

Høringsuttalelse

Høringsuttalelse til rapporten «Gjennomgåelse av nærmere angitte problemstillinger om inkassoloven»

Justis- og beredskapsdepartementet

Sendt elektronisk

Deres ref. :20/796 EP SCH/bj

Dato: 30.08.2020

Kort om oss

Brocon Cash Management AS tilbyr om lag 1400 virksomheter muligheten for egeninkasso gjennom egeninkassoprogrammet Solvent Egeninkasso. Solvent Egeninkasso er en programvare, med egen kundeserviceavdeling, som bidrar til at våre kunder ikke påfører skyldnere høyere belastning enn nødvendig. Programvaren driver opplæring til mer enn 2.000 saksbehandlere, er knyttet opp mot banker, ERP-, regnskap- og fakturasystemer med mer, hvilket sikrer god oversikt for saksbehandlere. Programvaren påser at brukerne ikke handler utenfor loven, gjeldende praksis og god inkassoskikk. Systemet beregner renter, salær etc. iht. lovverket. Har en saksbehandler ytterligere behov for bistand for å sikre god innkreving for alle parter har de tilgang til en personlig rådgiver.

Felles for våre kunder er behovet for en programvare løsning i tillegg til personlig rådgivning for å drive effektiv og skånsom innkreving. Våre kunder behandler sensitive opplysninger og etterspør løsninger med høy sikkerhetsgrad og som ivaretar personopplysninger på en sikker måte, som eksempelvis sikkerhet som hindrer datainnbrudd og behandling av personopplysninger iht. kravene i Personopplysningsloven (GDPR).

Høringsuttalelse

Brocon Cash Management AS er enig i at gjeldende inkassoregelverk er modent for flere endringer blant annet på grunn av den teknologiske utviklingen som har funnet sted.

Vi støtter arbeidsgruppens forslag om en ny inkassolov og en ny inkassoforskrift som er lettere tilgjengelig enn dagens regelverk. Et tidsriktig og mer tilgjengelig lovverk er et riktig skritt på veien når det gjelder ønsker om bedre kvalitet på inkasso. Vi ønsker å presisere at lovforslaget både kan og bør være tydeligere når det gjelder forskjellen mellom oppkjøpsforetak og egeninkassoforetak.

I det følgende legger vi denne definisjonen av oppkjøpsinkasso til grunn: Virksomhet som består av oppkjøp av en portefølje av misligholdte fordringer til lavere verdi enn pålydende med sikte på inndrivelse av kravene.

Vi legger i det følgende denne definisjonen av egeninkasso til grunn: Med egeninkasso menes at kreditor gjennomfører inkassorutinene uten hjelp fra advokat eller inkassobyrå.

Etter å ha lest arbeidsgruppens rapport kan man få inntrykk av at egeninkasso utføres av virksomheter som driver inn sine fordringer mer eller mindre på egen hånd, med store feilkilder.

Fakta er at disse virksomhetene samarbeider med eksterne samarbeidspartnere (som f.eks. oss), seriøse aksjeselskap med gode systemer. De følger norsk lovgivning på samme måte som fremmedinkassoselskap, som hjelper selskapene å drive inn sine fordringer. Vi ønsker å presisere at således er det en ubetydelig forskjell på de bakenforliggende virksomhetene som bidrar til inndrivelse.

Fagkompetanse og ettersyn

Vi støtter arbeidsgruppens mange gode forslag til endringer, for eksempel forslagene om økt fagkompetanse for ledelsen av selskapet og kontroll av involverte parter for å sikre markedet mot useriøse aktører.

Forslag til endringer i styret i inkassoselskap

Brocon Cash Management AS støtter ikke arbeidsgruppens forslag til endringer i styret i inkassoselskaper.

Styrearbeid i aksjeselskap er som kjent grundig regulert i Aksjeloven med mange års rettspraksis. Kravene er mange og strenge, og styret har blant annet ansvar for betryggende organisering og kontroll av selskapet. Det ønsker vi at profesjonelle styrever, gjerne med bransjeerfaring fra inkassobransjen skal fortsette med!

Vår erfaring er at et styre trenger dyktig ledelse for å kunne være et godt inkassoselskap, som følger norsk inkassoskikk mm. Lederkompetanse og fagkompetanse er som kjent ikke identiske og rollene bør fortsatt skilles, og vi mener at det fortsatt bør være et skille mellom faglig kompetanse og styret.

Styret skal sikre at man følger gjeldende rett, som Inkasso- og Aksjeloven er en del av. Man er også personlig eksponert med risiko ved brudd på dette som styremedlem. Etter vår mening vil det være uheldig å endre veletablerte samt velfungerende bestemmelser som Aksjelovens regulering av styret, og vi mener at forslagene til endringer vil virke mot sin hensikt.

Marginene i bransjen er så presset at vi trenger dyktige styremedlemmer, dyktige ledere, og dyktige fagfolk, her kalt fagansvarlige. Dette er ofte komplementær kompetanse, som trengs for å skape gode inkassoselskap, som også tar ansvar for skyldner.

Vi støtter ikke forslagene til endringer i reglene om egeninkasso, og vil nedenfor redegjøre for hvorfor.

Gebyr og salærer

Det påløper som kjent kostnader knyttet til det å drive inn pengekrav. At disse kostnadene i form av gebyrer treffer både virksomheter og personer som allerede har en stram økonomi,

er beklagelig, og det må vi søke å hindre. Det er dog slik at samfunnet er bygget på en forventning om at alle gjør opp for sine forpliktelser, og gebyrene bør rettmessig kunne representere en innkrevers kostnader/utlegg. Det er viktig at gebyrer og salærer ikke settes så lavt at alt arbeidet med dette i fremtiden vil bli automatisert og maskinelt utført.

Inkassoloven skiller mellom egeninkasso og fremmedinkasso. Fremmedinkasso fremstilles av arbeidsgruppen som langt mer arbeidskrevende enn egeninkasso. Dette gjenspeiles i kostnadsdekningen. Etter vårt syn er dette feil og vi ønsker i det følgende å redegjøre for vårt syn.

Slik lovforslaget nå foreligger dekkes ikke alle innkrevers kostnader ved egeninkasso, noe vi mener er svært uheldig og feilaktig. Dersom reduksjonen i gebyrene medfører at gebyrene ikke dekker kostnadene til inndringen – hvem skal ta ansvar for kostnaden?

Er fremmedinkasso mer arbeidskrevende enn egeninkasso

Behovet for gode systemer er likt for begge nevnte innkreivingsformer. Selv det å sende en faktura krever en programvare i dag. En virksomhet som driver egeninkasso, gir også et tilbud til sine klienter om rådgivning og støtte, samt at de også må være beredt på å stille i rettslige organ med mer. Skal man drive skånsom innkreving, f.eks. ved å søke dialog med kunder etc. er dette både tid- og kostnadskrevende. En virksomhet må som kjent lønne sine ansatte for utført arbeidet.

For oss fremstår det som om bransjen, som består av flest fremmedinkassoselskaper, ønsker lave gebyrer for egeninkasso med den konsekvens at de færreste virksomheter har økonomi til å inndrive fordringer selv.

Vi ser ingen logikk i forslaget om øking av prisforskjellen mellom egen- og fremmedinkasso.

Dersom det blir vedtatt, vil en konsekvens være at virksomhetene velger fremmedinkasso som er langt dyrere pr. trinn i prosessen og samtidig legger opp til en lengre prosess med flere trinn. Alt dette fordyrer prosessen kraftig for skyldner, og det er den svake part som må ta regningen. I tillegg forsinkes prosessen hvilket koster næringslivet og samfunnet store penger, og igjen skyldner som må betale en høyere rentebelastning jo lenger inkassoprosessen varer.

Det er et stort antall virksomheter som ønsker å styre inkasso selv, for å skape et godt forhold til sine kunder, basert på skånsomhet og besparelse for skyldner. Det gir virksomhetene et godt grunnlag for å få fin og løsningsorientert dialog med sine skyldnere. Sistnevnte er det viktigste for å få innbetalinger eller eksempelvis etablere en nedbetalingsplan. At alle de virksomhetene som ønsker det, ikke skal kunne gjøre dette via trygge og gode løsninger, som bl.a. ivaretar lovverket, f.eks. personvernloven (GDPR), tror vi vil skape uønskede konsekvenser som at virksomheter søker egne løsninger og tolkninger av lovverket.

Det vil etter vårt skjønn skape en vesentlig fare for at man basert på «google-søk» og Youtube lærer seg inkasso og rammeverket. Dette vil igjen kunne føre til svært mange brudd på god inkassoskikk.

Etter vår mening bør egeninkasso fortsatt kunne utføres via få effektive trinn, som igjen fører til lav belastning for skyldner.

Vi mener at de foreslåtte gebyr og salærer må økes. Vi kan ikke se at det finnes et godt rasjonale som tilsier at det å få betalt for faktiske utgifter i egeninkasso skal være annerledes enn for fremmedinkasso. Kostnadene er like for likt arbeid, systemene krever det samme og god oppfølging tar tid. Gebyrene bør derfor etter vår mening være like for egeninkasso og fremmedinkasso.

Vi ønsker å presisere forbyggende hensyn, gebyr skal virke forebyggende. Vi tror at (for) lave gebyrer lettere vil føre til utsettelse av krav og gjentakelser som f.eks. nye situasjoner hvor skyldner ikke kan betale. Flere inkassosaker fører til flere gebyrer og ikke minst dyre forsinkelsesrenter.

I pågående saker, av større beløp, vil lave gebyrer føre til utsettelse og med det langt høyere sluttkostnader som følge av rentebelastningen. Forslaget virker etter vårt syn mot sin tiltenkte hensikt.

Kort inkassoprosess gir best resultat

Vår erfaring etter å ha jobbet i bransjen i snart 20 år, er at de som har kommet i den uheldige situasjon at de skylder penger, har god kunnskap om når det «brenner», hvilke krav som skal prioriteres og når en rettslig prosess starter.

I en fremmedinkassoprosess sendes det etter vår mening for mange frivillige brev og innkrevinger, noe som fordyrer inkassoprosessen kraftig.

Vi mener at egeninkasso med få og korte og trinn er den inkassoprosessen som er mest effektiv. Vi opplever at skyldnere i større grad betaler sine utestående pengekrav eller tar kontakt for å finne en god løsning som eksempelvis en nedbetalingsplan.

Forslag om å fjerne retten til å sende inkassovarsel for egeninkasso

Forslaget om at det er bare inkassoforetak, herunder oppkjøps- og egeninkassoforetak som skal kunne sende inkassovarsler, vil innebære betydelige økonomiske fordeler for de nevnte inkassoforetakene dersom det blir vedtatt.

I praksis betyr det at fordringshavere som skal få et krav inndrevet gjennom et inkassoforetak, må overlate til inkassoforetaket å sende inkassovarselet. Begrunnelsen for forslaget er at det vil være vanskelig for fordringshaverne selv å oppfylle de foreslåtte kravene til innholdet i inkassovarslene, og at gebyrsystemet heller ikke bør stimulere til økt bruk av ordinær egeninkasso, hvor det er en forhøyet risiko for feil i inkassoprosessen og ingen kontrollmekanismer.

Disse påstandene er svært urimelige siden de påstår at ikke alle kan oppfylle kravene til innholdet i inkassovarsler og har høy risiko for feil i inkassoprosessen. Vi har samme fagsystem som en rekke av inkassobyråene, se over «Kort om oss» og vi er med på å utvikle og tilpasse systemene til alle krav, lover og forskrifter. Disse påstandene er derfor direkte feil.

Vår erfaring fra egeninkasso tilsier at et inkassovarsel har god effekt. Dette bidrar til økt løsningsgrad, og er et viktig virkemiddel for å hindre unødvendig skalering av skyldners utgifter.

Vi mener at inkassovarsel fører til innbetalinger i langt større grad enn purringer. Retten til å sende inkassovarsel for egeninkassoselskap bør beholdes for raskere innbetalinger samt for å hindre at skyldner belastes unødvendig.

Kommunenes innfordringsarbeid

Det kan virke som om arbeidsgruppens har hoppet noe lettvint 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 i sin høringsuttalelse at på dette punktet er rapporten rett og slett så mangelfull at det bør lages en tilleggssrapport som omhandler kommunal innfordring. I tillegg til Gjeldsofferalliansen støtter vi dette kravet.

Utfordringen som nevnt i forgående avsnitt, og i Oslo Kommunes tilsvarende, rammer ikke bare kommunesektoren men også private virksomheter i Norge. Dette viser at området ikke er godt nok belyst i av arbeidsgruppen, og er med på å skape et skjevt bilde av innfordringsarbeidet.

Oppsummering

Den viktigste begrunnelsen for å drive egeninkasso er hensynet til skyldner

Å drive egeninkasso er for mange virksomheter ikke først og fremst et økonomisk spørsmål, men et verdivalg. Den viktigste begrunnelsen for å drive egeninkasso er hensynet til skyldneren, nemlig å kunne ha fokus på selve kravet og tjenesten som er levert, det løpende kundeforholdet, muligheten til raskt å kunne håndtere evt. innsigelser mot kravet og omdømmet ved å være opptatt av tjenesten og ikke profitten ved selve innkrevingen. Man trenger bare å se på inkassobransjens til nå - skyhøye fortjeneste - for å forstå hvor deres fokus ligger, nemlig på å maksimere gebyrene og således sin egen inntjening. Å drive egeninkasso har derfor en sterk sosial profil som bør opprettholdes.

Egeninkasso er rimeligere for skyldneren

Egeninkassator tar normalt bare gebyr etter inkassoforskriftens § 1-2. Fremmedinkasso medfører gebyrer etter forskriftens § 1-4, og blir vanligvis langt høyere enn kostnadene ved egeninkasso. Maksimalt gebyr ved fremmedinkasso er 24 ganger inkassosatsen, pt, kr 16 800,-.

Fordringshavere som driver egeninkasso vil i større grad slå sammen flere krav mot samme kunde, og på den måten spare kostnader

Egeninkasso er mer hensynsfullt overfor skyldneren

Fremmedinkasso har inntekter fra inkassovirksomheten som inntektskilde og hovedmål, i motsetning til egeninkasso, som hovedsakelig ønsker å bevare kundeforhold, få inn hovedkravet og løse saken. Som egeninkassator er man både tjenesteleverandør, fordringshaver og inkassator på samme hånd. Egeninkasso-siden har bedre kunnskap om sine skyldnere og vil i større grad sile ut håpløse saker og forhindre at de går videre i inkassosporet.

Vi har gode fagsystem på lik linje med inkassobyråene.

Vi har investert i gode fagsystem for inkasso. Mange av våre kunder bruker samme system og kan stå sammen om å utvikle og tilpasse dette sammen med oss. Dette er i sterk kontrast til inkassobyråene som er konkurrenter.

Konkurranse i markedet er bra, og vil over tid bidra til bedre betingelser for norske virksomheter og bedre priser. Egeninkasso er en viktig markedsmessig konkurrent til fremmedinkasso. Det er viktig at virksomheter har gode valgmuligheter i markedet ift. hvordan de ønsker å inndrive sine fordringer. Egeninkasso og fremmedinkasso kan fint leve hånd i hånd i markedet, det er bra for norske virksomheter, og da er det viktig å sikre sunn konkurranse ved å gi alle parter et rettferdig og nødvendig inntektsgrunnlag.

Vår erfaring tilsier at det er et stort behov for egeninkasso i det norske markedet.

Ubetalte fordringer er et stort samfunnsproblem. Både offentlig og privat sektor er avhengig av god innkreving av ubetalte fordringer. Brocon Cash Management AS mener at både egeninkasso, hvor en kreditor gjennomfører inkassorutinene uten hjelp fra advokat eller inkassobyrå, og fremmedinkasso kan og skal bidra til god innkreving, om det gis gode rammevilkår i ny inkassolov med tilhørende forskrifter.

Med hilsen

Brocon Cash Management AS


CEO