

GOA

Gjeldsoffer-Alliansen

Justis- og beredskapsdepartementet
P. b. 8005 Dep
0030 OSLO

Deres ref:

20/796 EP SCH/bj

Vår ref:

Dato:

09.06.20

Høringsuttalelse - Inkassoloven

Gjeldsoffer-Alliansen er en frivillig organisasjon, og har siden stiftelsen i 1991 arbeidet som «fagforening» for mennesker som har kommet i gjeldsproblemer.

Regjeringens arbeidsgruppe leverte 27. januar sin innstilling. Den ble sendt på høring 9. mars.

GOA vil peke på noen områder hvor inkassoloven bør endres.

1 KOMPETANSEKRAV

Krav til utdanning for å få inkassobevilling

Loven har i dag svært lave krav til å få inkassobevilling. § 5. Det eneste håndfaste er kravet til politiattest.

GOA støtter derfor arbeidsgruppens innstilling som foreslår:

- Bevillingshaver må ha tre års høyere utdanning innen økonomi og bestått eksamen på til sammen 60 studiepoeng i rettsvitenskap og/eller økonomi fra en høyere utdanningsinstitusjon som Finanstilsynet har godkjent.
- Det må fortsatt kreves politiattest.

GOA foreslår at Finanstilsynet må få en plikt på seg til å sjekke at søkeren faktisk har jobbet tre år med alle sider av inkassoprosessen, ikke bare som saksbehandler.

Finanstilsynet har i dag registrert 1 740 personer som har inkassobevilling. GOA stiller spørsmålsteget ved om et slikt antall er nødvendig, når arbeidsgruppen selv orienterer om at det er ansatt ca. 2 000 personer i inkassobransjen.

Arbeidsgruppen legger til grunn at Virke Inkasso vil kunne avholde inkassofaglig prøve for personlige inkassobevillingshavere, samt tilby forutgående opplæring.

GOA vil hevde at dette blir bukken til havresekken! Vi foreslår at Finanstilsynet må være rette instans for å avholde de inkassofaglige prøvene.

2 KRAV TIL SAKSGANGEN

2.1 Inkassovarsler og betalingsoppfordringer

GOA støtter arbeidsgruppens forslag til at inkassovarsler og betalingsoppfordringen skal gi tydeligere informasjon, også om hva konsekvensen av utelatt betaling vil bli.

Vi har sett en mengde inkassovarsler og betalingsoppfordringer som er skrevet i en språkdrakt som er nærmest uforståelig for skyldner. Disse varslene er sannsynligvis juridisk korrekte, men det er et fåtall av skyldnere som er jurister. Vi vil derfor foreslå at departementet, i samarbeid med Forbrukerrådet, lager en mal for inkassovarsler og betalingsoppfordringer. Her må det juridisk korrekte kombineres med forståelighet. Denne malen må inkassobransjen bli pålagt å bruke.

En del private fordringshavere har ikke den nødvendige kompetanse, eller kanskje vilje, til å sende inkassovarsler på en forståelig måte.

Vi støtter derimot ikke betingelsesløst arbeidsgruppens forslag om at bare inkassobyråer bør ha adgang til å sende inkassovarsler. Dette vil medføre at kommuner som driver egeninkasso ikke vil kunne videreføre dette, og konsekvensen vil bli at all kommunal inkasso flyttes fra kommunene til den private inkassobransjen. Dersom forslaget til ny lov vedtas i fremlagt form vil det være stor fare for at innbyggere blir ivaretatt av en profittmotivert inkassobransjen så snart de oversitter en kommunal betalingsfrist.

2.2 Sammenslåing av krav

GOA støtter arbeidsutvalget forslag til å slå sammen krav, og at skyldner kan motsette seg sammenslåing. Imidlertid finner vi arbeidsgruppens forslag å være noe innfløkt, og at det i visse situasjoner kan medføre at sammenslåing kan medføre nesten like høye gebyr som i nåværende regler.

2.3 Forebygging av unødvendige begjæringer av tvangsfullbyrdelse

GOA støtter arbeidsgruppens forslag i lovforslaget § 21 første ledd plikt til å undersøke i løsreregisteret om det nylig er avholdt utleggsforretning uten at skyldneren hadde noe til utlegg, før inkassoforetak begjærer tvangsfullbyrdelse. Som hovedregel foreslås det også plikt til å la være å begjære tvangsfullbyrdelse dersom skyldneren nylig er registrert med intet til utlegg.

2.4 Utenrettslige gjeldsordninger

De kommunale rådgiverne har i mange år bistått skyldnere med å få på plass en frivillig, utenrettslig gjeldsordning. Imidlertid er det skjær i sjøen. Ved en utenrettslig gjeldsordning har ikke skyldner den lovfestede rett til å få inn uteglemte krav i ordningen, § 6-1. Heller ikke ved endringer pga uforutsette hendelser, § 6-1, eller bortfall av uanmeldte fordringer som skyldneren ikke er krevet for i gjeldsordningsperioden, § 7-7. Dette må i tilfelle forankres i avtalen.

Fylkesmannen i Viken melder at i de siste årene har det blitt merkbart vanskeligere å få på plass frivillige gjeldsordninger. Årsaken er sannsynligvis at inkassobransjen i stedet for å forhandle, sender saken raskest mulig til namsmannen.

3 KOSTNADSDEKNING

3.1 Inkassogebyret

Arbeidsgruppen kalte det selv en innstilling til ny inkassolov. Likevel videreførte man uten vesentlig drøfting de gamle prinsippene om gebyrklasser, (at gebyrsatsene kunne variere etter størrelsen av pengekravene), samt begrepene lett og tungt gebyr. Hverken arbeidsgruppen eller departementet fant det nødvendig å drøfte om det er nødvendig å opprettholde gebyrklassene. I dagens digitale hverdag kan det ikke være stor forskjell på tiden det tar å behandle krav av forskjellige størrelser.

Det norske inkassogebyret begynner i dag på kr. 700, og stiger til kr.14.000 dersom kravet er større enn kr. 250 000.

GOA foreslår at inkassosatsene i dagens forskrift § 1-1, settes til **svensk – finsk nivå!**

Inkassogebyret i Sverige er kr. 180, uansett kravets størrelse, og ingen gebyrklasser. Danmark har heller ikke gebyrklasser. Finland har som høyeste gebyr 50 euro, ca. kr. 560.

Norges inkassobransje vil fortsatt kunne drive med et betydelig overskudd, selv med strengere rammevilkår. Regnskapstall fra Sverige og Finland viser at inkassoselskapene der går med solide overskudd, på tross av mye lavere gebyr. Både Lindorff og Lowell har forgreninger til Sverige, og de vet utmerket godt hvordan inkassobransjen skal klare seg!

3.2 Tungt salær – to betalingsoppfordringer

Arbeidsgruppen har uttalt seg svært lite om hvorfor det er nødvendig med § 2-3, tungt gebyr. GOA vil derfor etterlyse en forklaring på hvorfor denne anakronismen ikke ble omtalt eller foreslått fjernet.

Vi registrerer at arbeidsgruppen i forslaget til forskrift § 6 har erstattet begrepet tungt salær med muligheten til å ta totalt to gebyr for betalingsoppfordringer og to gebyr for betalingspåminnelser.

I dag er det over 400 000 mennesker som er arbeidsledige, og NAV har problemer med å utbetale dagpenger. GOA frykter at innen den nye loven er ferdigbehandlet i departement og Storting, vil sannsynligvis en stor del av de arbeidsledige være tynget av en stor gjeldsbyrde. Dersom en arbeidsledig ikke klarer å betale en gjeldspost innen den første fristen, er det svært sannsynlig at han heller ikke vil klare det 14 dager senere.

GOA foreslår at det bare kan tas ett gebyr for betalingsoppfordringer, det bør være kr. 180.

3.3 Muligheten for å omgå regelen

Et annet argument mot «totrinnsmodellen», er at praksis har vist at det er lett å omgå denne paragrafen, og dermed hoppe raskt over til gebyr nr. to. Fremgangsmåten for omgåelsen er enkel:

- GOA har hatt flere besøk av medlemmer som kommer og viser frem et brev som de har fått samme dag, eller dagen før.
- Brevet er en betalingsoppfordring, med frist til å betale innen 14 dager, ellers påløper det tungt gebyr. (Med nåværende ordlyd.)
- Brevet er datert 13 dager tilbake i tid.
- Hvordan skal skyldner kunne dokumentere at brevet er mottatt samme dag, når konvoluttene ikke lenger blir datostemplet?

GOA støtter arbeidsgruppens forslag om å redusere skrivegebyret. Det kan virke som om inkassobransjen i dag bruker namsapparatet til å øke sin fortjeneste, fordi de innkasserer kr. 1 150 i skrivegebyr hver gang de begjærer rettslige skritt.

4 GOD INKASSOSKIKK

4.1

Hva som er god eller dårlig inkassoskikk må fastsettes i forskrift, ikke overlates til en klagenemnd. Den nåværende Finansklagenemnda Inkasso har svært dårlig tillit hos publikum. GOA har hørt mange utsagn fra skyldnere som omtaler denne som «Lindorff-nemnda.»

4.2 Trakassering av skyldnere

Inkassobransjen må naturligvis ha anledning til å kontakte skyldnere skriftlig og på telefon, når gjeld ikke blir gjort opp. Imidlertid opplever alt for mange at disse henvendelsene går over til å bli utilbørlig press eller nærmest trakassering. Dette må stoppes.

Vi kan ta for oss følgende scenario:

- Inkassobyrået er kontaktet av kommunal rådgiver, og fått presentert skyldnerens økonomiske situasjon, med grundig dokumentasjon. Skyldner er i en fast og forutsigbar situasjon, f. eks uføretrygdet eller pensjonist. Det er dokumentert at vedkommende er fullstendig avskåret fra å øke sin inntekt i fremtiden.
- Denne dokumentasjon viser at det etter avsetning til livsopphold og boutgift, ikke er overskudd til å betjene gjeld.
- Likevel fortsetter inkassobransjen pågangen med brev, telefoner og oppsøk i hjemmet.

GOA foreslår at det må inn i forskriften at en telefonhenvendelse pr. dag er nok!

Ett brev i uken er nok!

Arbeidsgruppens forslag har allerede bestemmelser om hvilke tider på døgnet det kan ringes på. Likevel hører vi om telefoner til andre tider på døgnet, eller i helgen. Det er vanskelig, men ikke umulig å dokumentere overtramp. Det må derfor innføres kraftige sanksjonsmidler, som er effektive og avskrekkende.

4.3 Oppsøk i hjemmet eller på arbeidsplass

Hvilken dokumentasjon eller motiv har inkassobransjen for at oppsøk øker mengden av innkasserte midler? Finnes det noen nøytral statistikk for hvor effektivt dette fungerer?

4.4 Oppsøk i hjemmet av inkassobransjen må forbys

Ledelsen i inkassobyråene har ingen kontroll med oppførselen til disse «oppsøkerne». GOA har fått mange henvendelser fra våre medlemmer, hvor det beskrives den reneste bølgeopptreden. Noen har fortalt om tilfeller der Lindorff har kommet på døren og forlangt bilen utlevert. Mange skyldnere avslår utlevering, da de har innsigelser mot kravet. Da truer som regel oppsøkerne med myndighetene, men bruker betegnelsen politiet, ikke namsmannen. Dette gjør de tydeligvis for å skape unødvendig frykt hos skyldnerne.

Fysisk innkreving av løsøre må overlates til namsmannen!

Ved et tilfelle kunne en skyldner fortelle om en oppsøker fra et inkassobyrå som kjørte bilen sin helt inn til døren hans, han bodde i første etasje. Da vedkommende kom hjem, slapp han ikke inn i sitt eget hjem, før han hadde skrevet under på et gjeldsbrev. GOA stiller seg svært skeptisk til å skrive under på noe som man ikke får satt seg inn i. Det kan være urettmessige eller foreldede krav.

Bransjen selv hevder at oppsøk blir varslet på forhånd, dette er imidlertid vanskelig å kontrollere. GOA har fått mange meldinger om slike oppsøk, uten forvarsel, der forklaringen fra inkassobransjen er: «Brevet må være kommet bort i posten».

GOA foreslår:

- Det må forbys å oppsøke skyldnere i hjemmet.
- Det må forbys å ringe til skyldnere på arbeidsplassen.
- Det må forbys å oppsøke skyldnere på arbeidsplassen.
- Det må forbys å ringe til foreldre, eller andre familiemedlemmer, for å be/tvinge dem til å påvirke skyldner til å betale.

5 KLIENTMIDDELBEHANDLING

Dekningsrekkefølge

GOA støtter arbeidsgruppens forslag i § 22 fjerde ledd om lovfesting av prinsippet om at skyldneren kan bestemme hvilken del av kravet en delbetaling skal dekke. Arbeidsgruppen foreslår at delbetalinger først skal dekke hovedstolen eller forfalte terminbeløp hvis skyldneren ikke har bestemt noe annet.

6 PERSONOPPLYSNINGER

Forebygging av unødvendige begjæringer av tvangsfullbyrdelse

GOA støtter arbeidsgruppens forslag i lovforslaget § 21 første ledd plikt til å undersøke i løsreregisteret om det nylig er avholdt utleggsforretning uten at skyldneren hadde noe til utlegg, før inkassoforetak begjærer tvangsfullbyrdelse. Som hovedregel foreslås det også plikt til å la være å begjære tvangsfullbyrdelse dersom skyldneren nylig er registrert med intet til utlegg.

7 SANKSJONER

7.1 Finanstilsynet som tilsynsinstans

GOA vil hevde at Finanstilsynets rolle som kontrollorgan for inkassobransjen er for svak. Tilsynets avdeling for inkasso har i dag to heltidsstillinger og en leder som skal kontrollere 108 inkassoselskap og 10 millioner inkassosaker.

GOA foreslår at bevilgende myndighet må forsterke Finanstilsynet med flere ansatte, slik at de effektivt kan utføre sin kontrollmyndighet.

I Finanstilsynets egen årsmelding kan man lese at de i 2018 hadde gjennomført 4 (fire) tilsyn hos inkassobransjen. GOA vil hevde at dette er lite tilfredsstillende.

På et møte hos Forbrukerrådet 24. mai 2019, der Finanstilsynet deltok, kunne de fortelle at tilsyn hos inkassobyråene ble varslet flere uker i forkant! GOA mener at tilsyn bør iverksettes uten forutgående varslings, for effektivt å avdekke eventuelle uregelmessigheter.

Varsler Mattilsynet sine tilsyn? Varsler Arbeidstilsynet sine tilsyn?

Finanstilsynet disponerer i dag bare ett, lite anvendelig sanksjonsmiddel:

Inndragning av bevilling.

Med 28 års erfaring mener GOA at det virker som om Finanstilsynet vegrer seg for å bruke denne lovhjemmelen. Det tok over to år å få bukt med verstingen Oslo Creditservice.

Basert på de siste års tilsynsrapporter fra Finanstilsynet, tegner det seg et klart bilde av en bransje som i stor utstrekning opererer på kanten av dagens lovverk. Det innkreves blant annet foreldede renter, påføres tungt gebyr for tidlig, det drives innkreving mot mindreårige og mange byråer mangler risikovurdering og sliter med behandling av klientmidler.

7.2 Begrepet utilrådelig

Arbeidsgruppens forslag til § 45 i loven må endres kraftig!

«En foretaksbevilling etter § 6 kan tilbakekalles dersom det utilrådelig å la virksomheten drives i medhold av bevillingen fordi

c) foretaket har brutt gjeldende regler for inkassovirksomheten»

Her har vi allerede sett saker som kunne blitt brukt som underholdning i TV:

- Inkassobyrået får bevillingen inndratt.
- Raskt, ofte samme dag, blir et nytt inkassobyrå etablert, med nesten likelydende navn, og med de samme personer i ledelsen.
- Dette «nye» inkassobyrået kan kjøpe fordringene fra det firmaet som har mistet bevillingen.

La oss se litt på Intrum Justitia-saken i 2007

Kredittilsynet inndro 28. november 2007 bevillingen Intrum Justitias AS hadde for å drive inkassovirksomhet. Årsaken var at Intrum Justitia AS hadde innkrevet feilaktige gebyr i stort omfang. Kredittilsynet hadde også tidligere avdekket langvarige, gjentatte og alvorlige brudd på inkassoreglene hos dette selskapet, både i 2004 og 2005. Kredittilsynet la i sitt vedtak også vekt på at de siste avdekkede saksbehandlingsfeilene var blitt utført av personer som tidligere hadde blitt fratatt sine personlige inkassobevillinger. Kredittilsynet kunne anføre at i perioden etter at vedtaket var fattet, **ble det avdekket 184 nye overtredelser.**

Allerede 11. november 2007, da ledelsen i Intrum Justitia AS forsto at det brant under føttene deres, ble det stiftet et nytt selskap med navn Intrum Justitia Norge AS. Det nye selskapet hadde samme eiere, styre, daglig leder, faktisk leder m.m. som det selskapet som sto i fare for å miste bevillingen!

Intrum Justitia AS klaget vedtaket inn til Justisdepartementet.

Justisdepartementet viste i sin klagebehandling til Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) der det fokuseres på begrepet «utilrådelig».

Departementet konkluderte 30. juni 2008 med at: *«Til tross for de alvorlige feilene som er avdekket, har departementet kommet til at det ikke er grunn til å frykte at Intrum Justitia AS, slik foretaket fremstår i dag, vil drive virksomheten på en slik måte at gjeldene regelverk, herunder plikten til god inkassoskikk, ikke vil bli overholdt. Det er på denne bakgrunn ikke utilrådelig å la inkassovirksomhet drives i medhold av bevillingen.»*

Dette vedtaket viste tydelig at forbrukerne står maktesløse overfor inkassobransjen.

- Inkassobransjen kan altså bryte loven så mye de lyster, bare de kan produsere en tilforlatelig plan for hva som skal skje fremover: Nu skal alt bli meget bedre!
- Hvilken avskrekkende virkning har egentlig en lov, når de samme personer som blir tatt med buksene nede, umiddelbart kan starte nye firmaer med nesten identiske navn og med samme formål?

GOA foreslår at § 45 må revurderes. Ordet «utilrådelig» må ut av loven.

En sanksjon skal være noe avskrekkende, ellers har det ingen virkning! Det må innføres solide gebyr, i forhold til byråets omsetning, sammenlign det som praktiseres i veitrafikkloven om bøter ved promillekjøring. Det bør også innføres et prinsipp med prikkbelastning som i veitrafikkloven. Mange nok prikker bør føre til inndragning av bevilling.

8 ØKONOMISKE OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Det kan virke som om arbeidsgruppens har hoppet noe lettvtint over kommunenes kostnader ved inndriving.

På side 110 i rapporten skriver arbeidsgruppen «.. *at mange kommuner driver inn inkassokrav selv etter reglene i inkassoloven. Arbeidsgruppen skriver videre at de antar at de nåværende egeninkassogebyrene langt overstiger kostnadene til utsendelser av kravbrev. Reduksjonen i gebyrene har til hensikt å bringe gebyrene på linje med kostnadene, men det er mulig de ikke vil dekke alle kostnader til inndrivingen fullt ut*».

De avslutter på side 111 med: «.. *legger arbeidsgruppen til grunn at utgiftene og de tapte inntektene til det offentlige vil bli dekket innenfor gjeldende budsjettammer*..»

Det de sier er altså at det er kommunenes driftsbudsjett som skal dekke inn for innbyggernes mislighold, ikke skyldnerne. Dette viser at arbeidsgruppen mangler innsikt i kommunenes innfordringsarbeid når de hevder at kostnadene kommunene har, kun er til å sende ut kravbrev.

Det er ikke slik at kommunenes innfordringsarbeid kun består i å sende kravbrev. Kommunene som innfordrer egne krav har innfordringssystemer tilsvarende det private inkassoforetak har og minst like mye arbeid.

Kommunene hevder at på dette punktet er rapporten rett og slett så mangelfull at det bør lages en tilleggsrapport som omhandler kommunal innfordring.

GOA støtter kommunene på dette punktet!

Med hilsen

Gjeldsoffer-Alliansen

Bengt Scheldt
Leder