

Justisdepartementet
Lovavdelinga
Postboks 8005 Dep
0030 OSLO

JUSTISDEPARTEMENTET	
19 MAR 2009	
SAKSNR.:	200807634
AVD/KONT/UEH:	LOV/EP/TFJ
DOK.NR. 12	ARKIVKODE:



FORBRUKERRÅDET

Saksbehandler:

Vår dato:
18.03.2009

Vår referanse:
øs/2009/223

Deres dato:
22.12.2009

Deres referanse:
2008 07634 EP TFJ/mk

HØRINGSUTTALELSE – ENDRINGER I INKASSOFORSKRIFTEN – REDUKSJON AV INKASSOSATSER

Det vises til Deres høringsnotat av 22.12.08 hvor det bes om uttalelse til endringsforslag i inkassoforskriften.

Vedlagt følger Forbrukerrådets uttalelse: "Bærekraftig og tidsriktig inkassosystem".

Med hilsen
for Forbrukerrådet

Randi R.S. Flesland
direktør

Olav Nyhus
regiondirektør

Vedlegg



FORBRUKERRÅDET

”BÆREKRAFTIG OG TIDSRIKTIG INKASSOSYSTEM” –

Forbrukerrådets høringsuttalelse til Justisdepartementet

Forbrukerrådet mottar årlig ca 110 000 henvendelser på forbrukertelefonen og e-post, nær 4 000 skriftlige klager og har ca 260 000 besøkende per måned på vår nettside. Forbrukerrådet representerer forbrukersiden med to medlemmer i Inkassoklagenemnda.

Kontaktinformasjon:

Navn: Olav Nyhus
Telefon: 815 58 200 (153) 906 74 665
E-post: olav.nyhus@forbrukerradet.no

Linette Heiberg
(219) 970 43 594
linette.heiberg@forbrukerradet.no

EGIVER AV



Forbrukerrådet
Asker og Bærum
Follo
Østfold

Postadresse:
Postboks 317
1702 Sarpsborg

Besøksadresse:
Sørlietorget
1711 Sarpsborg

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:
sarpsborg@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Telefaks:
69 16 79 04

Forbrukerrådet støtter fullt ut departementets forslag om:

- Generell reduksjon av satser og sammenslåing av kravsgupper
- Forlenget tidsfrist før tungt salær (høyeste maksimalsats) kan kreves

Forbrukerrådet mener at departementet må:

- Foreslå deling av kostnadene mellom kreditor og skyldner
 - Både utenrettslige og rettslige kostnader
 - Både ved egeninkasso og fremmedinkasso
- Følge opp arbeidet med å bringe de offentlige gebyrene ved rettslig inndriving tilbake til selvkostprinsippet

Forslagene vil føre til:

- Lavere kostnader vil føre til færre gjeldsoffer
- Lavere kostnader vil føre til et samfunnsøkonomisk akseptabelt inndrivingsresultat
- Lavere kostnader og fornuftige tidsrammer for påtrykk vil føre til økt rettsikkerhet og mer akseptabel belastning for skyldner
- Lavere kostnader til skyldner vil øke kreditors betalingsvilje til å sikre utenrettslige løsninger
- Deling av kostnadene vil føre til en samfunnsøkonomisk bedre løsning
- Deling av kostnadene vil føre til bedre kredittvurdering hos kreditor
- Deling av kostnadene vil kunne føre til bedre kvalitetssikring av kravene som inndrives
- Deling av kostnadene vil kunne gjøre det mindre lukrativt å spekulere i inkassoinddriving av fiktive krav



Generelt

Forbrukerrådet er opptatt av hvordan systemet belaster samfunnet økonomisk, i tillegg til belastningen for den enkelte skyldner. Etter vår oppfatning må formålet med eksisterende lovgivning utvides. Klare regler for inndrivingsprosedyrer og oppfordring til god betalingsmoral må opprettholdes. Kreditors ansvar ved kredittgivning og kjøp av inndrivings tjenester må tas inn, og gjenspeiles i lovreguleringen ved fordeling av kostnadene. Det er nødvendig å gi kreditor et økonomisk insentiv til å opptre i tråd med gjeldende regelverk. Det må også være et mål at det skal være mulig for skyldner å gjøre opp for seg, og det må gjenspeiles i lovgivningen ved lavere kostnader og gjennom kostnadsfordelingen. Systemet må skille mellom de som mangler betalingsvilje og de som mangler betalingsevne til å gjøre opp for seg. Det bør utredes nærmere hvordan et slikt skille kan reflekteres i lovgivningen. En må unngå at systemet bidrar til å skape gjeldsoffer.

Etter vårt syn er det viktig at regelverket gjenspeiler følgende hensyn:

- Skyldner oppfordres til god betalingsmoral
- Kreditor får erstattet deler av inkassokostnadene som skyldner er del av årsaken til
- Kreditor får økonomisk insentiv til å opptre i tråd med inkassoreglene
- Kreditor gis insentiv til å inngå minnelige løsninger i tråd med synspunktet om løsning på lavest mulig nivå
- Samfunnsøkonomisk gevinst ved at kostnadene er av en slik størrelse og progresjon at det er mulig for skyldner å unngå å bli gjeldsoffer på tross av en vanskelig økonomisk situasjon.

Inkassokostnadene må reduseres

Forbrukerrådet gir full støtte til forslag om generell reduksjon av satsene, samt sammenslåing av kravgruppene. Vi støtter den begrunnelse som gis for forslaget, samt valget av generell reduksjon. Dette er et viktig skritt i riktig retning, som er helt nødvendig å gjennomføre og iverksette snarest mulig.

Det er et bevis for at inkassosalærene er for høye i forhold til arbeidsinnsats når bransjeaktører tilbyr ulike pay-back ordninger og garanterte løsningsgrader til kreditor som et virkemiddel i konkurransen om kundene.

Det er klart dyrest å ikke betale for seg i Norge sammenlignet med Sverige og Danmark. Sverige er trolig det landet som ligger nærmest Norge i utviklingen og oppbygningen av inkassosystemene. En vesentlig forskjell er imidlertid kostnadsnivået, uten at dette gjenspeiler en vesentlig ulikhet i inndrivingsresultat. Selv ved direkte inndrivning av uimotsagte krav ("enkleste inndrivingsprosess i Norge") er kostnadene for skyldner betydelig høyere enn ved den tyngste prosessen (ordinær inndrivning i rettsapparatet) i Sverige. Forskjellen kan vanskelig forsvares, og bidrar til å gjøre gjeldssituasjonen verre enn nødvendig for å opprettholde god betalingsmoral. Målet er tross alt at debitor skal betale det han skylder. Det foreligger ingen holdepunkter for at det skulle være dårligere betalingsmoral blant svenske skyldnere som følge av lavere kostnadsnivå på inndrivingskostnadene som totalt sett kan belastes en skyldner i Sverige. Etter hva vi har brakt i erfaring fra våre svenske kolleger i Konsumentverket, oppleves tvert i mot også kostnadene i Sverige som høye for svenske skyldnere.

Etter vår oppfatning kan kostnadene reduseres betydelig uten at det vil svekke den alminnelige betalingsmoral. Skyldnere som får betalingsproblemer, kommer som regel ikke i en slik situasjon grunnet dårlig betalingsmoral. Det er gjerne andre årsaker som er utløsende



for problemene f.eks. at man blir rammet av langvarig sykdom, samlivsbrudd eller arbeidsledighet, og som medfører bortfall av inntekt for husholdningen.

Når det er sagt så kan det også reises tvil om høye inkassosatser alene er egnet til å bidra til god betalingsmoral. Selv med høye satser ser man en "laisse faire" holdning blant f.eks. dagens unge, som kan være problematisk for kreditorer. Det er ikke grunn til å hevde at satsene har noen innvirkning til hvordan denne generasjonen forholder seg til sine betalingsforpliktelser. Det må helt annet holdningsskapende arbeid og målrettet informasjon til for å nå frem til denne gruppen.

Det er ikke grunn til å tro at det skulle bli en ekstrem økning i saker til rettslig inndrivning pga lavere inkassosalær. Ei heller at gjennomsnittlig inndrivingskostnad for forbrukeren skulle bli betydelig høyere enn i dag som følge av dette. Flere saker til rettslig inndrivning grunnet lavere kostnader er ikke et argument som holder stikk. Inkassobransjen har argumentert med at det er en feilslutning at inkassokostnadene i Sverige er lavere enn i Norge. Det er anført at det tvert i mot er dyrere i Sverige pga at sakene oftere blir ført til rettslig inndrivning, slik at gjennomsnittskostnaden ved inndrivning blir høyere for skyldner. Dette begrunnes med at det er mye dårligere utenrettslig løsningsgrad i Sverige enn i Norge. Fra dette slutter man at det skulle det være forsvarlig med høyere utenrettslige kostnader i Norge for å opprettholde nivået på utenrettslige løsninger.

På bakgrunn av SIFO rapport nr 6 2007 stemmer dette resonnementet i beste fall bare delvis. I rapporten beskrives det at anslagsvis ca 6 % av sakene sendes til rettslig inndrivning i Norge, mot ca 10 % i Sverige. Utenrettslige kostnader i Norge er imidlertid vesentlig høyere enn i Sverige. For et krav på 5000 kr vil de utenrettslige kostnadene i Sverige i dag utgjøre 210 SEK. For det samme kravet i Norge vil de utenrettslige kostnadene utgjøre 1770 NOK. Kan et salær som er så mye høyere enn i Sverige forsvare anslagsvis 4 % bedre utenrettslig løsningsgrad? Forbrukerrådet deler ikke en slik oppfatning.

Uavhengig av hvor lavt kostnadene som kan kreves erstattet av skyldner ved inndrivning av krav settes, vil kreditor uansett ha en grunnleggende interesse i å få inn utestående beløp fra debitor. Et sted vil imidlertid grensen for når tapsføring av fordringer lønner seg. Erfaringen, når en ser til f.eks. Storbritannia, er imidlertid at når kreditor selv må dekke inndrivingskostnadene, er kreditor villig til å betale noe for å forsøke å få inndrevet et større beløp. Selv ved et lavere nivå for inkassosalær som kan veltes på skyldner, vil kreditor fortsatt ha en egeninteresse i å få inndrevet kravet på et så tidlig stadium som mulig. Det er derfor grunn til å anta at kreditor vil ta sin del av de utenrettslige kostnadene for inndrivning, for å sikre resultat på et tidlig stadium av saken. På denne måten vil inkassators arbeidsinnsats neppe bli betydelig svekket sammenlignet med i dag. Kreditor får incentiver til å ta en del av de utenrettslige kostnadene som ikke lenger kan lempes på skyldner, for å opprettholde dagens innsatsnivå hos inkassator. Dagens løsningsgrad vil følgelig neppe bli vesentlig lavere som følge av at lavere kostnader kan veltes på skyldner.

I en ideell verden, hvor reglene overholdes av alle aktørene, blir inkassoprosessen aldri raskere enn det lovens modell tillater av tidsfrister. Det er klare krav til prosedyrer og tillatt pågang som beskytter skyldner i Norge. Reglene er ufravikelige til ugunst for forbruker. Dersom det er grunn til å anta at lavere kostnader kan medføre raskere effektivering av rettslig pågang fra inkassators side, vil departementets forslag om forlenget tidsfrist før det kan kreves tungt salær være en motvekt. Utviklingen slik vi har sett i dag, etter ikrafttreddelsen av forenklet inkassoprosess, er at en stor andel saker av ulike årsaker fortsatt behandles i forliksrådet. Mulige årsaker kan for eksempel være at krav er omtvistede, eller man sikrer kravet for lengre tid. Årsakene vil ikke elimineres på grunn av lavere inkassokostnader. En utvikling i retning av betydelig økning i saker som oversendes til namsmannsapparatet for rettslig inndrivning, fremstår følgelig av flere grunner som lite sannsynlig. Det er derfor liten



grunn til å frykte at namsmannsapparatet vil bli en uhåndterlig flaskehals som følge av en reduksjon i inkassokostnadene.

På bakgrunn av ovenstående ser vi for oss at lavere kostnader og fornuftige tidsrammer for påtrykk vil føre til samfunnsøkonomisk akseptabelt inndrivingsresultat, samtidig som det kan bidra til økt rettsikkerhet og mer akseptabel belastning for skyldner. Departementets forslag bør etter vårt syn vedtas slik det er fremmet.

Lengre tid før skyldner må betale høyeste maksimalsatsen

Det er vår oppfatning at tidspunktet for når det kan kreves tungt salær med fordel kan forskyves. Vi ser at det er gode argumenter for at fristen forlenges slik departementet foreslår.

Vår erfaring fra kontakt med forbrukere ved behandling av saker i Inkassoklagenemnda og henvendelser til vår forbrukerservice på telefon og e-post, er at forbrukerne opplever at prosessen ofte er både rask og fordyrende, spesielt den raske overgangen fra enkelt til tungt salær oppleves urimelig.

Fordringshaver/inkassator har anledning til å gå rett på utsendelse av inkassovarsel og deretter betalingsoppfordring/varsel om rettslig skritt via direkte inndriving, uten at dette foranlediger spesiell arbeidsinnsats utover datasystemproduksjon av kravbrev. Det er følgelig urimelig at tungt salær påløper så vidt raskt.

Overgangen fra lett til tungt salær kan også oppleves urimelig på grunn av en relativt rigid praktisering av innkrevingen av tungt salær hos enkelte aktører, uten at skyldner nødvendigvis forstår arbeidsinnsatsen som leder opp til skjæringspunktet. Hos enkelte aktører praktiseres opptjeningen lite smidig og heller kategorisk.

Selv i saker hvor skyldner har innbetalt hovedstol og lett salær inkl renter kun et par dager etter at tungt salær kan kreves (før man i mange tilfelle faktisk har mottatt ytterligere kravbrev hvor tungt salær er påført, men hvor kravbrevet riktignok er avsendt) opprettholder inkassator restkravet om tungt salær. Selv om salæret strengt tatt er opptjent uavhengig av eventuell arbeidsinnsats fram til skjæringstidspunktet oppleves dette meget urimelig.

Ved å utvide fristen vil flere av skyldnerne med midlertidige betalingsproblemer få sjanse til å innfri kravet, før det eskalerer til en helt annen størrelsesorden. Det er videre vår oppfatning at departementet bør vurdere om det er formålstjenlig å opprettholde en fordobling av salær ved overgangen til "tung sak".

Inkassokostnadene må deles

Vi mener at departementet nå også bør ta skrittet videre og sørge for at kostnadene som kan veltes over på den enkelte skyldner begrenses ytterligere.

Forbrukerrådet er meget positive til at departementet nå åpner for å diskutere om fordringshaver selv bør være med på å dekke deler av de utenrettslige inndrivingskostnadene, og vi mener det er gode argumenter for at dette er en ønsket og god løsning for vårt inndrivningssystem. Vi mener at departementet også bør utvide perspektivet og inkludere de rettslige kostnadene i denne sammenhengen. En helhetlig og konsekvent tilnærming gir en mer optimal løsning.

Dersom det av EØS rettslige skranker anses nødvendig å behandle forbrukerskyldnere og næringskyldnere ulikt ved et kostnadsdelingsprinsipp, kan det neppe være problematisk.



Skille mellom forbrukerskyldnere og forhold mellom næringsdrivende parter er et kjent fenomen i kontraktsrettslige forhold generelt. Videre praktiseres et skille mellom næringsdrivende og forbrukere ved registrering av betalingsanmerkninger i henhold til dagens konsesjonsvilkår for registrering av kredittopplysninger, slik at dette ikke heller er et ukjent fenomen for inkassobransjen å forholde seg til. I hvilken grad deling ikke kan anvendes mellom næringsdrivende i forhold til EØS skranker, finner vi det ikke naturlig å gå inn på fra vårt ståsted.

Videre skal det bemerkes at vi legger til grunn at departementet med utenrettslige kostnader mener å omtale både egeninkasso og fremmedinkassopågang. Siden diskusjonen er åpen, vil vi i denne sammenheng påpeke at for å løse de utfordringene vi ser i inndrivingsprosessen i dag fremstår det åpenbart at deling må gjelde fra første stund. Det er spesielt i oppstarten og ved avslutningen av en utenrettslig inndrivingsprosess at det er behov for å gi kreditor økonomiske insentiver til å opptre i tråd med regelverket og en egeninteresse av å komme frem til fornuftlige løsninger.

Vår erfaring fra inkassoområdet er at det er et problem at kreditor mangler insentiver til å inngå fornuftige nedbetalingsavtaler. Det oppleves i mange tilfeller vanskelig å få til fornuftlige løsninger på et tidlig stadium av ulike årsaker, som f.eks. fullmaktsbegrensninger, ønske om å sikre tvangsgrunnlag. Kreditor vet at hvis kravet inndrives på ordinært vis, får man tvangsgrunnlag og utlegg (forutsatt at det er penger å hente hos debitor). I tillegg kan kreditor skyve alle nødvendige kostnader forbundet med inndrivning over på skyldner. Kreditor har ingen insentiver til å inngå løsninger med debitor for å begrense dennes kostnader uavhengig av om debitor mangler evne eller vilje til å gjøre opp for seg. Det fører til at fornuftige avtaler avslås, og unødvendige kostnader påføres skylder.

Videre er det et problem at kreditor mangler insentiv til å kvalitetssikre rettslig grunnlag for krav som inndrives, og kan overse eventuelle innsigelser ved oversendelse av sak til inkassator. Siden kreditor ikke betaler for inndrivningen selv, kan kreditor spekulere i skyldners frykt for inkasso, og inndrive krav i rettsapparatet med utlegg uten hensyn til belastningen på skyldner. Dårlig tvistehåndtering, sviktende dialog mellom fordringshaver og inkassator og manglende kontroll/kvalitetssikring av kravets rettslige grunnlag er velkjent problematikk i inkasso/inndrivings sammenheng. Innsigelser og kommunikasjon fra forbruker blir ikke håndtert i samsvar med reglene. Vi har sett utallige eksempler på at fordringshaver oversender krav til inkasso selv om det er mottatt innsigelser på kravet fra skyldner. Kreditor har i standardavtalen med inkassator ansvar for å tvistekode slike krav, men unnlater i mange tilfeller dette. Bruddet er ikke sanksjonert, og det finnes heller ikke økonomiske insentiver i regelverket for kreditor til å opptre i tråd med regelverket. Manglende eller sviktende dialog mellom kreditor og inkassator medfører at forbrukeren ofte blir kasteball mellom aktørene.

I forlengelsen av ovennevnte er det meget uheldig at det er mulig for kreditorer å spekulere i inndrivning av fiktive krav. Det er fullt mulig for kreditorer å masseprodusere småkrav som først faktureres, deretter oversendes inkasso uten at det foreligger avtalerettslige grunnlag for kravene. Selv om det ikke er rettslig grunnlag for kravene (eller det ikke kan dokumenteres), vil mange forbrukere betale for å "slippe unna". Bryet med å klage og frykt for inkasso, gjør at mange "kjøper" seg fri. Produseres nok småkrav, blir det store uberettigede inntekter dersom flere betaler selv om de ikke har noen betalingsforpliktelse. Det er flere eksempler fra praksis hvor mange tusen krav har blitt slettet/trukket grunnet at noen få forbrukere har klaget til forbrukermyndighetene/organisasjonene på manglende avtalegrunnlag for påståtte krav. Lovregulering kommer til kort når kreditor ikke har noen økonomisk risiko ved å sende ut og forsøke å inndrive kravene ved inkasso.



Dagens lovregulering har over tid vist seg utilstrekkelig til å motvirke de problemområdene som er fremtredende og stadig tilstedeværende i forhold til forbrukeren. Oppdragsavtalen mellom oppdragsgiver og inkassator har heller ikke vært egnet til å motvirke disse problemene. Det er andre momenter enn kvalitetssikring av krav, kontroll av rettslig grunnlag og smidige fullmakter til å inngå løsninger, som har fokus i oppdragsavtalen. Disse problemområdene har vært påpekt overfor både bransjen og tilsyn ved gjentatte anledninger. Bransjen har ikke selv evnet å rydde opp i dette f.eks. ved å innføre minimumskrav til bedre standardavtaler eller på annen måte. Tilsynet har i liten grad tatt tak i disse problemstillingene.

Etter vår oppfatning er det derfor nødvendig å gi kreditor et økonomisk insentiv til å opptre i tråd med gjeldende regelverk. Det er en kjensgjerning at økonomiske insentiver ofte fungerer bedre når det gjelder næringsvirksomhet. Slik vi ser det vil deling av kostnadene kunne medføre at kreditorene i større grad bidrar til at det kommer i stand fornuftige nedbetalingsavtaler. Det er også grunn til å anta at kreditorene heller ikke vil være så slurvete med å sende over saker til inkasso for krav det er kommet innsigelser på eller hvor det rettslige grunnlaget er tvilsomt, ei heller forsøke å inndrive slike krav ved egeninkasso, dersom de må dekke deler av kostnadene ved inndrivingen selv.

Vi vil bemerke at det er vårt fokus at skyldners rettsikkerhet og beskyttelse mot urimelig pågang m.v. opprettholdes. Slik vi ser det, kan deling av kostnadene medføre at noen flere kreditorer velger å forsøke å inndrive sine krav ved egeninkasso. Det skal imidlertid påpekes at også fordringshaver plikter å følge inkassoloven og tilhørende forskrift ved inndriving av egne krav. Det følger av lovens § 8 og er beskrevet i forarbeidene til loven at også ved all egeninkasso, dvs. også ved inndriving som ikke er inkassovirksomhet etter definisjonen i § 2, skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. Normalt vil det være slik at for at rettsbeskyttelse skal fungere i praksis, vil det være behov for klagemulighet og sanksjoneringsmulighet dersom reglene ikke overholdes. Når det gjelder egeninkasso, er slik virksomhet ikke underlagt Kredittilsynets tilsynsmyndighet og heller ikke omfattet av forbrukernes klageadgang i Inkassoklagenemnda. Dette vil kunne innebære en trussel mot forbrukernes rettsbeskyttelse, som det kan være behov for å adressere dersom en skulle identifisere en utvikling i negativ retning. Det kan neppe forventes at enhver stor eller liten kreditor skal inneha kompetanse om inkassolovgivningen, ei heller sørge for å ha det backoffice som vil være nødvendig for å håndtere henvendelser fra skyldnere i eget firma. Det kan lett illustreres ved et enkeltmannsforetak som driver håndverkertjenester i en slik setting. Det er en grunn til at selv store profesjonelle aktører innen f.eks. bank, strøm og teletjenester overlater inkassovirksomheten til inkassator, og i økende grad også faktura-/før-inkasso tjenester.

Uansett vil det være grunnlag for å benytte føre var prinsippet i forhold til både klagemulighet og tilsynsmyndighet for også egeninkasso. Vi minner imidlertid i den sammenheng om at det finnes eksempler fra praksis på at Forbrukerombudet har reagert overfor firma som har drevet egeninkasso i strid med god inkassoskikk, da det i korte trekk også anses å være i strid med markedsføringsloven § 1. Ombudets vedtak er stadfestet av Markedsrådet, jf. f.eks. MR-SAK NR. 01/07 og 08/1311. Det betyr at man har en tilsynsmyndighet som kan reagere overfor slike aktører. Det er likevel neppe tilstrekkelig til å vareta behovet for individuell klagemulighet for den enkelte forbruker, og det bør vurderes nærmere om dette kan legges til Kredittilsynet eller til nemnda (i form av utvidet nemndsavtale).

Det er et kjent rettsprinsipp som bringes frem for diskusjon, selv om det til nå i norsk rett har vært fremmed å avvike fra et rendyrket erstatningsrettslig prinsipp. I andre land er det allmenn forståelse/aksept for at også fordringshaver må ta sin del av kostnadene ved å ikke ha gjort en god nok kredittvurdering som en del av risikoen ved å yte kreditt. I f.eks. Sverige og Storbritannia er prinsippet om at kreditor må ta sin del av ansvaret for kredittytning og kjøp



av inkassotjenester implementert. I Sverige fordeles kostnadene mellom kreditor og skyldner etter det såkalte "fifty-fifty-prinsipen", mens de i Storbritannia ligger fullt ut til kreditor. I Storbritannia ser man f.eks. at den motsatte kostnadsfordelingen i stedet gir grobunn for alternative løsninger, hvor kreditor tar ansvar og har en egeninteresse i å bidra til at fornuftige nedbetalingsløsninger kommer på plass.

Forbrukerrådet mener at den som har gitt kreditt også må ta sin del av kostnadene ved inkasso. Det er ikke bare hensynet til kreditor som teller. Hovedprinsippet i kontraktsretten er ytelse mot ytelse. Kreditor er oftest også en aktiv deltaker for å inngå avtale om kreditt/ytelse, jf særlig løpende ytelse, aggressiv markedsføring av strøm, tele, internett, kredittkort osv. Når en ser på inkassobransjens statistikk over hvilke type krav som oftest misligholdes, er det betimelig å påpeke at flere av de løpende ytelsene er "gjengangere". I de fleste løpende kontraktsforhold vil det være mulig å foreta en bedre kredittvurdering enn det som gjøres i dag. I mange tilfeller vil kreditor være opptatt av å kapre kunder. Dette kan gjøres med liten risiko i dag, siden kreditor får dekket alle kostnader ved inndriving av krav. Kreditor har naturlig nok en egeninteresse av å få flest mulig kunder, og er villig til å yte kreditt for å få kundene. Blant annet derfor må kreditor slik vi ser det være villig til å ta noe av risikoen ved å yte kreditt også. En kan vanskelig se at lave kostnader og/eller deling av kostnader kan være i strid med den alminnelige rettsfølelsen. Det er et bærende prinsipp i andre land.

Det er et politisk spørsmål om kostnadene ved at noen ikke klarer å håndtere sine forpliktelser ved å delta i dagens markedsbaserte samfunn skal fordeles på alle, eller kun veltes på den enkelte. Det sentrale er hvordan de ulike løsningene belaster samfunnet. Det kan være samfunnsøkonomisk lønnsomt å velge en fordelingsmodell fremfor å legge totalbelastningen på enkelt individet, da sistnevnte innebærer betydelige kostnader for samfunnet på lang sikt. Det er også et poeng at en bransje ordner opp selv fullt ut.

I andre kontraktsrettslige forhold, f.eks. forsikring er det allment akseptert at alle betaler for risikoen for at én skulle rammes, slik at den enkelte ikke må bære den totale kostnaden alene. Det er heller ikke et ukjent fenomen at tapskostnader pulveriseres ut og reflekteres i pris til forbrukerne som gruppe. Det er slik markedsmekanismen fungerer. Kostnaden ved at kreditor må betale vil trolig i mer eller mindre grad bli pulverisert til alle forbrukere. Det er imidlertid lite sannsynlig at dette vil utgjøre en merkbar økning for folk flest. En vil måtte akseptere at kreditor blir mer skjerpet i forhold til vurdering av kundeforhold, slik at flere avtaler vil skje etter ytelse mot ytelse prinsippet. Fra et samfunnsøkonomisk perspektiv vil det ikke anses å være en negativ vridning.

Hvilken effekt finanskrise/lavkonjunktur vil få fremover, er usikkert. Mulige scenarier kan være f.eks. flere arbeidsledige, flere skilsmisser/samlivsbrudd og flere som blir langvarig syke. Konsekvensen blir lett en økende gjeldsbyrde og trangere økonomi for mange.

Det som imidlertid er sikkert er at antallet saker til inkassoinndriving har økt over tid, og det øker stadig. Antall saker og mengde penger i omløp er høyt. Bransjen har gjennom media gitt uttrykk for at vi trolig ikke har sett virkningene av krisen ennå. Skal man snu en dårlig trend er det mange og flere tiltak enn de som er diskutert her, som må iverksettes. Likevel kan ikke det være til hinder for å ta nok et skritt i riktig retning, ved å foreslå deling av kostnadene.

Avslutningsvis vil vi til dette punktet fremheve at nå er det rette tidspunktet å starte en lovendringsprosess, hvis man skal ha håp om at endringen kan bidra til at færre ender som gjeldsoffer pga de høye kostnadene som blir belastet enkeltindividet.



Offentlige gebyrer til selvkost

Forbrukerrådet forventer at regjeringen /departementet følger opp arbeidet med å bringe dagens offentlige gebyrer ned til selvkostprispippet, i henhold til det som tidligere er uttalt fra Regjeringen. Det betyr at også de offentlige gebyrene som påløper ved rettslig inndrivning, må reduseres. Selv om størrelsen på de rettslige inndrivingskostnadene ikke er tema i denne høringen, finner vi det naturlig å adressere dette her. Det er nødvendig å ha en helhetlig tilnærming til problematikken og de kostnadene som skyldner påføres ved en alminnelig inndrivingsprosess.

Dersom skyldner ikke betaler under den utenrettslige inndrivningen, blir kravet sendt til rettslig inndrivning. Dagens høye gebyrer ved rettslig inndrivning bidrar også til å legge sten til byrden for de som ikke greier å gjøre opp for seg. Skyldnere som mangler betalingsvilje gjør som regel opp for seg før saken går til rettslig inndrivning. Forbrukere som mangler betalingsevne har ikke den muligheten, og påføres uansett økte kostnader, noe som bare gjør problemene større. Her må regjeringen følge opp i sitt videre arbeid med å bekjempe fattigdom i Norge, og tilpasse nivået på de statlige gebyrene til produksjonskostnadene.



Dette er problematisk:	Mulige tiltak:
Inndriver omtvistede krav Kreditor oversender krav til inkasso selv om det er mottatt innsigelser på kravet fra skyldner. Kreditor har ansvar for å tvistekode slike krav, men unnlater ofte dette. Bruddet er ikke sanksjonert, og det finnes heller ikke økonomiske insentiver i regelverket.	Deling av inndrivingskostnadene mellom kreditor og skylder vil gi kreditor økonomiske insentiver til å opptre i tråd med gjeldende regelverk.
Forbruker blir kasteball mellom aktørene Manglende dialog mellom kreditor og inkassator gjør at forbrukeren blir kasteball mellom aktørene. Innsigelser og kommunikasjon fra forbruker blir ikke håndtert i samsvar med reglene.	Deling av inndrivingskostnadene mellom kreditor og skylder vil gi kreditor økonomiske insentiver til å opptre i tråd med gjeldende regelverk.
Mulig å spekulere i inndriving av fiktive krav Kreditorer produserer mange småkrav som først faktureres, deretter oversendes inkasso. Selv om det ikke er rettslig grunnlag for kravet, vil mange forbrukere betale for å "slippe unna". Produseres nok småkrav, blir det store uberettigede inntekter.	Deling av inndrivingskostnadene mellom kreditor og skylder. Ved at kreditor må ta deler av inkassokostnaden selv, vil muligheten for inndriving av fiktive krav ikke være så lukrativ som i dag.
Det er vanskelig å få til fornuftige nedbetalingsavtaler Kreditor vet at hvis kravet inndrives på ordinært vis, får man tvangsgrunnlag og utlegg. I tillegg kan kreditor skyve alle kostnadene forbundet med inndriving over på skyldner iht inkassolovgivningen. Kreditor har ingen insentiver til å inngå løsninger med debitor. Det fører til at fornuftige avtaler avslås, og unødvendige kostnader påføres skylder.	Deling av inndrivingskostnadene mellom kreditor og skylder. Dette vil bidra til å gi kreditor et økonomisk insentiv for dialog med skyldner.
Kreditorene har ikke økonomisk ansvar for inndriving av kreditt som skyldner ikke har økonomi til å innfri I dag kan kreditor i mange tilfeller fritt yte løpende kreditt uten tanke på om skyldner er kredittverdig. Kostnadene dersom kunden ikke betaler, skyves i sin helhet over på skyldner. Kreditorens ansvar for å vurdere hvem han skal yte kreditt til gjenspeiler seg ikke i inkassoinndrivingen.	Kreditor må ta sin del av ansvaret ved å betale sin del av inkassokostnadene. Når kreditor yter kreditt som ikke burde vært gitt, bør han selv dekke deler av kostnadene ved dette.
Kostnadene skaper gjeldsoffer Uavhengig av om skyldner mangler betalingsvilje eller også betalingsevne, påløper de samme kostnadene. De som mangler vilje, betaler oftest før kravet går til rettslig inndriving. De som mangler evne, blir påført store omkostninger også ved den rettslige inndrivingen. Kostnadene er så store at de kan bidra til å skape gjeldsoffer.	Det må skilles mellom de som mangler betalingsevne og de som mangler betalingsvilje ved inndrivingen. Kostnadene ved inkasso (utenrettslig og rettslig) må reduseres.

