Innføringen av den forenklete inkassoprosessen førte til at sivile rettssaker gikk kraftig ned i Danmark. I 2005, som var det først året med forenklet inkassoprosess, sank antall sivile saker fra 131 409 saker året før til 67 560. Dette er en nedgang på 64 000 saker, noe som tilsvarer 49 prosent. Samtidig økte antallet fogdesaker med nesten 19 prosent, fra 238 885 mottatte saker i 2004 til 274 863 saker i 2005. Fogderettene mottok omtrent 58 000 saker om betalingspåkrav det første året.⁴⁴ Av de to veiene i rettssystemet anslår informanten fra inkassobransjen at 35-40 prosent av sakene som går til rettslig inkasso går den lette veien.

Ut fra dette kan vi gjøre et enkelt regnestykke for å teste anslaget på totalt antall inkassosaker i Danmark. Dersom 58 000 saker om betalingskrav utgjør omtrent 30 prosent av alle saker som går til rettslig innfordring og det totalt går omtrent 10 prosent til rettslig innfordring, tilsier det at det totale antall inkassosaker er nesten 1 950 000 saker. Dette stemmer godt med inkassobransjens anslag over inkassosaker (jf kapittel 2).

⁴⁴ Jf. Domstolsstyrelsens Beretning 2005.

I *Sverige* regner informanten fra inkassobranchen med at omtrent 10 prosent av mottatte inkassosaker går til rettslig innfordring. Statistikk fra 2005 viser at kronofogden mottok 796 024 søknader om betalingsforelegg. Fra 2001 til 2005 har det i gjennomsnitt vært en årlig økning i antallet søknader om betalingsforelegg på omtrent 57 000 saker, størst var økningen i 2003 og 2004 med over 70 000 flere saker hvert år.⁴⁵ Antall utslag (utleggsforretninger) i 2005 var 484 066.

Det er forholdsvis få innkrevingsaker som går til tingsretten. Det har ikke vært mulig å oppdrive noe tall for dette, men domstolsstatistikken for 2006 viser at tingsrettene i Sverige mottok 14 471 «småmålssaker» og 18 043 øvrige tvistemålssaker. Ikke alle disse sakene gjelder inkasso, men antakelig en forholdsvis stor andel. Tallene kan tyde på at under fire prosent av rettslige inkassosaker ikke følger summarisk prosess.

Ut fra at det er 800 000 søknader om betalingsforelegg, og at 10 prosent av sakene går til rettslig innfordring, skulle det være bortimot 7,5 – 8 millioner inkassooppdrag i Sverige årlig.

I *Norge* har ikke direkte innfordring av ubestridte krav tatt av som innfordringsmulighet. Inkassobranchen regner med at denne muligheten vil redusere saksmengden ved forlikrådene, men at denne effekten først vil komme i 2007.⁴⁶ Forlikrådene er dermed første rettsinstans for alle pengekrav uten tvangsgrunnlag. I 2004 behandlet forlikrådene i Norge 218 157 saker. Av disse ble det avsagt uteblivelsesdom i 145 710 saker, med andre ord i 67 prosent av alle behandlede forlikklager.⁴⁷ Antall utleggsforretninger var 178 099 i 2004 og 152 255 i 2005.⁴⁸

Forlikrådene behandler mer enn pengekravssaker så tallene ovenfor gir et grovt bilde av den rettslige innfordringsprosessen i Norge. Med utgangspunkt i 218 000 forlikklager og omtrent 3,5 millioner mottatte inkassosaker samme år kan det anslås at maksimalt 6 prosent av inkassosakene går videre til rettslig innfordring. Det er stor usikkerhet knyttet til dette anslaget, men andelen som går til rettslig inkasso er i hvert fall ikke høyere enn 6 prosent.

⁴⁵ Jf. *Statistik avseende exekutionsväsenet 2005*, Skatteverket.

⁴⁶ *Årsberetning 2005*, KrediNor.

⁴⁷ Se <http://www.ssb.no/emner/03/05/forlik/main.html> (oppslag 26/03/2007).

⁴⁸ *Årsmelding 2005*, Brønnøysundregistra.

Tabell 6-2: Saker til utenrettslig og rettslig inndrivning. Danmark, Sverige og Norge.

Antall saker	Danmark	Sverige	Norge
Utenrettslig	ca. 2 mill	ca. 7,5 mill.	3,8 mill
Rettslig	200 000?	800 000	200 000?
Andel	8-10 %	10 %	5-6 %

Anslagene og bakgrunnen for dem er presentert i Tabell 6-2. Dersom en legger disse anslagene til grunn, kan de indikere at inkassobransjen i Norge løser noe flere saker før de går til rettslig innfordring. Det må imidlertid påpekes at anslagene er omtrentlige og usikre, og at det kan være andre parametere enn inkassoselskapenes effektivitet i inndrivningen som påvirker disse tallene.

6.3 Løsningsgrad

Et mer direkte mål på inkassoselskapenes effektivitet er løsningsgraden. Denne kan defineres som antall saker hvor fordringen betales i forhold til totalt antall saker selskapet mottar. Dette regnes i stor grad som en forretningshemmelighet, og det har følgelig vært vanskelig å få eksakte anslag. I tillegg varierer anslagene noe mellom landene. Tallene nedenfor baserer seg på anslag fra informantene fra inkassobransjen.

Den *norske* informanten legger vekt på at løsningsgraden varierer med type fordring. Når det gjelder strøm er løsningsgraden så høy som 98 prosent. I gjennomsnitt anslår vedkommende løsningsgraden til å være 65 prosent. Men løsningsgraden varierer også mellom de små og de store inkassobyråene. For de store byråene er løsningsgraden oppe i 70-80 prosent. Til sammenlikning hevdes det at løsningsgraden er 50 prosent i Sverige og 35 prosent i Danmark. Anslagene bak denne sammenlikningen bygger på tall fra et større postordre-firma som opererer i alle tre landene.

Den *svenske* informanten arbeider i et selskap som opererer i alle tre landene. Etter hennes mening er det svært vanskelig å snakke om løsningsgrad fordi det ikke er like klart hva som ligger i dette. Løsningsgraden varierer også veldig etter hva slags typer fordringer, hvilke bransjer, geografiske områder etc. det er snakk om. Når kravene gjelder elektrisitet og husleie er løsningsgraden svært høy mens den er betydelig lavere for krav fra for eksempel bokklubber o.l. Totalt anslås det at løsningsgraden kan være rundt 50-60 prosent. Informanten er av den oppfatning at løsningsgraden er størst i Sverige (og Finland), noe lavere i Norge og lavest i Danmark. Lenger sør i Europa er løsningsgraden langt lavere. Sammenliknet med Sverige antas løsningsgraden i

Norge å være omtrent 10-20 prosentpoeng lavere mens den er enda 10-20 prosentpoeng lavere i Danmark.

Informanten fra *Danmark* legger vekt på at det er stor forskjell mellom store og små saker. For små saker, det vil si krav på opp til 50 000 kroner, er løsningsgraden et sted mellom 40 og 60 prosent. For større saker på 50 000 kroner eller mer er løsningsgraden 20-30 prosent. Totalt anslås løsningsgraden til å være rundt 30 prosent. Det innebærer at man er fornødt dersom man får inn 30 prosent av fordringene. Det som bidrar til å trekke løsningsgraden ned er innslag av Realkredits huslån fra den danske gjeldskrisen. Tar man ut disse, er kanskje løsningsgraden på 40 – 50 prosent.

Tabell 6-3: Anslått løsningsgrad av representanter for inkassobrandsjen. Danmark, Sverige og Norge.

Informant	Danmark	Sverige	Norge
Norsk	35 %	50 %	65 %
Svensk	30-40 %	50-60 %	40-50 %
Dansk	30 %	-	-

Tabell 6-3 viser at det er noe kiving mellom den svenske og den norske brandsjen om hvem som har den høyeste løsningsgraden. Det alle imidlertid er enige om er at Danmark har den desidert laveste løsningsgraden og det minst effektive innkrevningssystemet.

6.4 Oppsummering og sammenlikning

En gjennomgang av ulike indikatorer på inkassosystemenes og inkassobrandsjens utførelse viser at en kan karakterisere de tre systemene på ulik måte. Det norske systemet er preget av at klagemulighetene er godt utviklet og at *forbrukerinteressene* synes å være godt representert. Det svenske systemet preges først og fremst av *kostnadsfordeling* mellom fordringshaver og skyldner. Det danske systemet preges av at det ennå er *under utvikling*. Fra fordringshavers ståsted bidrar ennå ikke systemet til effektiv innfordring, og fra skyldners ståsted er klagemulighetene begrensede og uten at forbrukerinteressene deltar i særlig grad.

Andelen saker som går til rettslig innfordring kan gi en indikasjon på inkassobrandsjen suksess når det gjelder å løse saker, men påvirkes også av andre forhold. Våre tall indikerer at inkassobrandsjen i Norge i noen grad sender færre

saker til rettslig innfordring enn bransjen i Danmark og Sverige. Når det gjelder løsningsgrad er det er noe kiving mellom den svenske og den norske bransjen om hvem som har den høyeste løsningsgraden. Det alle imidlertid er enige om er at Danmark har den desidert laveste løsningsgraden og det minst effektive innkrevningssystemet.

7 Konklusjoner

I dette kapitlet konkluderes det ut fra problemstillingene som er skissert i kapittel 1. Konklusjonene bygger sterkt på oppsummeringene i de foregående kapitlene.

7.1 Hvordan er systemene i Norge, Sverige og Danmark bygd opp?

7.1.1 Formål og prinsipper

En gjennomgang av ulike indikatorer på inkassosystemenes og inkassobransjens utførelse viser at en kan karakterisere de tre systemene på ulik måte. Det norske systemet er preget av at klagemulighetene er godt utviklet og at *forbrukerinteressene* synes å være godt representert. Det svenske systemet preges først og fremst av *kostnadsfordeling* mellom fordringshaver og skyldner. Det danske systemet preges av at det ennå er *under utvikling*. Fra fordringshavers ståsted bidrar ennå ikke systemet til effektiv innfordring, og fra skyldners ståsted er klagemulighetene begrensede og uten at forbrukerinteressene deltar i særlig grad.

7.1.2 Rammer for virksomheten

Alle tre landene har en inkassolov som definerer og regulerer inkassovirksomhet. Sverige har den eldste loven på dette området. Kravene til vandel for personer som søker om å drive inkassovirksomhet er strengere i Danmark og Norge sammenliknet med Sverige.

En finner noen forskjeller mellom lovverkets definisjon av inkassoaktiviteter i de tre landene, men forskjellene synes ikke store. I alle tre land inneholder

inkassoloven bestemmelser om god inkassoskikk. Dette innebærer blant annet at skyldneren sikres muligheter til å bestride og stoppe innfordring av uberettigede krav. Inkassoselskaper kan ikke inndrive tvilsomme krav eller krav som er bestridt. I tillegg sikres også skyldneren mot urimelige innkrevingsmetoder som volder vedkommende unødvendige belastninger.

7.1.3 Hvem kan drive inkasso?

En kan grovt skille mellom seks typer aktører i tilknytning til inndrivning av forfalte pengekrav: egeninkassatorer, det offentlige, institusjoner som har rett til å drive finansieringsvirksomhet, advokater, inkassobyråer med bevilling, og oppkjøpselskaper som kjøper opp forfalte pengekrav for å inndrive disse.

Det er inkassoselskaper som dominerer markedet i Norge og Sverige. Advokater har antakelig en forholdsvis liten andel av inkassomarkedet. I Danmark er imidlertid inkassoselskapene og advokatbransjen mer jevnstore. Det skyldes nok i stor grad advokatenes monopol når det gjelder å bringe en sak inn for rettslig inkasso. Dette monopolet kan forsvinne i nær framtid.

Det er ingen oversikt over hvor utbredt egeninkasso er. På grunn av egne inkassosalærer for egeninkasso kan imidlertid dette være mer utbredt i Danmark enn i Norge og Sverige.

Offentlige kreditorer er unndratt inkassoloven i Sverige og Danmark. I Norge omfattes offentlige kreditorer av loven, men særlovgivning som går foran inkassoloven gjør at offentlige kreditorer likevel særbehandles. I Norge er det egne innkrevingsentraler utenfor tvangsmyndighetene som krever inn offentlige krav.

Finansieringsselskaper kan drive inkassovirksomhet uten bevilling i Danmark og Sverige. I Norge kan slike selskaper drive oppkjøp av forfalte fordringer med sikte på egen inndrivning (oppkjøpsinkasso) uten bevilling. Oppkjøpsinkasso er strengt regulert i Norge. Sverige har antakelig den mest liberale lovgivningen på dette området.

7.1.4 Arbeidsdelingen i inkassoprosessen

Selv om inkassoprosessen ikke er identisk i Sverige, Danmark og Norge, kan den likevel inndeles i tre hovedfaser som en gjenfinner i alle tre landene.

Den første fasen kan gis betegnelsen *egeninkasso*. Dette er tiltak som fordringshaveren selv iverksetter for å inndrive et forfalt krav. Dette dreier seg om

utsending av purrebrev og varsel om at kravet sendes til inkasso. I Sverige kan fordringshaver maksimalt kreve betalt for en purring og et inkassovarsel. I Norge kan det maksimalt kreves betalt for en purring, et inkassovarsel og en betalingsoppfordring. Spesielt for Danmark er at det finnes egne inkassosatser for fordringshavers egeninkasso. Disse kommer i tillegg til gebyrer for utsendelse av maksimalt tre purrebrev.

Den andre fasen kan betegnes som *fremmedinkasso*. Dette er tiltak som et inkassofirma eller en advokat iverksetter for å inndrive et forfalt krav. Det kan dreie seg om tiltak som innhenting av kredittopplysninger, telefonisk kontakt med skyldneren, oppsøkende virksomhet og langtidsovervåking av kravene og av skyldnerens økonomi. En viktig del av inkassoselskapenes oppgave er å behandle innsigelser mot kravet. Hvis kravet er bestridt, kan ikke inkassator gå videre i prosessen med å inndrive krav.

Hvis ikke egeninkasso eller fremmedinkasso nytter, kan kravet gå over til den siste fasen i inndrivingsprosessen, nemlig *rettslig inkasso*. Rettslig inndrivning har to siktemål: å få *etablert et tvangsgrunnlag* for kravet og i neste omgang ta beslag i skyldnerens eiendeler i form av et *utlegg*.

Det finnes i alle de tre landene to veier i rettssystemet. Den *lettere* veien kan velges i de tilfeller hvor kravet ikke er bestridt av skyldneren, og hvor det følgelig ikke er behov for å etablere et tvangsgrunnlag for kravet i rettsapparatet. Kravet kan dermed gå rett til utlegg (med mindre det framkommer innsigelser).

I Sverige kalles den lettere veien for *summarisk prosess* og skjer ved å rette en søknad om betalingsforelegg til kronofogden. I Danmark kalles framgangsmåten for *forenklet inkassoprosess* og finner sted ved å rette et såkalt betalingspåkrav til fogderetten. I Norge kalles prosessen *direkteinnfordring av uimotsagte krav*. Og finner sted ved å begjære direkte innfordring hos namsmannen/namsfogden.

Den *tyngre* veien er nødvendig når kravet er bestridt av skyldneren. Her må det først etableres et tvangsgrunnlag. Det foregår ved å, begjære prøvning i tingsretten i Sverige, stadfeste grunnlaget for et utlegg i civilretten i Danmark, eller fremme en forliksklage til Forliksrådet i Norge.

Etter at det er etablert et tvangsgrunnlag for kravet sendes det til henholdsvis kronofogden, fogderetten eller namsfogden for iverksettelse av utlegg. En inkassosak kan gå over fra den lettere veien til den tyngre veien dersom skyld-

neren fremmer innsigelser mot betalingspåforelegget (Sverige), betalingspåkravet (Danmark) eller begjæringen om direkteinnfordring (Norge).

7.1.5 Tilsynsfunksjonen

Tilsynsmyndighetene opererer noe ulike i de tre landene. Rigspolitiet i Danmark behandler primært klager fra skyldnere, men har ingen politisk rolle. Datainspektionen i Sverige har et velutbygd og profesjonelt apparat for behandling av klager og spiller også en rolle når det gjelder å sette temaet inkasso på dagsorden. Kredittilsynet i Norge har overlatt klagesaker fra skyldnere til Inkassoklagenemnda og konsentrerer seg om klager fra inkassoselskapenes oppdragsgivere. Samtidig har Kredittilsynet god kontakt med representanter for forbrukerinteressene og følger med på hva som skjer i Inkassoklagenemnda. En annen styrke ved Kredittilsynets virksomhet er at de, som den eneste av tilsynsinstansene i de tre landene, fører statistikk over aktiviteten i markedet.

7.1.6 Klagemuligheter og forbrukerrepresentasjon

I det danske systemet er forbrukerinteressene nærmest ikke representert, verken når det gjelder i forhold til tilsynsmyndighet og klageinstans. Det er heller ikke kontakt mellom bransjen og representanter for forbrukerinteressene. Danmark savner også en egen nemnd som kan behandle klagesaker hvor skyldnere føler seg utsatt for urimelig opptreden fra inkassoselskaper.

Både Norge og Sverige har slike klagenemnder, selv om de fungerer noe ulikt i de to landene. I Norge har Inkassoklagenemnden et grunnlag i inkassoloven, og her deltar også representanter for forbrukerinteressene. I Sverige deltar ikke forbrukerinteressene i Inkassonämnden, men selve nemnden er bredere sammensatt på inkassosiden.

7.2 Hvordan er kostnadsstrukturen i innkrevingsprosedyren?

Dette er inngående gjort rede for i kapittel 5. En sammenlikning mellom de tre nordiske landene må behandles med noe forsiktighet, spesielt siden det påløper ekstra kostnader ved utleggsforretninger i det danske systemet. I tillegg kan nok kostnadene ved å bringe et krav inn for tingsretten medføre noe høyere erstatningsansvar enn det som kommer fram i vår oversikt. Det gjelder spesielt dersom kravet overstiger grensen for såkalt «små-mål».

Selv når vi tar disse forholdene i betraktning, er konklusjonen klar. Det svenske systemet er «rimeligere» for skyldneren enn det danske og det norske. Systemet bygger på et prinsipp om at skyldner og fordringshaver deler kostnadene ved inndrivningen.⁴⁹

Det norske systemet er klart det dyreste for skyldneren, og det er både inkassator og det offentlige som henter inn mer fra skyldneren sammenliknet med de to andre landene. Det er for eksempel interessant å merke seg at utenrettslig inndrivning av kravet på 5000 kroner koster mer i Norge enn en enkel (summarisk) rettslig prosess i Sverige. I motsetning til det svenske systemet bygger det norske systemet på prinsippet om at skyldneren skal dekke det meste av kostnadene ved innfordringen.

Det danske systemet befinner seg i en mellomstilling mellom det svenske og det norske, men heller nok kostnadmessig (når en tar i betraktning kostnadene ved utleggforretning) i retning av det norske. Det som trekker kostnadene ned for skyldneren er forholdsvis lave satser for advokatenes arbeid med en inkassosak og forholdsvis lave avgifter til rettsapparatet for å behandle saken.

7.3 Hvordan varierer kvaliteten på inkassobransjens tjenester?

7.3.1 Hovedmål for inkassobransjens saksbehandling

En vesentligst målsetning med et inkassosystem er naturligvis å lette kreditorenes innfordring av sine pengekrav. Dette vektlegges sterkt av både bransjen og tilsynsmyndighetene i de tre landene. Også representantene for brukerinteressene legger vekt på dette, selv om det her også legges stor vekt på hensynet til skyldneren.

Representantene for inkassobransjen i Norge og Sverige legger stor vekt på at skyldneren ikke skal utsettes for urimelig innkrevingspraksis fra inkassobransjens side. Det er også i disse landene hvor man har etablert klagenemnder hvor skyldnere kan klage på det de oppfatter som urimelig atferd fra inkassoselskaper.

Fra inkassobransjen i Sverige vektlegges det også at skyldneren ikke skal påføres urimelig kostnadmessige belastninger. Her brukes begrepet «fifty-fifty-

⁴⁹ Jf. kapittel 6.

prinsipen». I dette ligger det at skyldner og fordringshaver må dele det økonomiske ansvaret for at en fordring ikke blir betalt. Dette synes å ha blitt gjort til et generelt rettsprinsipp for inkasso i Sverige. Konsekvensen er, som vi har sett, at fordringshavere må betale mer av innfordringsprosessen enn i Danmark og Norge.

7.3.2 Inkassobransjens suksess

Andelen saker som går til rettslig innfordring kan gi en indikasjon på inkassobransjen suksess når det gjelder å løse saker, men påvirkes også av andre forhold. Våre tall indikerer at inkassobransjen i Norge løser noe flere saker før de går til rettslig innfordring. Når det gjelder løsningsgrad er det er noe kiving mellom den svenske og den norske bransjen om hvem som har den høyeste løsningsgraden. Det alle imidlertid er enige om er at Danmark har den desidert laveste løsningsgraden og det minst effektive innkrevningssystemet.

7.3.3 Et rimelig forhold mellom tjenester og kostnader som påføres skyldneren?

Det er naturligvis vanskelig å avgjøre hva som er et rimelig forhold mellom inkassoselskapenes virksomhet og hva skyldneren påføres av kostnader ved innkrevingen. Det norske systemet er klart dyrest for skyldneren, men løser antakelig flere saker før de går til rettslig inndriving. Samtidig er det ikke mulig å si at den norske inkassobransjen har høyere løsningsgrad enn den svenske.

En forsiktig sammenlikning av tallene fra innkrevingsmyndighetene tyder på at flere saker går til rettslig innkreving i Sverige sammenliknet med de to andre landene. Dette medfører økte kostnader for skyldneren. Samtidig ser vi altså at utenrettslig inndriving av kravet på 5000 kroner koster mer i Norge enn en summarisk prosess i Sverige. Enkel rettslig inndriving i Sverige synes altså å være rimeligere i Sverige enn utenrettslig inndriving i Norge. En kan i det minste stille spørsmålet om dette er rimelig.

En vesentlig forskjell mellom Sverige og Norge på den ene siden og Danmark på den andre siden gjelder sortering av innkomne fordringer. I følge informanten fra den danske inkassobransjen finnes det ikke sentrale registre for betalingsanmerkninger. Det er dermed vanskeligere å sortere mottatte oppdrag etter betalingshistorikk. Dette bidrar i sterk grad til at de danske byråenes inkasseringsevne ikke er så profesjonell som innkrevingen i de to andre landene. Dette får antakelig også konsekvenser for skyldneren ved at det er vanskeligere å tilpasse saksbehandlingen til den enkeltes saks særtrekk.

7.3.4 Slipper skyldnere lettere unna i noen land framfor andre?

Dette spørsmålet kan det antakelig ikke gis noe enkelt svar på. For det første er dette avhengig av hva som skjer i forkant av at fordringer går til inkasso. For det andre er det avhengig av profesjonaliteten og effektiviteten i selve inkassoprosessen. For det tredje er det avhengig av langtidsovervåkingen av krav mot skyldnere som ikke har betalingsevne. For det fjerde er det også avhengig av markedet for oppkjøp av porteføljer forfalte fordringer.

Når det gjelder *prosessen forut for inkasso*, må en spørre om fordringshaverne praksis er slik at forfalte fordringer raskt går til innfordring, eller om fordringshaverne generelt er tilbakeholdne med å ta dette skrittet. Analysen av intervjuene tyder på at spesielt danske kreditorer er tilbakeholdne med å utsette sine kunder for både egeninkasso og fremmedinkasso. Den lave betalingsmoralen som den danske informanten fra inkassobransjen beskriver kan være et utslag av dette. Hvis kreditorene er tilbakeholdne med å kreve inn sine fordringer, får det ikke så store konsekvenser for kundene dersom de ikke betaler. Følgelig svekkes den allmenne betalingsmoralen. I Norge og Sverige synes både fordringshavere og inkassobransjen å ha en mer profesjonell og «aggressiv» inkassopolitikk hvor krav raskere sendes til inkasso. Dette bidrar til at færre skyldnere slipper unna.

Effektiviteten i selve *inkassoprosessen* er beskrevet i avsnitt 7.3.3.

Når det gjelder bruk av *langtidsovervåking*, gir ikke intervjuene noe grunnlag for å hevde at det er vesentlige forskjeller mellom den svenske og den norske inkassobransjen på dette området, men nok en gang vil nok den danske bransjens mulighet til å overvåke fordringer begrenses av manglende sentrale registre over betalingsanmerkninger.

Markedet for *oppkjøp av forfalte fordringer* finnes det liten oversikt over. Ut fra Finansinspektionens rapport om dette markedet fra 2005 og Kredittilsynets tall fra registrerte oppkjøpsselskaper synes ikke dette å være et stort marked. Dette inntrykket bekreftes også i intervjuene fra Danmark.

Litteratur

Eklund, Tom. 2000. *Inkasso. Regelverket och marknaden*. Stockholm: Avthentes.

Moe, Ernst (red.), Tor Helge Gjesdahl, Geir Gregersen, Knut-Petter Hanssen, Hilde Larsson og Jens Lind. 2006. *Inkassoloven*. Oslo: Universitetsforlaget.

Nygaard Sørensen, Brian. 2005. *Inkassosager i praksis*. København: Nyt Juridisk Forlag.

Referanser til internettsider, årsmeldinger, rapporter etc. framgår av fotnoter.