



ALDRI MER GRATIS INKASSO

En løpsk forretningsmodell som fører til unødvendige personlige og samfunnsøkonomiske kostnader.

26.06.2020

Innhold

Innhold.....	2
1 Bakgrunn	3
2 Voldsom vekst i antall inkassosaker	4
3 Usunne insentiver	6
4 Gjeldende rett.....	7
5 Nødvendighetskrav med sviktende forutsetninger	7
6 Virke frykter større forsiktighet.....	8
7 Manglende tallgrunnlag	11
8 Misvisende anker	13
9 Seddelpressen.....	15
10 Bransjens argumentasjon	18
10.1 Fjellinjen	18
10.2 Elvia	18
10.3 Virke Inkasso	19
10.3.1 Ulempet lemping	19
10.3.2 Selektivt tallutvalg	20
10.3.3 Sparer på skillingen og lar daleren gå	22
11 Gratisleverandørene	25
11.1 Leverandører av regnskap til småbedrifter.....	26
11.2 Leverandører av egeninkassotjenester	28
11.3 Inkassogram.se.....	30
11.4 Intrum	31
12 Aldri mer «gratis» inkasso.....	33



1 Bakgrunn

Samfunnet er avhengig av at leverandører av varer og tjenester har mulighet til å kreve inn utestående fordringer. I Norge kan fordringshavere velge å drive inn pengene selv, ved egeninkasso, eller overlate jobben til et inkassoselskap. Hvis hverken leverandøren eller inkassatoren klarer å inndrive kravet med såkalte utenrettslige metoder, kan de oversende saken til namsmannen for rettslig inkasso. Da får skyldneren både en betalingsanmerkning og risikerer at namsmannen tvangsselger eiendeler eller trekker et beløp fra den månedlige lønningsposen frem til kravet er nedbetalt.

Forbrukerrådet mener det er en selvfølge at regelverket inneholder virkemidler som gjør det mulig å drive inn penger fra betalingsvegrende skyldnere. Det er derimot ingen selvfølge at de statlig regulerte maksimumssalærene er så høye at det blir et selvstendig mål å sende flest mulig saker til inkasso.

Forbrukerrådet klarer ikke å finne noen tungtveiende grunner for at norske skyldnere skal betale inntil 62 ganger mer enn svenske skyldnere. Vi tror ei heller at Norge er tjent med å ha et insentivsystem knyttet til inkasso som bidrar til godt over dobbelt så mange inkassosaker pr. innbygger som i Sverige.



Kilder: Kronofogden i Sverige og namsmannen i Finland (oikeus.fi).

Det norske inkassoregelverket har skapt en kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester og hindret reell priskonkurranse mellom leverandørene. Avtaleforhandlingene har handlet om hvor mye inkassoselskapet skal betale kunden fremfor det motsatte.

For skyldnerne og samfunnet er imidlertid inkasso langt fra gratis. De perverse økonomiske insentivene skaper både feller for de betalingsdyktige og brolegger



veien mot gjeldsslaveri for de betalingsudyktige. Det offentlige Norge tar regningen for nedsatt yrkesdeltagelse, helseproblemer og sosiale stønader.

Inkassotjenester i Norge er i hovedsak løsrevet fra normale markedsmekanismer. Salærene er myndighetsbestemt og 99 av 100 inkassoselskaper velger å belaste skyldnerne med de maksimalt tillatte satsene. Den viktigste årsaken til maksimumsprisingen er at fordringshaverne, inkassoselskapenes kunder, ikke selv betaler for tjenestene. Det gjør derimot skyldnerne, men de har ingen innflytelse over valg av leverandør. Inkasso betraktes og markedsføres derfor som en gratistjeneste mot fordringshaverne. Mange kunder tjener faktisk penger på å sende krav til inkasso slik at tjenesten ikke bare fremstår som gratis, men som et selvstendig og lønnsomt forretningsområde.

Arbeidsgruppen, som ble nedsatt av Justis- og beredskapsdepartementet og som har utredet [ny inkassolov](#), har foreslått reduksjoner i inkassosalærene og en rekke andre tiltak som vil redusere belastningen på skyldneren. Forslaget er et steg i riktig retning, men går ikke langt nok i å hindre at inkasso fortsatt oppfattes å være en gratis tjeneste.

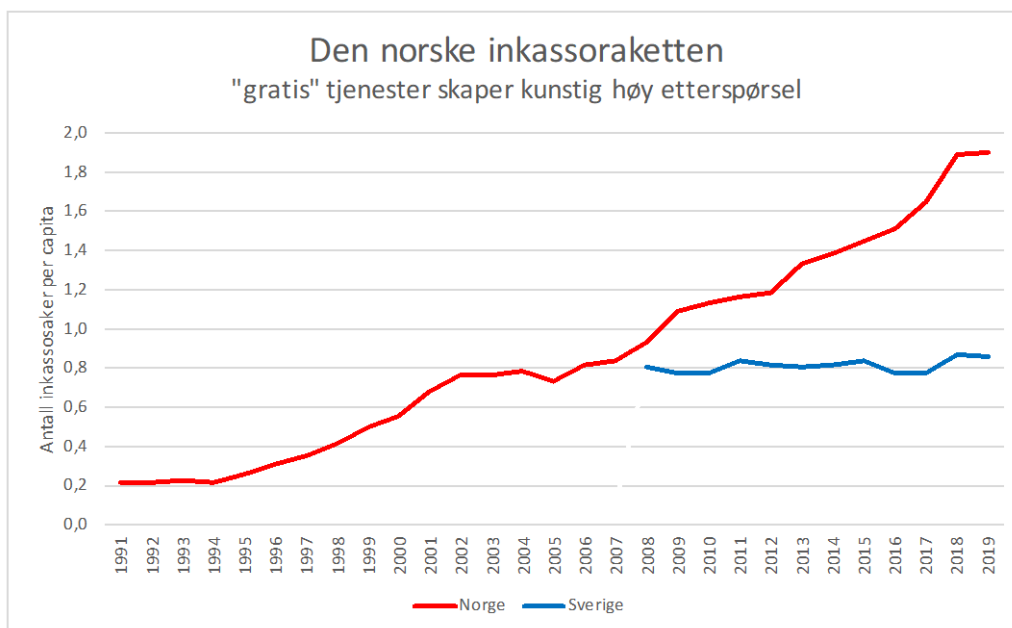
I denne rapporten dokumenterer Forbrukerrådet behovet for en radikal reduksjon av inkassosalærene og at det er mulig å drive inkassotjenester på en langt mer kostnadseffektiv måte enn i dag.

Rapporten er skrevet av Arne Thommessen, seniorrådgiver i Forbrukerrådet. Hovedparten av innholdet er hentet fra [Forbrukerrådets høringssvar](#) til arbeidsgruppens forslag til ny inkassolov.

2 Voldsom vekst i antall inkassosaker

Grunnleggende økonomisk teori forteller at produkter og tjenester som oppfattes som gratis skaper kunstig høy etterspørsel. Forbrukerrådet mener dette er en avgjørende årsak til at antall inkassosaker i Norge har nidoblet seg siden 1991. I 2019 var antallet inkassosaker i Norge over dobbelt så høyt pr. innbygger som i Sverige der salærnivået er på et mer edruelig og konkurransefremmende nivå.





Kilder: Finanstilsynet, SSB, svenskinkasso.se

Det er naturligvis ulike måter å tolke ovenstående graf på. Bransjeaktører kan betrakte det som et tegn på at Norge har kommet høyt opp på inkassotjenestenes evolusjonsstige. Inkassoveteranen, John Harald Nordbrekken, antyder at økningen skyldes et kvantesprang i svekket betalingsmoral.

*[Inkassobransjen] har vokst voldsomt de siste ti årene. Det har ikke noe med dårlig evne til å betale, men rett og slett at **folk gir F i å betale** Hvis ikke bransjen hadde eksistert så hadde det nok ikke blitt solgt varer og tjenester sånn som vi ser i dag.¹*

Inkassogründer John Harald Nordbrekken

Det finnes naturligvis flere årsaker til veksten i antall inkassosaker enn uforholdsmessig høye salærer. Det er for eksempel blitt vanligere og enklere å handle på kreditt enn tidligere. Fremveksten av nye betalingsmetoder for bompasseringer og parkeringer har også ført til at antall etterskuddsbetalinger har økt.

Hovedproblemet, slik Forbrukerrådet ser det, er imidlertid at både leverandørenes og inkassoselskapenes inntekter fra ubetalte krav er så lønnsomme at **kredittsalg blir et mål i seg selv**. Selv forbrukere som uten problemer kan betale kontant (med debetkort) blir påvirket (*nudget*) til å velge alternativer med rentefrie perioder eller prisavslag for å handle på kreditt. Både kredittutstederne og inkassoselskapene vet at antallet forbrukere som enten

¹ Nettavisen 29.04.2020. Intervju med John Harald Nordbrekken: [Inkassosjokket: Nordmenn har rekordhøye 10 millioner inkassokrav mot seg](#)



glemmer å betale eller sliter med økonomien er stort nok til at gebyrer og renter mer enn finansierer kredittkostnaden for de «flinke» skyldnerne.

Vi ser derfor en økende trend i retning av at selv småbedrifter får tilbud om å enten selge fordringene sine til faktoringsselskaper eller motta «gratis» fakturasystemer og inkasso fra inkassoselskaper. Det, og ikke manglende betalingsmoral, er den primære årsaken til den kraftige veksten i inkassosaker.

Forbrukerrådet etterlyser derfor en mer fundamental diskusjon om prinsippene bak honorarstrukturen. Arbeidsgruppens forslag forsøker å etablere en gebyrstruktur som skal ligge på et nivå som tilnærmelsesvis skal dekke et gjennomsnitt av inndrivingskostnadene. Forbrukerrådet mener imidlertid at gebyrene bør settes så lavt at de ikke dekker disse kostnadene fullt ut. Det vil tvinge fordringshaverne til selv å betale en del av innfordringskostnadene og vil føre til flere positive konkurransemessige ringvirkninger.

3 Usunne insentiver

I dagens inkassoregelverk har kreditor hatt få insentiver til å begrense kreditt til kunder med lav betalingsevne eller å redusere kundenes kostnader til fremmedinkasso.

Dette har bidratt til å skape en uheldig symbiose mellom vare og tjenesteleverandører, kredittkortutstedere, forbrukslånsbanker og inkassoselskaper fordi aktørene i begrenset grad har fått føle de negative konsekvensene av dårlige kredittvurderinger på egen lommebok.

De viktigste årsakene er 1) at det norske namsapparatet er svært effektivt, og 2) at purregebyrer og inkassosalærer er så høye at det har regnet penger på finansierungs- og inkassoselskapene og dryppet på fordringshaverne i form av returprovisjoner og krysssubsidierte tjenester. Resultatet er at mange leverandører har skapt betalingsreiser med bevisste snubletråder og feller som gjør at færre skyldnere klarer å betale i tide, selv om de både ønsker det og har betjeningsevne. De usunne insentivene har bidratt til å fyre opp under den kraftige økningen i både forbruksgjeld og antall inkassosaker de senere årene.

Anbudsprosessene mellom fordringshaverne og inkassoselskapet har i stor grad handlet om hvor mye fordringshaver skal få betalt fremfor hvor mye fordringshaver skal betale. Det setter normale konkurransemekanismer ut av spill og svekker bransjens insentiver til å drive mest mulig effektivt.

Forbrukerrådet mener derfor at salærene bør settes så lavt at fordringshaverne blir nødt til å betale en egenandel til inkassoselskapet. Det vil ha en disiplinerende virkning i salgsleddet som vil bli mer tilbakeholdne med å yte kreditt til kunder med lav eller manglende betalingsevne.



4 Gjeldende rett

Dagens inkassolov er tuftet på prinsippet om at «skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning» (§ 17). Utvalget som utredet inkassoloven fra 1988 vurderte om fordringshaveren selv skulle bære en del av kostnadene for fremmedinkasso, men gikk ikke inn for dette. Dette ble begrunnet med at kreditor enten kanskje ville avskrive kravet som tapt fremfor å risikere inndrivingskostnader eller anse kostnadene som driftskostnader. I begge tilfeller ville kostnaden bli innkalkulert i prisen og bli belastet også de kundene som betaler i tide. En annen innsigelse var at det kunne føre til mer hensynsløs egeninkasso utenfor myndighetenes kontroll. På den annen side mente utvalget at en kostnadsdeling kunne føre til mer varsomme kredittvurderinger.

Arbeidsgruppen skriver at *«når det gjelder nivået på salærer og gebyrer så har nødvendighetskravet aldri vært anvendt etter sin hensikt.»* Inkassoselskapene har anvendt maksimalsatsene i inkassoforskriften uten nærmere vurdering av om inndrivingskostnadene har vært nødvendige eller ikke.

Siden nødvendighetskravet *«aldri har fungert etter hensikten»* foreslår arbeidsgruppen å erstatte det med gebyrregler. Av prosessøkonomiske årsaker mener arbeidsgruppen at man bør ha faste gebyrer, selv om en del saker koster mindre og andre mer å drive inn. Den observerer at det er en vesentlig utfordring å finne et rimelig nivå som representerer et snitt for direkte og indirekte inndrivingskostnader.

5 Nødvendighetskrav med sviktende forutsetninger

Vi mener det er store svakheter i argumentene til utvalget bak innføringen av den nye inkassoloven i 1988. Det er for det første ingen automatikk i at en leverandør bare kan legge på prisene sine dersom kunder ikke betaler. Hvis et selskap som gjør dårlige kredittvurderinger konkurrerer med et selskap som gjør gode kredittvurderinger, kan ikke det første selskapet legge på sine priser uten å miste kunder. Det vil derfor sannsynligvis heller være selskapets eiere som vil tape på dårlige kredittvurderinger.

En leverandør er ei heller en passiv aktør som ikke kan påvirke hvem det selger varer eller tjenester til eller på hvilke betingelser. Resultatet av dagens regelverk, som beskytter leverandørene mot de økonomiske konsekvensene av slepphendt kredittgivning, er at det ytes kreditt til kunder med lav eller manglende betalingsevne. Når en andel av disse kundene etter hvert beveger seg inn i en gjeldsspiral de ikke klarer å komme ut av, har fordringene ofte blitt overført til finansierings- eller inkassoselskaper. Disse aktørene klarer å skvise så mye renter og gebyrer ut av den totale fordringsmassen at det mer enn dekker opp for de som til slutt ikke klarer å gjøre opp for seg.



Isolert sett er det vanskelig å være uenig i at de som ikke betaler i tide må finne seg i å dekke nødvendige inndrivingskostnader. Den fraværende priskonkurransen og de uheldige insentivene har imidlertid også negative samfunnsøkonomiske konsekvenser. Når forbrukerne aktivt oppmuntres til å handle på kreditt øker også gjeldsbyrden. Når en regning forvandles fra 100 kroner til 4.000 kroner på grunn av inkassosalærer og rettsgebyrer, kan det være strået som brenner kamelens rygg og som sender mennesker inn i personlig konkurs.

De som ender opp som gjeldsofre påfører gjerne samfunnet kostnader i form av for eksempel sosialbidrag, lavere yrkesdeltagelse eller helseproblemer. Denne mekanismen fører derfor til det vi gjerne omtaler som privatisering av profitten og sosialisering av kostnaden. Inkassosalærer handler derfor om mer enn snevre bedriftsøkonomiske hensyn.

Arbeidsgruppen foreslår å gå bort fra nødvendighetskravet og mener at gebyrene bør reflektere et snitt av de faktiske inndrivingskostnadene selv om dette er vanskelig å beregne.

Forbrukerrådet er enig i at det er vanskelig å finne et kostnadsnøytralt snitt for inkassosalærer. Siden inkassoloven ble innført i 1988 har det vært flere runder med salærkutt. Ingen av kuttene har imidlertid vært tilstrekkelig dype til at fordringshaveren har vært nødt til å bidra til å betale inkassokostnadene. Det har derfor gjennomgående vært slik at myndighetene med rundt ti års intervaller har strammet inn på salærene. Gjennomgangstonen har imidlertid vært å la kostnadstvilen komme fordringshavere og inkassoselskaper til gode.

Det samme mener vi arbeidsgruppen har gjort i denne runden, og spesielt på gebyrene for større fordringer. Arbeidsgruppen har ikke gjort selvstendige beregninger av kostnadene for ulike inndrivningsløp, hverken med dagens eller det foreslåtte gebyrsystemet. Det er derfor vanskelig å ta stilling til om de foreslåtte gebyrsatsene er representative for de faktiske kostnadene.

6 Virke frykter større forsiktighet

Virke Inkasso frykter at forslagene til salærkutt i ytterste konsekvens kan «ramme så hardt at norske virksomheter vil bli mer forsiktige med å tilby forbrukere kjøp på kreditt.»²

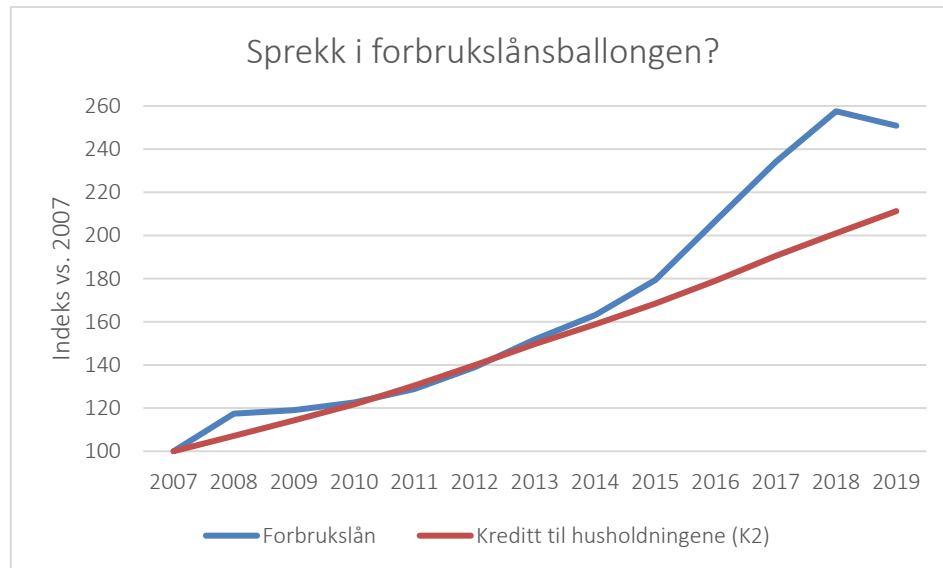
Tilliten mellom forbrukerne og bedriftene er blant de høyeste i Europa og det gjør at de aller fleste kan ta opp kortsiktig gjeld for å håndtere uforutsette utgifter i hverdagen. Dette er viktig å ta vare på.

Pressemelding fra Virke Inkasso 27.01.2020

² Virke Inkasso, pressemelding 27.01.2020: [Forslaget til ny inkassolov svir for bransjen, men dessverre også for de som sliter mest](#)



Forbrukerrådet deler ikke Virkes frykt for at det skal bli vanskeligere å handle på kreditt. Med tanke på den kraftige veksten i dyr forbruksgjeld og problemene det fører med seg, kan mer restriktiv kreditt være et samfunnsnyttig gode. Det er vel heller ikke først og fremst en kraftig økning av nordmenns **uforutsette utgifter i hverdagen** som ligger bak den sterke kredittveksten. Det er snarere aggressiv markedsføring for fremskyndet forbruk og bortgjemte økonomiske konsekvenser skrevet i minste mulige skriftstørrelse.



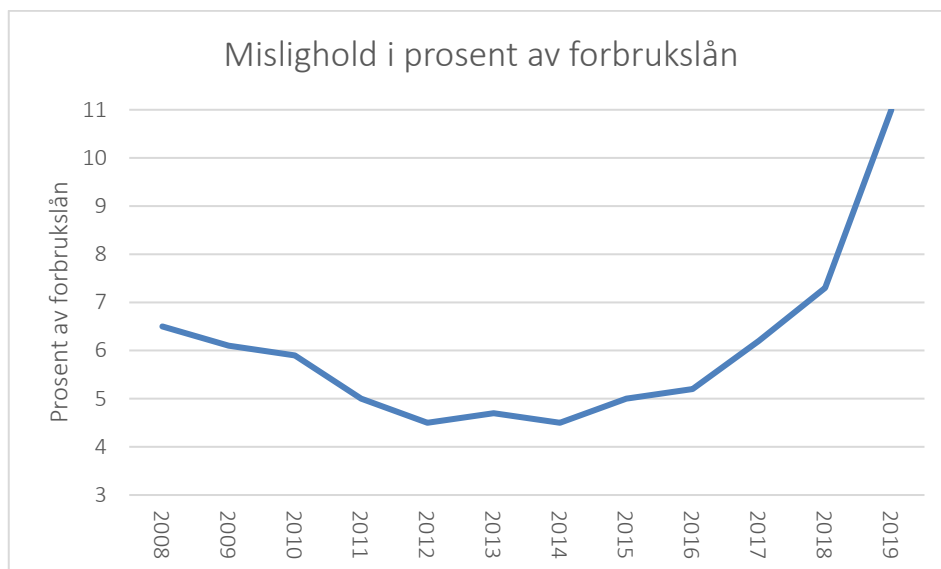
Kilde: Finanstilsynet – Finansielt utsyn desember 2019

Som tidligere nevnt har det over tid oppstått en svært lønnsom bedriftsøkonomisk symbiose mellom salgssteder, kredittkortutstedere, forbrukslånsbanker og inkassoselskaper:

- Kredittkortselskapet finansierer kjøpet av ny sofa og TV til 25 prosents rente.
- Forbrukslånsbanken står klar til å refinansiere kjøpet til 15 prosents rente.
- Når skyldneren ikke klarer å betjene gjeldsbyrden har inkassoselskapets datterselskap stått klar til å kjøpe fordringene til en høy andel av hovedstolens beløp.
- Dersom skyldneren fremdeles ikke klarer å betale ender den forvokste fordringen hos namsfogden med mindre skyldneren betaler med et eller flere kredittkort.
- Så tar gjeldsspiralen en ny runde, men på et betydelig høyere nivå.

De høye inkassosalærene er bensin på forbrukslånsbålet og har bidratt til å forlenge gjeldsspiralens levetid. På et eller annet tidspunkt stopper imidlertid tilførselen av nye låntakere opp. Enten fordi det blir umulig å betjene gjelden og/eller fordi myndighetene innfører tiltak for å dempe gjeldsveksten.

Norge hadde sannsynligvis nådd vendepunktet for usikret gjeld allerede i forkant av koronakrisen. En skarpt stigende misligholdskurve og fall i gjeldsmengden tyder på det. Det er for tidlig å si hvor stor innvirkning pandemien vil få, men alt tilsier at misligholdet vil stige videre. Forbrukerrådet mener de høye inkassosalærene må bære en stor del av ansvaret for denne uønskede gjeldseksposeringen.



Kilde: Finanstilsynet, Finansielt utsyn desember 2019.

Etter flere år med lønnsom gjeldsvekst for spillerne innen usikret gjeld vil aktørene omsider bli nødt til å håndtere de bedriftsøkonomiske konsekvensene av aggressiv kredittgivning.

Det er imidlertid bare toppen av isfjellet. I forbrukslånsbankenes kjølvann finner vi de samfunnsøkonomiske tapene og menneskene som lånte over evne og som kan forvente å forbli gjeldsslaver resten av livet. De har et selvstendig ansvar for sine valg, men uten symbiosen av salgssteder, långivere og inkassoselskaper, som har levd høyt på sårbare menneskers nød, lettsinn, uforstand eller avhengighetsforhold, hadde omfanget vært mer håndterbart.

For åger straffes den som ved rettshandel utnytter noens nød, lettsinn, uforstand eller avhengighetsforhold til å oppnå eller betinge et vederlag, som etter de foreliggende omstendigheter står i et påtakelig misforhold til det som ytes, eller som medvirker hertil.

Fra den tidligere straffeloven (1902) § 295 om ågerrenter (opphevet, men senere foreslått reintrodusert i § 5-7 i proposisjon til ny finansavtalelov)



Forbrukerrådet mener derfor, i motsetning til Virke, at det snarere er en fordel enn en ulempe hvis kutt i inkassosalærer fører til at norske virksomheter blir mer forsiktige med å tilby forbrukere kjøp på kreditt.

7 Manglende tallgrunnlag

Arbeidsgruppen har ikke brukt anledningen til å utarbeide et tallgrunnlag som kan gi aktører utenfor inkassobransjen en mulighet til å vurdere hvilke utslag de foreslåtte endringene vil få. Forbrukerrådet hadde forventet at inkassobransjen, via sin representant i arbeidsgruppen, ville utarbeide et transparent og etterprøvbart beslutningsgrunnlag. Det er dessverre ikke blitt gjort. Alt lesere av arbeidsgruppens rapport har å forholde seg til er noen få overordnede regnestykker som viser inntektsreduksjoner til inkassoselskaper av ulike gebyrstørrelser.

Forbrukerrådet etterlyser et mer helhjertet forsøk på å beregne hvor mye det faktisk koster å inndrive fordringer av ulike størrelser og i ulike faser av betalingsreisen. Det hadde også vært en fordel med et anslag over hvordan fordringsmassen fordeler seg i både fordringsstørrelse og betalingstid.

Rapporten beskriver hvordan de foreslåtte endringene kan føre til at bransjens gjennomsnittlige inntekter reduseres med 35 prosent og enda mer for aktører med en stor andel småfordringer. Det er naturligvis en dramatisk inntektsreduksjon. Den bør imidlertid settes i perspektiv i forhold til bransjens høye inntektsvekst de siste årene. Fra 2012 til 2018 har for eksempel omsetningen pr. årsverk økt med 54 prosent.



Kilde: Finanstilsynet



På grunn av det fragmenterte og ufullstendige tallgrunnlaget blir det vanskelig å vurdere hvor mye innfordringsreisen faktisk koster. Inkassoselskapene tilbyr, i tillegg til selve inkassoprosessen, flere tjenester som det kan antas krysssubsidieres av inntektene fra den rendyrkede inkassovirksomheten. Bransjen betaler i tillegg returprovisjoner til mange kunder som finansieres av dagens uforholdsmessige høye salærer.

Det inntektstapet som grovt skisseres av bransjen vil derfor ha et motstykke i antatt reduserte returprovisjoner og synliggjøring av verdien av andre tjenester. Det bør ikke være urimelig å kreve at inkassobransjens salærer reduseres til et nivå der man som et minimum må fakturere for tilleggstjenester og ikke har rom for å betale kundene for å bli leverandør. Det er tross alt normaltstanden i de fleste andre tjenesteytende bransjer det er naturlig å sammenligne seg med.

Inkassobransjen lot muligheten gå fra seg til å lage aktivitetsbaserte beregninger over innfordringsprosessene. Virke Inkasso bestilte imidlertid en samfunnsøkonomisk analyse av de to ulike honorarmodellene som ble diskutert i arbeidsgruppen. Oppdraget ble gitt til Oslo Economics for å bidra til et godt beslutningsgrunnlag og vurdering av påvirkningen på næringslivet, kredittid, risiko, priser og konkurransesituasjon.

Oppdraget til analysebyrået Oslo Economics

I arbeidet er det utarbeidet to alternative modeller til salærtabeller. Den ene modellen er basert på innspill fra aktører i inkassobransjen mens en modell er spilt inn fra Finanstilsynet.

Hovedorganisasjonen Virke ønsker at de samfunnsøkonomiske konsekvensene av modellene som er foreslått skal utredes av en uavhengig part for å bidra til et godt beslutningsgrunnlag for beslutningstakerne. Det er spesielt ønskelig med en vurdering av om modellene vil ha påvirkning på norsk næringsliv som helhet, herunder økt kredittid, risiko, priser og konkurransesituasjon.

Utklipp fra notatet der Virke forklarer behovet for analysen

Forbrukerrådet bidro til rapporten i form av å stille til intervju med analysebyrået og oversende et omfattende tallmateriale i form av modeller og statistikk.

Oslo Economics har informert Forbrukerrådet om at de overleverte det de anså som en endelig rapport til Virke Inkasso. Dessverre har Virke nektet å publisere rapporten og begrunnet det med at den ikke var ferdig, at det ville koste tid og penger å fullføre rapporten og at arbeidsgruppen uansett hadde blitt enige om honorarmodell.

Forbrukerrådet mener det er svært uheldig at rapporten fra Oslo Economics tilbakeholdes. Det kan etterlate et inntrykk av at Virke mener at rapporten inneholder informasjon som Virke ikke mener tjener sine medlemmers interesser. Det bidrar ikke til å styrke bransjens troverdighet.



8 Misvisende anker

Ankring – det å legge for stor vekt på et bestemt holdepunkt i bedømmelse, som for eksempel når noe som inntreffer først i en sekvens av informasjon dominerer totalinntrykket. Konkret kan det være at man er villig til å betale mer i en forhandlingssituasjon om den man forhandler med starter på et høyere nivå.

Store norske leksikon

Sammenlignet med dagens inkassosatser medfører arbeidsgruppens forslag et solid jafs i inkassoselskapenes inntektsgrunnlag. Dette gjelder spesielt for fordringer under 2.500 kroner der salærene foreslås kuttet med mellom 40 og 80 prosent for de som betaler etter første betalingsoppfordring. For skyldnere med betalingsproblemer som ikke greier å betale er kuttene mindre, men fremdeles betydelige sammenlignet med dagens satser.

For de større fordringene er reduksjonene av mer kosmetisk karakter. I det nye forslaget får inkassoselskapet 72 ganger mer betalt for å sende første betalingsoppfordring på et krav over 250.000 kroner enn for et krav på under 500 kroner.

Inkassosalærer: Forslag vs. dagens struktur

Fordrings- størrelse (kroner)	Arbeidsgruppens forslag					Dagens modell			Forslag vs. nå	
	BO 1 (kr)	BP 1 (kr)	BP 2 (kr)	BO 2 (kr)	Total (kr)	BO 1 (kr)	BO 2 (kr)	Total (kr)	Maksimal salær- endring (kroner)	Maksimal salær- endring (prosent)
Inntil 500	70	70	70	70	280	350	350	700	(420)	(60%)
Inntil 1 000	140	70	70	140	420	350	350	700	(280)	(40%)
Inntil 2 500	210	70	70	210	560	350	350	700	(140)	(20%)
Inntil 10 000	560	70	70	560	1 260	700	700	1 400	(140)	(10%)
Inntil 50 000	1 190	140	140	1 190	2 660	1 400	1 400	2 800	(140)	(5%)
Inntil 250 000	2 520	210	210	2 520	5 460	2 800	2 800	5 600	(140)	(3%)
Over 250 000	5 040	490	490	5 040	11 060	5 600	5 600	11 200	(140)	(1%)



I følge Virkes beregninger³ vil arbeidsgruppens forslag gi inntil 50 prosent inntektsreduksjon for selskaper med en stor andel småkrav i innfordringsporteføljen. Når Virke sier at forslaget vil *medføre nedskjæringer, tap av arbeidsplasser og konkurser*, kan det være nærliggende å tro at det nye forslaget har kuttet satsene til benet.

De nye satsene ser imidlertid kun lave ut fordi vi tar utgangspunkt i de eksisterende og uforholdsmessig høye inkassosalærene.

Hvis vi bytter anker og sammenligner de foreslåtte satsene med Sverige og Finland, er det lite som tyder på at den norske inkassobransjen blir sulteforet. Tvert imot vil maksimalsatsene i våre to naboland ligge fra 69 til 98 prosent lavere enn i Norge for alle fordringer over 2.500 kroner. Bildet er mer blandet for de mindre kravene. Selv disse nivåene forblir imidlertid betydelig høyere i Norge for de skyldnerne som ikke klarer å betale før siste betalingsoppfordring.

Forslag: Steg i riktig retning, men fremdeles mye dyrere enn i Sverige og Finland

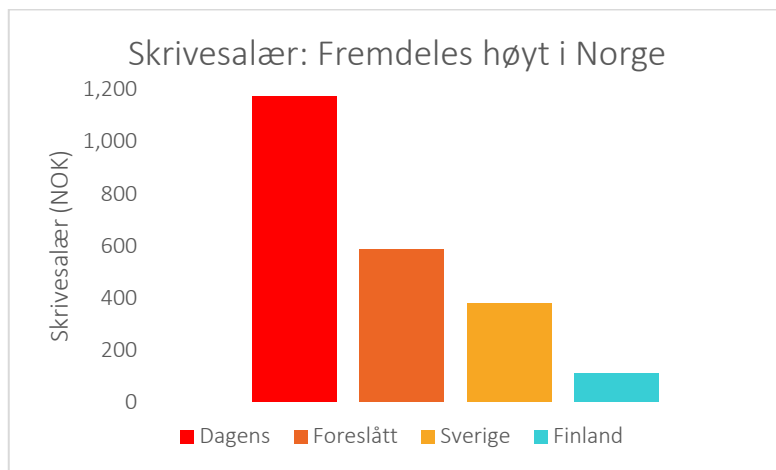
Fordrings- størrelse (kroner)	Første betalingsoppfordring					Siste betalingsoppfordring (akkumulert)				
	Norge	Sverige	Finland	SE vs. NO	FI vs. NO	Norge	Sverig e	Finland	SE vs. NO	FI vs. NO
Inntil 500	70	180	154	157%	120%	280	180	231	(36%)	(18%)
Inntil 1 000	140	180	154	29%	10%	420	180	231	(57%)	(45%)
Inntil 2 500	210	180	264	(14%)	26%	560	180	396	(68%)	(29%)
Inntil 10 000	560	180	264	(68%)	(53%)	1 260	180	396	(86%)	(69%)
Inntil 50 000	1 190	180	550	(85%)	(54%)	2 660	180	825	(93%)	(69%)
Inntil 250 000	2 520	180	550	(93%)	(78%)	5 460	180	825	(97%)	(85%)
Over 250 000	5 040	180	550	(96%)	(89%)	11 060	180	825	(98%)	(93%)
NOK/(SEK/EUR)		1,00	11,00				1,00	11,00		

Kilde: Arbeidsgruppens forslag til ny salærstruktur

Størrelsen på skrivesalæret, som selskapet får når de sender kravet til Namsmannen, er foreslått halvert fra 1.172 til 586 kroner. En halvering høres mye ut, men sammenlignet med Sverige og Finland er det fremdeles et uanstendig høyt gebyr for en, i stor grad, automatisert prosess.

³³ NTB 27.01.2020, pressemelding fra Virke Inkasso: [Forslaget til ny inkassolov svir for bransjen, men dessverre også for de som sliter mest](#)





Kilder: Kronofogden i Sverige og namsmannen i Finland (oikeus.fi).

9 Seddelpressen

De svært romslige honorarene har gjort det fristende for selskaper med stor fordringsmasse å etablere egne inkassoselskaper. Hvorfor overlate en stor og lønnsom kontantstrøm til et fremmedinkassoselskap hvis superprofitten kan beholdes i konsernets lommer?

Dagens inkassolov har i prinsippet begrenset muligheten til å kreve fremmedinkassosalærer ved inndriving av konserninterne fordringer selv om dette gjøres av et datterselskap med konsesjon. I praksis har imidlertid Finanstilsynet tolerert egeninnkreving dersom datterselskapet i tillegg har hatt eksterne foretak på kundelisten.

Regnskapene til de konserninterne fremmedinkassoselskapene vitner om hvor lønnsomt inkasso kan være når man slipper å konkurrere om å overøse kundene med høyest mulige returprovisjoner og gratistjenester. Selv om selskapene må skaffe seg eksterne kunder, er det naturlig å anta at spesielt salgs- og markedsføringskostnader er lavere når man har fått mesteparten av fordringsmassen i dåpsgave fra morselskapet. Regnskapene til disse datterselskapene bør derfor gi et mer rettviseende bilde av lønnsomheten fra den rendyrkede inkassovirksomheten.

Det første eksempelet er hentet fra Solvencia. Selskapet ble etablert i 2015 som et heleid datterselskap av Hafslundkonsernet (nå Fortum). Som medgift fikk selskapet med seg konsernets inkassosaker som tidligere hadde blitt overlatt til eksterne fremmedinkassoselskaper.⁴ I sitt første hele driftsår i 2016 leverte selskapet 27 millioner kroner i driftsresultat. Det tilsvarer en driftsmargin på hele 41 prosent. Selv denne friske marginen undervurderer imidlertid den reelle lønnsomheten fra den rendyrkede inkassovirksomheten. Hvis vi trekker ut salgs- og markedsføringskostnadene i 2016 blir driftsmarginen 53 prosent.

⁴ Europower-energi.no, 01.06.2015: [Etablerer eget inkassoselskap](#)

Lønnsomheten falt i 2017 etter fusjon med et mindre inkassoselskap og det som kan antas å være økning i andelen eksterne og mer dyrekjøpte fordringer.

Solvencia AS (Hafslund)

('000 kroner)			
	2015	2016	2017
Driftsinntekter	1 275	66 626	99 295
Lønn	2 917	15 339	28 045
Andre driftskostnader	2 671	22 546	38 842
Avskrivninger	<u>27</u>	<u>392</u>	<u>3 519</u>
Driftskostnader	5 615	38 277	70 406
Driftsresultat	(4 340)	28 349	28 889
Driftsmargin		43 %	29 %
Salgs- og markedsføringskostnader	215	<u>7 264</u>	<u>12 479</u>
Justert driftsresultat (eks S&M)	(4 125)	35 613	41 368
Justert driftsmargin		53 %	42 %

Kilde: Brreg.no

Boligselskapet OBOS har også funnet plass til et fremmedinkassoselskap i konsernstrukturen: Hammersborg Inkasso. Spesialområdet er innkreving av husleie og felleskostnader. I samsvar med bransjepraksis betaler kundene ingenting for å benytte seg av selskapets inkassotjenester. OBOS er ingen nykommer i inkassobransjen og har holdt på siden før 2006. Regnskapet forteller ikke andelen av konserninterne fordringer. Til gjengjeld dokumenterer det en sjeldent lønnsom virksomhet. Driftsmarginen er 62 prosent selv før eventuelle salgs- og markedsføringskostnader er trukket fra.



Hammersborg Inkasso AS (OBOS)

('000 kroner)

	2016	2017	2018
Driftsinntekter	20 555	20 305	20 619
Lønn	4 750	4 445	4 175
Andre driftskostnader	4 000	3 159	3 715
Avskrivninger	<u>70</u>	<u>34</u>	<u>4</u>
Driftskostnader	8 821	7 637	7 895
Driftsresultat	11 734	12 668	12 724
<i>Driftsmargin</i>	57 %	62 %	62 %

Kilde: Brreg.no

Gjennomsnittslønnsomheten i inkassobransjen er langt lavere enn hos Solvencia og Hammersborg. Forbrukerrådet mistenker at den primære årsaken er hard konkurranse om å overby konkurrentene i hvor mye kundene skal få i form av returprovisjoner og gratistjenester. Til syvende og sist er det imidlertid ikke inkassoselskapene som betaler for gratiskappløpet. Det er det skyldnerne som gjør.

Superprofitten blant de konserninterne fremmedinkassoselskapene vitner om et usunt og helt uforholdsmessig salærnivå. Det kan synes som om rundt halvparten av det som i utgangspunktet skulle dekke fordringshavernes nødvendige inndrivingskostnader istedenfor går til å kjøpe seg kunder. Denne mekanismen bidrar i sin tur til å skape den kunstige høye etterspørselen etter inkasso i Norge.

Det finnes et eksempel på et norsk foretak som unnlater å kreve full salærpakke fra skyldnerne. Inkassoselskapet Fair er en nykommer i bransjen med ny teknologi og helautomatiske tjenester som reduserer innkrevingskostnadene. Fair har valgt å dele disse kostnadsbesparelsene med skyldnerne, som betaler rundt 50 prosent lavere salærer enn det de hadde gjort om Fair hadde fulgt samme forretningsmodell som sine konkurrenter. Samtidig klarer Fair, etter det Forbrukerrådet erfarer, å tilby kundene de samme forretningsmessige vilkårene som konkurrentene.

I det store og det hele utnytter imidlertid den norske inkassobransjen hele det salærmessige handlingsrommet som myndighetenes maksimalsatser gir. Det er derfor talende at selskapsnavnet til Norges ledende leverandør av inkassosystemer er *Predator*.



*Predatorer er dyr som jakter på og nedlegger et annet dyr (byttedyr).
Vanligvis innebærer predasjon at byttedyret fortæres, men det kan også etterlates uspisst.*

Store norske leksikon (snl.no)

10 Bransjens argumentasjon

Høringen om nedsettelse av inkassogebyrer, med frist i april 2020, genererte mange svar fra aktører eller kunder i inkassobransjen. Svarene gir et avklarende innsyn i bransjens forsvar av høye salærer. De bekrefter langt på vei at inkassokrav er blitt et gjensidig berikende forretningsområde både for fordringshavere og inkassoselskaper.

10.1 Fjellinjen

Dagens inkassolov er tuftet på prinsippet om at «skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning (§17).»

I høringssvaret fra Fjellinjen AS er det imidlertid lite som minner om denne hensikten.

«En fremskyndet reduksjon i både skrivesalær og inkassogebyrer og -salærer medfører slik vi ser det en stor byrde på bedrifter som lever av små krav. Hovedsakelig i form av reduserte inntekter fra gebyrer i en tid hvor mange parallelt opplever frafall av inntekter grunnet koronasituasjonen.»

Fjellinjens høringssvar

Ovenstående sitat indikerer at purregebyrer og returprovisjoner (payback) fra inkassoleverandørene utgjør en ikke uvesentlig del av selskapets inntekter. Forbrukerrådet mener næringslivet primært skal tjene penger på salg av varer og tjenester, ikke på salg av ubetalte krav.

10.2 Elvia

Elvia er et nettselskap som betegner seg som en større kjøper av inkassotjenester i det norske markedet. Det kan stilles spørsmål ved i hvor stor grad Elvia faktisk er en *kjøper* av inkassotjenester siden «*selskapets kjøp av inkassotjenester foregår i samsvar med prinsippet om at inkassosalærene skal dekke inkassoselskapets kostnader...*»

Elvia skriver at selskapet ikke har grunnlag for å vurdere i hvilken grad dagens inkassosalærer kan kategoriseres som unødvendige. Selskapet har imidlertid registrert at inkassoleverandørene har signalisert at kuttforslaget vil innebære at tjenestekjøperne må akseptere å enten 1) betale for en større del av dagens tjenester, eller 2) akseptere dårligere kvalitet på tjenestene. Elvia har blant



annet blitt opplyst om at kuttene kan medføre «færre elektroniske utsendelser med påminnelser tidlig i prosessen» og at leverandørene vil måtte vurdere å «fjerne brukervennlige og enkle betalingsløsninger.»

Forbrukerrådet synes det er underlig at bransjen mener at det å kutte kostnadseffektive aktiviteter som øker løsningsgraden er en naturlig konsekvens av lavere salærer. Vi forventer tvert imot at lavere salærer vil øke innovasjonen i bransjen og tvinge frem mer kostnadseffektive løsninger. Ett av arbeidsgruppens forslag er for eksempel å pålegge bransjen at betalingsoppfordringene tydelig skal forklare kravets opprinnelse. Det synes opplagt at slik tilsynelatende essensiell informasjon både vil øke løsningsgraden og redusere behovet for manuell kontakt med inkassoselskapet. At det i det hele tatt er nødvendig å presisere dette i regelverket, vitner om at også «kjøperne» bør få en økonomisk interesse av kostnadseffektive inkassotjenester.

10.3 Virke Inkasso

10.3.1 Ulempet lemping

*Forslaget vil videre ramme den ordinære forbrukeren fordi prisene på varer og tjenester vil øke. Forklaringen er at **næringslivet vil lempe over kostnaden knyttet til større tap og kredittrisiko på forbrukeren, og dermed avkreve høyere priser.** Dette er en uønsket konsekvens som ikke er tilstrekkelig utredet i departementets forslag.*

Fra Virkes høringssvar

I Virkes høringssvar får vi et gjensyn med bransjens kronargument for hvorfor inkassosalærene må være høye. Problemet med argumentet er at det forutsetter at næringslivet er passive aktører som ikke klarer å tilpasse seg endringer i rammevilkår. Dersom næringslivet må ta en del av regningen for dårlige kredittvurderinger regner Forbrukerrådet med at de tar oppgaven på større alvor enn i dag. Det vil føre til redusert kredittgivning, men også lavere kreditttap.

Det går ei heller automatikk i at en leverandør bare kan «lempe over kostnaden» på forbrukeren. Da handler heller forbrukeren hos den leverandøren med den mest treffsikre kredittvurderingen og de laveste tapene. I den grad dette argumentet reflekter et reelt problem oppfordrer vi bransjen til å tallfeste effektene.

Det er i tillegg fullt mulig å argumentere for at høye inkassosalærer og utstrakt kreditt tvert imot gjør kostnadene høyere for forbrukerne.

Det er for eksempel ikke slik at det alltid er de samme skyldnerne som betaler for sent. De aller fleste av oss har trolig forlagt en parkeringsbot i lommen, vært på ferie når inkassovarselet har havnet i postkassen, har trodd at registreringen



for autogiro gikk i orden eller oversett en papirfaktura eller to i bunken med annonseaviser. Hvis hver betalingsvillige forbruker i gjennomsnitt slipper å bli belastet et lett inkassosalær på 350 kroner i året, er det trolig mer enn merkostnaden for næringslivet i form av eventuelt økte inndrivingskostnader.

Betalingsbransjen er for øvrig ikke ukjent med å lempe transaksjonskostnader fra en gruppe over på en annen. Transaksjonskostnaden for utsalgsstedene er betydelig høyere for kredittkort enn debetkort. Likevel betaler kundene den samme prisen for varene. Kredittkostnaden lempes dermed over på debetkundene, uten at samfunnet av den grunn har funnet det opportunt å lovfeste et nødvendighetsprinsipp som garanterer at debetkundene aldri skal betale merkostnaden for kredittkjøpskundene. Selv om det isolert sett ville vært et rettferdig prinsipp, ville det trolig ledet til en rekke utilsiktede og negative konsekvenser.

Forbrukerrådet har påpekt at salærstrukturen har skapt usunne strukturer som har oppmuntret næringslivet til å selge på kreditt fremfor kontant betaling. Kreditt oppmuntrer kundene til å fremskynde forbruk og til impuls kjøp. På kort sikt øker det omsetningen. Når salærene i tillegg er så høye at de kryssubsidierer øvrige tjenester og gjør inkassoleverandøren til en lønnsom kunde, blir kredittgivning et mål i seg selv. Vi vet også at utøylet kreditt har negative samfunnsøkonomiske konsekvenser. I et samfunnsperspektiv er det derfor uakseptabelt at høye inkassosalærer fører til at næringslivet lempet kostnadene for gjeldsofre over på det offentlige.

Et mer edruelig salærnivå vil redusere disse usunne mekanismene og kanskje føre til at kunder får valget mellom kontant betaling eller kreditt med et påslag. Vi vil også anta at kredittkontrollen vil tas på større alvor når leverandørene selv må leve med en andel av de økonomiske konsekvensene av dårlig kredittvurderingshåndverk.

10.3.2 Selektivt tallutvalg

Virke påpeker at salærkuttene vil føre til sterkt svekket lønnsomhet for bransjen, oppsigelser og sannsynligvis konkurser. Forbrukerrådet forstår at kutt i denne størrelsesordenen er vanskelige å håndtere for en bransje som har hatt et svært komfortabelt inntektsgrunnlag sammenlignet med andre tjenesteytende næringer. På kort sikt vil derfor salærkuttene utvilsomt føre til omstillingssmerter på samme måte som for andre statsregulerte næringer som er blitt konkurranseutsatt.

Forbrukerrådet mener likevel at det mest interessante i Virkes høringssvar er de effektene arbeidstakerorganisasjonen ikke omtaler.

Virke antar at inntektsbortfallet på årsbasis vil ende på rundt 38 prosent. Hvis selskapene klarer å redusere andre driftskostnader med 20 prosent beregner Virke at bransjen samlet vil få et negativt driftsresultat på 732 millioner kroner. Det vil, ifølge Virke, bety at bransjen må kutte drøyt 1.100 årsverk for å gå i null.



Forbrukerrådet mener det er underlig at ikke høringssvaret omtaler muligheten for å først kutte i kostnadene til payback, som er det inkassoselskapene betaler kundene for å bli valgt som leverandør.

Finanstilsynets tematisyn om payback fra 2019⁵ avdekket at inkassobransjen i 2017 utbetalte snau 200 millioner kroner til sine kunder i returprovisjoner. Dette utgjorde 6,8 prosent av inkassoinntektene for de selskapene som betalte payback til sine kunder. I tillegg inneholdt de fleste av de 47 gjennomgåtte avtalene om payback et element av tilleggssytelser. Totalt var det inngått 786 avtaler om payback i 2017.

Finanstilsynet fant «*at det kun var et fåtall ytelser som ikke ble levert vederlagsfritt til oppdragsgiver. Inkassators utsendelse av purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen på vegne av oppdragsgiver, var ytelsen som hyppigst inngikk i denne kategorien.*»

Vi mener det er naturlig at returprovisjoner til kundene er det første som kuttet hvis salærnivået halveres. Med kutt i denne størrelsesorden er det naturlig å anta at avtalene kan reforhandles. Spesielt med tanke på at bransjen i lengre tid har vært forberedt på drastiske salærreduksjoner og derfor bør ha tatt høyde for endrede rammebetingelser.

Det bør ei heller være urimelig om bransjen begynner å ta seg betalt for gratis tilleggssytelser dersom den mener det er nær umulig å tjene penger med de foreslåtte salærene. Det må antas at kundene bruker inkassoselskapene av flere grunner enn at tjenestene er gratis. Både Finland og Sverige har lønnsomme inkassobransjer tross langt lavere maksimalsalærer enn i arbeidsgruppens forslag og i Justis- og beredskapsdepartementets forslag til reduksjoner under koronakrisen.

I en annen del av høringssvaret er Virke imidlertid innom muligheten for at bransjen kan ta seg betalt for sine tjenester. De skriver at de foreslåtte kuttene for småkrav vil «*medføre at små og middels store fordringshavere som ikke har store volum av inkassosaker, risikerer å måtte dekke deler av innfordringsutgiftene selv.*» Forbrukerrådet anser dette for å være en selvfølgelig observasjon. Det kan ikke være meningen at maksimalsalæret skal settes så høyt at selv den dyreste manuelle innfordringsprosessen skal dekkes.

I stedet for å forsøke å beregne hvor mye bransjen kan spare på payback eller tjene på å ta seg betalt for gratistjenester, spiller Virke inn nedbemanning som et av de første tiltakene. Kuttene vil, ifølge Virke, *i første rekke ramme de delene av virksomheten som har direkte kontakt med de som skylder penger selv om dette er tiltak som erfaringsmessig har god effekt på løsningsgrad fordi det også er et av de mest kostbare tiltakene.*

Forbrukerrådet mener inkassobransjen, i likhet med de fleste andre bransjer, må tilpasse seg endrede rammebetingelser og dimensjonere tjenestetilbudet

⁵ Finanstilsynets tematisyn om payback i inkassobransjen 13.11.2019: [Avtaler om tilleggssytelser i forbindelse med inkassooppdrag \(payback\)](#)



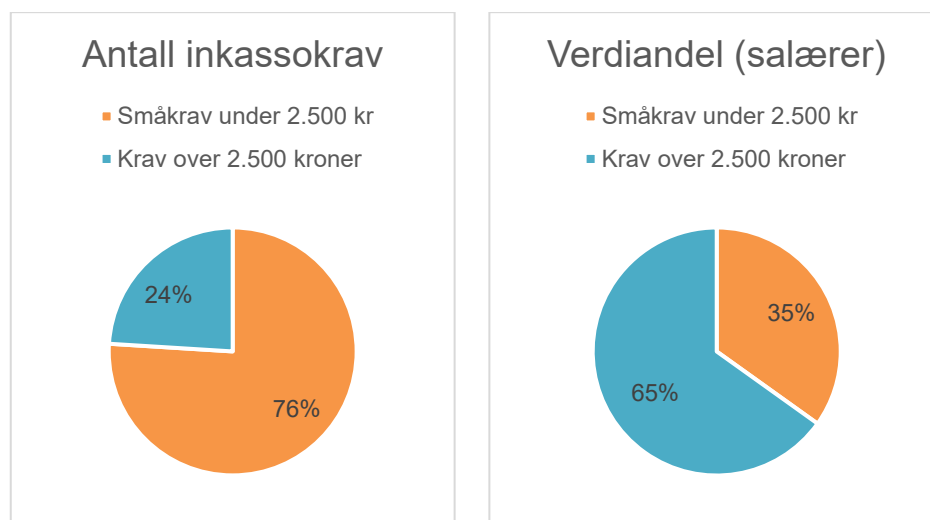
etter kundenes betalingsvillighet. Dersom bransjen mener det er mulig å redusere antall ansatte med nesten 60 prosent, levere ti prosents driftsmargin og fremdeles tilfredsstille regelverkets krav, kan det være et tegn på at bransjen har hatt for gode betingelser.

10.3.3 Sparer på skillingen og lar daleren gå

Virke har gått igjennom størrelsen på inkassosakene i bransjen og fordelt sakene etter intervaller. Det poengteres at hele 34,3 prosent av sakene er på mellom null til 500 kroner. 76 prosent av inkassosakene er for fordringer under 2.500 kroner. Virke mener at *«oversikten viser viktigheten av å innføre en finmasket modell, som først og fremst sikrer forholdsmessighet med størst kutt på kravene på 0-500 kroner.»* Virke observerer videre at omtrent 80 prosent av alle inkassooppdrag i Norge har en hovedstol under 2.500 kroner, og at de dermed utgjør kjernen av det norske næringslivs utestående fordringer.

Det er en måte å se det på, men vi formoder at det viktigste for næringslivet er hvor mye fordringene utgjør i kroner. Basert på Virkes egen oppgitte fordeling av fordringsstørrelser har Forbrukerrådet beregnet at kravene under 2.500 kroner bare utgjør rundt 15 prosent av verdien av næringslivets inkassosaker.

Store krav er også en like stor inntektskilde for inkassoselskapene som små krav. Dersom salærene kuttes i henhold til Justis- og beredskapsdepartementets koronaforslag, med små salærreduksjoner for store krav, vil verdiandelen øke fra 50 til minst 65 prosent. Da har vi for enkelhets skyld forutsatt at alle krav blir påført tungt salær.



Kilde: Virkes høringssvar og Forbrukerrådets beregninger.

Fordeling av saker etter kravstørrelser (koronaforslag)

Intervall	Antall saker 2019	Andel (antall)	Tungt salær	Kutt	Maks inkasso- salær* (mill. kr.)	Andel (verdi)
0 - 500	2 925 031	33,6 %	350	(50%)	1 024	15,4 %
501 - 1.000	1 770 275	20,3 %	350	(50%)	620	9,3 %
1.001 - 2.500	1 922 237	22,1 %	350	(50%)	673	10,1 %
2.501 - 10.000	1 252 268	14,4 %	1 120	(20%)	1 403	21,1 %
10.000 - 50.000	570 092	6,5 %	2 240	(20%)	1 277	19,2 %
50.001 - 250.000	211 208	2,4 %	5 040	(10%)	1 064	16,0 %
250.001 +	57 505	0,7 %	10 080	(10%)	580	8,7 %
Total	8 708 616	100 %	762	(32%)	6 640	100 %

Intervall	Antall saker 2019	Andel (antall)	Tungt salær	Kutt	Maks inkasso- salær (mill. kr.)	Andel (verdi)
0 - 2.500	6 617 543	76,0 %	350	(50%)	2 316	34,9 %
2.501 - 250.000 +	2 091 073	24,0 %	2 068	(16%)	4 324	65,1 %
Total	8 708 616	100 %	762	(32%)	6 640	100 %

* For å få en formening om hvordan inntektene fordeler seg mellom intervallene
forutsetter vi i denne tabellen at alle saker påføres tungt salær

Ovenstående beregning undervurderer i tillegg salærandelen for store krav fordi de i gjennomsnitt tar lengre tid å inndrive. Dermed er det flere store fordringer som blir påført både lett og tungt salær. Dette er et tallgrunnlag Forbrukerrådet mener inkassobransjen burde utarbeidet for de ulike fordringsintervallene i forbindelse med arbeidsgruppens arbeid. I fraværet av en slik oversikt blir det svært vanskelig å modellere økonomiske konsekvenser for andre enn bransjens aktører.

Virke baserer for eksempel sin økonomiske analyse på departementets beregning av inntektsbortfall på 37,9 prosent. Dette overvurderer inntektsbortfallet på to måter:

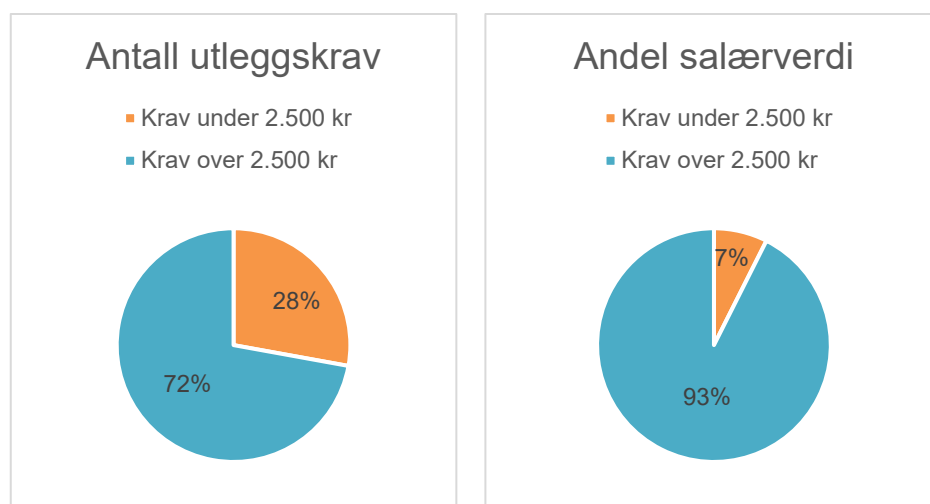
- 1) Justisdepartementets beregning bygger på en annen fordeling av fordringsmassen enn den Virke viser til i sitt høringssvar. Departementets fordeling har en større andel små fordringer enn Virkes oppsett og gir derfor et høyere beregnet inntektsbortfall. Effekten av kuttene med Virkes fordeling er 32 prosent inntektsbortfall.



- 2) Justisdepartementets beregning forutsetter at alle fordringer går til tungt salær. Siden små fordringer i gjennomsnitt betales raskere enn store overvurderer denne metoden virkningen av store kutt på de små fordringene kontra små kutt på de store. Inntektsbortfallet vil derfor være lavere enn 32 prosent. I Regjeringens vedtak om kutt i salærer blir effekten for øvrig «bare» en nedgang på 26 prosent.

På den annen side trekker de forespeilede kuttene i skrivesalærer på 50 prosent opp det gjennomsnittlige inntektsbortfallet, men vi formoder at den rene effekten av de foreslåtte salærkuttene vil være betydelig lavere enn 37,9 prosent.

Forbrukerrådet har ikke fått tilgang til hva de ulike kravstørrelsene genererer i salærinntekter. Vi har imidlertid data fra Politidirektoratet som viser andelen av fordringsstørrelser som ender opp som utleggskrav. I 2018 var bare 28 prosent av utleggskravene under 2.500 kroner. Andelen av salærverdi var bare syv prosent. Selv om bransjen trolig er mer tilbakeholden med å sende småkrav til utlegg er dette likevel en klar indikasjon på at småkrav betales tidligere i inkassoprosessen enn store krav.



Krav til utlegg hos Namsmannen 2018

Estimat av inkassosalærer (eks skrivegebyr og MVA)					
Størrelse på krav	Dagens inkasso-sats	Antall krav	Andel krav	Salær-inntekt (mill kr)	Andel salær-inntekt
'0<x<2.500	700	85 171	28 %	60	7 %
2.500<x<10.000	1 400	69 465	23 %	97	12 %
10.000<x<50.000	2 800	92 846	30 %	260	32 %
50.000<x<250.000	5 600	47 556	16 %	266	33 %
250.000<x*	11 200	10 734	4 %	120	15 %
Total		305 772	100 %	803	100 %
* Forutsatt at 2/3 av antall fordringer mellom 100.000 - 500.00 er under 250.000.					
Resten forutsatt over 250.000					

Forbrukerrådet mener Virkes ensidige vektlegging av antall fordringer bidrar til å tåkelegge betydningen av salærkutt på store fordringer. Inkassobransjen hevder at store krav er langt dyrere å inndrive enn små, men gjør ingen forsøk på å dokumentere hvorfor det bør koste 40 ganger mer å inndrive de største kravene enn de minste. ⁶

11 Gratisleverandørene

Som tidligere nevnt mener Forbrukerrådet det er problematisk at fordringshaverne oppfatter inkasso som en gratis tjeneste fordi det skaper kunstig høy etterspørsel.

For inkassokunder som tilbys en integrert, motstandsløs og tilsynelatende gratis inkassoprosess er det også lett å glemme at tjenesten på langt nær er gratis for skyldnerne.

Det som fremstår gratis, er som oftest ikke det. ⁷

Idar Kreutzer, administrerende direktør i Finans Norge

⁶ Det fremkommer flere forholdstall som kan fremstå som avvikende i denne rapporten. Det skyldes at vi forholder oss til fire ulike salærstrukturer: Dagens regelverk, arbeidsgruppens forslag, Justisdepartementets høringsforslag om kutt i salærer fra april og Regjeringens faktiske vedtak om endring i salærer med virkning fra 1. oktober 2020. Når det forekommer ulike forholdstall skyldes det derfor ikke regnefeil, men valg av sammenligningsgrunnlag.

⁷ Finans Norge 01.03.2016: [Finansnæringen er klar for fintech-revolusjonen](#) ⁸ SVT.se 30.01.2019, manus til TV program om inkasso: [Uppdrag Granskning - Sverigekraven](#)



I dette kapittelet dokumenterer vi hvordan selv småbedrifter kan velge og vrake i «gratis» inkassotjenester og hvordan det bidrar til å øke etterspørselen på skyldnernes bekostning.

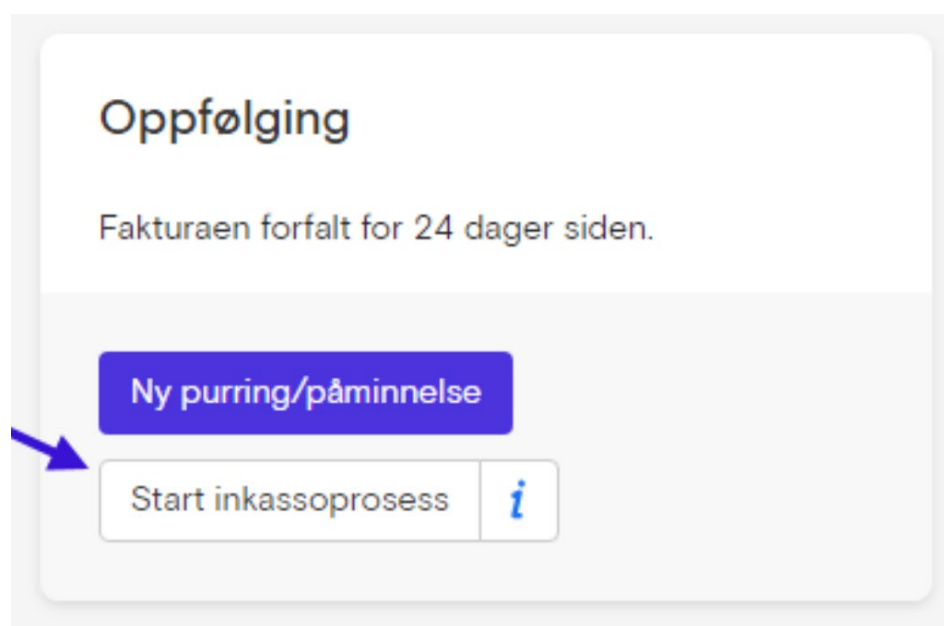
11.1 Leverandører av regnskap til småbedrifter

Det er liten uenighet om at dagens inkassosalærer for massekrav er for høye i forhold til prinsippet om dekning av nødvendige kostnader. Virke Inkasso viser imidlertid til at arbeidsgruppen er usikker på om de foreslåtte salærene vil dekke innfordringskostnadene for saker som blir oversendt i mindre volumer.

Forbrukerrådet deler ikke denne bekymringen. Selv småbedrifter med enkle regnskapssystemer som Fiken og Visma eAccounting tilbys allerede i dag integrerte og «gratis» inkassotjenester. Når man samler standardiserte kravporteføljer fra mange regnskapskunder kan selv små fordringshavere nyte godt av stordriftsfordeler.

Faktura

Lag faktura, tilbud og ordrebekreftelse, og la Fiken fikse regnskap og mva. Velg om det skal sendes på e-post, Vipps eFaktura, EHF, sms eller papir. Følg opp utestående betalinger når det passer, eller la Fiken gjøre det for deg. **Gratis inkasso.**



Fiken regnskapssystem – tilbyr «gratis» inkasso gjennom Svea



Visma AutoCollect

Visma AutoCollect er en automatisert purre- og inkassoløsning som er integrert med Visma eAccounting.

Gratis

Har du ubetalte faktura?

La oss ta jobben med purringer og inkasso for deg - helt uten kostnad!

[Les mer](#)

Visma eAccounting – tilbyr «gratis» purring og inkasso

Problemet er snarere at integreringen er så sømløs at terskelen for å sende inkassokrav blir så lav at antallet krav som sendes til inkasso blir unødvendig høyt. Når tjenesten i tillegg er «gratis» for fordringshaveren blir veien til inkasso kortere enn den ellers ville vært. Mange inkassobyråer råder for eksempel kundene fra å gå veien om purringer når man kan gå rett på inkassovarselet.

Det er fremdeles mange som tror at det må sendes purringer før man sender inkassovarsel. Slik var det før. Men slik er det ikke lenger. Du kan sende inkassovarsel 1. dag etter forfall på faktura. Men om du skal legge på inkassovarsel salæret på kr. 70,- må du vente til det er gått 14 dager over forfall.)

Fra hjemmesiden til inkassoselskapet Total Kapital

Forbrukerrådet mener det er unødvendig å forsere inkassoløpet fordi en stor andel av ubetalte fakturaer hverken skyldes manglende betalingsvilje eller evne. For en småbarnsforelder er det for eksempel fort gjort å rote bort en faktura i haugen med uadressert reklame eller en parkeringsbot man irritert stappet i lommen og glemte.

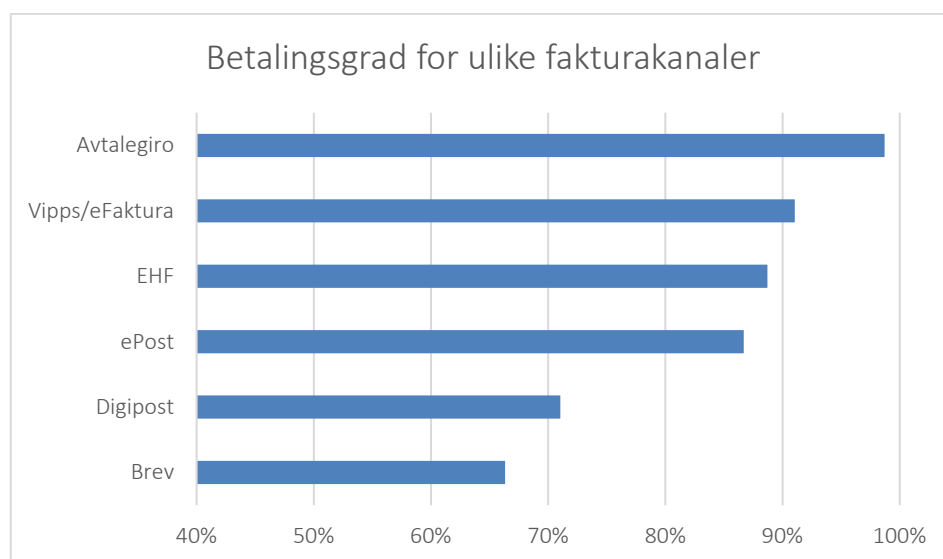


Eksempel fra den inngående-post-rutinen hos en firebarnsfamilie.

Etter det Forbrukerrådet erfarer bidrar inkassobransjens inntektsmodell og inflaterte salærer til at flere fordringshavere og inkassoselskaper bevisst prioriterer fakturakanaler med lav betalingsgrad og høyere terskel fra mottak til

betaling. Nedenstående graf fra inkassoselskapet Fair, viser tydelig at fakturaer som sendes via postkassen har lavest betalingsgrad av alle fakturakanalene. Den nest dårligste er Digipost, sannsynligvis fordi den krever en terskel i form av innlogging med kodeark eller Bank ID.

Sene betalinger har en negativ likviditetseffekt, men den effekten blekner hvis den for eksempel sammenlignes med et purregebyr på 70 kroner for et krav på 1.000 kroner. Hvis vi antar at den variable kostnaden for et automatisert purrebrev er 10 kroner, tilsvarer gebyret en nominell 14-dagers rente på hele seks prosent. Det tilsvarer en effektiv årlig rente på rundt 300 prosent. Det gjør det fristende for aktører som ikke behøver å bekymre seg for gjenkjøp å konstruere tungvinte betalingsløp for skyldnerne.



Kilde: Statistikk fra Fair Group ([Fair/Creditsafe Credit Quarterly Q1 -2020](#))

11.2 Leverandører av egeninkassotjenester

Egeninkasso er et aktuelt alternativ til fremmedinkasso for selskaper som ønsker større kontroll med inkassoprosessen. Det finnes imidlertid automatiserte løsninger også for egeninkasso som minimerer kreditors egeninnsats. Dagens salærer for egeninkasso er betydelig lavere enn for fremmedinkasso og begrenser seg til 70 kroner i purregebyr, 70 kroner for inkassovarsel og 210 kroner for betalingsoppfordring. I tillegg kan det kreves inn et skrivesalær dersom fordringen sendes til Namsfogden.

Det høyeste inkassosalæret for egeninkasso (350 kroner) er halvparten så lavt som det laveste nivået for tungt salær for fremmedinkasso. Det betyr imidlertid ikke at egeninkasso er dårlig butikk for kreditor. Snarere tvert imot hvis vi skal tro leverandørene av automatiserte egeninkassoløsninger:

Er det mulig å få gratis inkasso?

Med bruk av Debet Inkasso kan man i hvert fall få en løsning hvor man kan tjene penger på inkassosakene sine.

Debet Inkasso – leverandør av løsning for egeninkasso

Desto flere egeninkassoer du starter, desto mere rente- og gebyrinntekter tjener du.

Kredin – leverandør av integrert løsning for egeninkasso

Både Debet Inkasso og Kredin viser regnestykker på sine hjemmesider som viser hvor lønnsomt egeninkasso kan være. Nedenstående eksempel er fra Kredin. Der forespeiles en stilisert kunde å få inn 14.100 kroner i inkassosalærer til en kostnad på 9.150 kroner. Et annet eksempel for et større selskap anslår en årlig gebyrinntekt på 200.000 kroner til en kostnad på 99.000 kroner.

EKSEMPEL 1: MANGE PURRINGER, MEN FÅ INKASSOSAKER (TRYKK ▲ FOR Å SE EKSEMPELET)

Ditt firma har endel kunder som er trege med å betale, men pengene kommer som regel til slutt. Derfor er du nødt å sende ca. 15 purringer og inkassovarsler i måneden (180 i året), men av disse er det ikke mer enn et par kunder i året som ender med å bli inkassosak.

Fordi du har noen purringer og inkassovarsler som må sendes i løpet av året, kjøper du en pakke på 200 utsendinger, og får 25% kvantumsrabatt. Du har da en kostnad per purring på kr 45,- og får inn et purregebyr på kr 70,- for hver purring som sendes. I tillegg beholder du forsinkelsesrentene.

Du kjøper også 3 enkeltvis inkassosaker til kr 350,- pr stk.

Din anslåtte kostnad: kr 9150,-

Din anslåtte gebyrinntekt: kr 14100,-

+ alle forsinkelsesrenter og 100% av hovedstolen!

Forbrukerrådet kan ikke verifisere disse talleksempelene, men den skisserte lønnsomheten tyder på at selv de relativt lave egeninkassosalærene overstiger det som kan betraktes som nødvendige inndrivingskostnader med god margin.



11.3 Inkassogram.se

Som tidligere nevnt har Sverige betydelig lavere inkassosalærer enn Norge sammenlignet med både dagens regelverk og arbeidsgruppens forslag. Det maksimale inkassosalæret i Sverige er 180 svenske kroner uavhengig av fordringens størrelse. I tillegg kan det beregnes et skrivesalær på 380 kroner hvis kravet sendes til Kronofogden for rettslig inndriving. Veien til Kronofogden er riktignok kortere i Sverige enn den er til namsfogden i Norge, men det forklarer ikke det kraftige gapet i salærnivåer mellom landene.

Virke Inkasso hevder at bransjen, selv med arbeidsgruppens forslag til ny gebyrstruktur, blir nødt til å ta seg betalt fra fordringshaverne for inkassotjenester.

Det er derfor interessant at det selv i Sverige finnes et fremmedinkassoselskap, Inkassogram, som tilbyr gratis inkasso til rundt halvparten av det maksimale norske egeninkassosalæret.

Inkassogram lover kundene «enklare, schysstare & **gratis**» inkassotjenester. Selskapet har, i likhet med norske Fair, redesignet og digitalisert inkassoprosessen fra bunnen av.

Selskapet har innført enkle virkemidler for å redusere kostnader til manuell kundekontakt og antall krav som sendes til den svenske Kronofogden. Etter det Forbrukerrådet erfarer er den vanligste årsaken til at skyldnere kontakter inkassoselskapet at de ikke skjønner hva kravet handler om. Inkassogram løser dette ved å trykke originalfakturaen på baksiden av sine kravbrev, og hevder dette reduserer antall kundekontakter med hele 93 prosent. Selskapet velger også å ta en ekstra og ubetalt runde med et «siste varselbrev» før kravet sendes videre til Kronofogden. Det reduserer, ifølge Inkassogram, antallet rettslige krav med 66 prosent og fører sammen med øvrige tiltak til at fordringshaverne i gjennomsnitt får betalt inkassokravene 17 dager tidligere.



Skjermdump Inkassograms hjemmeside



Forbrukerrådet har ikke verifisert Inkassograms påstander, men deres inkassoprosess inneholder flere elementer fra den norske arbeidsgruppens forslag til ny inkassolov. Disse forslagene forventes å få lignende gunstige effekter på løsningsgrad og kostnadsreduksjoner i innfordringsprosessen.

Det skal bemerkes at ikke alle Inkassograms tjenester er gratis for fordringshaverne. Dersom kravet sendes videre til Kronofogden må fordringshaveren ta risikoen for Kronofogdens gebyr på 300 kroner. Hvis Kronofogden klarer å drive inn kravet får kunden tilbake dette utlegget. Inkassogram tar seg i tillegg også betalt for tjenester i forbindelse med rettslig inndrivning av bestridte krav og overvåking av ubetalte krav.

Inkassograms forretningsmodell er en klar indikasjon på at det bør være mulig også for norske inkassoselskaper å tilby lønnsomme inkassotjenester med et betydelig lavere salærnivå enn det arbeidsgruppen har foreslått. De norske inkassoselskapene kan for eksempel begynne med å skrive hva kravet gjelder på betalingsoppfordringen. Det vil redusere antall ut- og inngående samtaler betraktelig.

11.4 Intrum

Det er ikke bare nyetablerte innovasjonsbedrifter som klarer å levere gratis inkassotjenester i Sverige. Intrum, Sveriges største inkassoselskap og eier av Lindorff i Norge, gikk enda lenger for å tiltrekke seg kommuner og fylker som kunder. Faktisk så langt at inkassoselskapet betalte kundene 254 svenske kroner for hvert krav som gikk til inkasso.⁸ Det er 74 kroner mer enn de 180 kronene pr. krav som Intrum kunne kreve fra skyldnerne i inkassosalær.

Del 2 - Fördelning av inkasserade medel		
Inkasserade medel	Anbudsgivarens provision (SEK eller %)	Ersättning till UM/UE (SEK eller %)
2.1 Kronor per inkassoärende (inkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision i kronor per inkassoärende (inkl. utlandsinkasso) (SEK):	Ersättning i kronor per inkassoärende till UM/UE (inkl. utlandsinkasso) (SEK):
	0	253,8
2.2 Återvunnet kapital från inkassoärenden (exkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision på återvunnet kapital (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%
2.3 Återvunnet kapital från ärenden i efter- och långtidsbevakning (exkl. utlandsinkasso)	Anbudsgivarens provision på återvunnet kapital efterbevakning (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%
2.4 Räntekostnader	Anbudsgivarens behållna provision på ränta (%):	Ersättning till UM/UE (%):
	0%	100%

Kilde: SVT Uppdrag Granskning: [Prisbilag fra avtale mellom Intrum og SKL Kommentus Inköpsentral](#)

Hvordan kunne så Intrum tjene penger på en slik avtale? Ifølge SVTs Uppdrag Granskning, er dette svaret: Intrum tjente inn kundenes returprovisjon fra skrivesalæret på 380 kroner når krav ble viderebefordret til Kronofogden for

⁸ SVT.se 30.01.2019, manus til TV program om inkasso: [Uppdrag Granskning - Sverigekraven](#)



rettslig inkasso. For at Intrum i det hele tatt skulle få positive inntekter fra kundeforholdet måtte derfor minst hvert femte inkassokrav sendes til Sveriges svar på Namsfogden. Det ga derfor et meget sterkt insitament til å sende så mange krav som mulig til rettslig inkasso.

Resultatet av Intrums høyst irregulære salærstruktur var, ikke overraskende, en svært kraftig økning av krav til Kronofogden. Økningen var spesielt markant for bagatellmessige krav under 200 kroner som typisk handler om egenandeler til hjemmetjenesten og reseptbelagte medisiner. I de fire landstingene som sluttet seg til avtalen med Intrum ble antall krav av denne typen tidoblet fra rundt 600 til 6.000.

De fleste av skyldnerne var medborgere med langvarige kunderelasjoner med de offentlige leverandørene. Et alternativ til å sende disse kravene den raskeste veien til inkasso og Kronofogd kunne, ifølge en talsmann for et av landstingene, vært å legge det ubetalte småbeløpet til neste faktura. Det ville imidlertid gitt lavere inntekter både for landsting og Intrum.

Representanter for den norske inkassobransjen mener høye inkassosalærer er viktig for å opprettholde god betalingsmoral. Forbrukerrådet mener inflaterte salærer tvert imot kan virke mot sin hensikt. En av de som ble rammet av Intrums nidkjære innkreving var «Greta», en 90 år gammel dame og bruker av hjemmetjenesten. Hun hadde aldri bommet på en regning tidligere, men nå fikk hun to krav fra Kronofogden i løpet av to måneder med innkrevingskostnader på totalt 1.720 kroner. Hun betalte kravene, men sluttet å bruke hjemmetjenesten «fordi det ble så kranglete.»

Andre brukere av kommunale tjenester med trangere økonomi enn Greta klarer normalt sett å betale kommunale egenandeler. Hvis derimot kommunen velger raskeste vei til rettslig inkasso, kan en håndterbar regning på 100 kroner vokse til nesten 5.000 kroner på tre måneder hos den norske Namsfogden. Det kan være nok til å velte skyldnerens personlige økonomi og sende vedkommende nedover en ukontrollerbar gjeldsspiral. Da er det sannsynligvis en fattig trøst at inkassoselskapene mener at deres kundebehandlere gjør en viktig jobb med å hjelpe skyldnere å komme ut av en vanskelig økonomisk situasjon.

Vi har också generellt sett väldigt nöjda, i det här fallet då, individer i andra ändan som kommer i kontakt med oss för att komma ur sin skuldsatta situation.

Intrums talsmann til Uppdrag Granskning

Den norske inkassobransjen har brukt Uppdrag Granskings avsløring som et argument for et forbud mot payback i Norge. Forbrukerrådet er enig i at denne mekanismen skaper en usunn økonomisk motivasjon for en kunstig høy etterspørsel etter inkassotjenester.

Utstrakt bruk av payback er imidlertid først og fremst et symptom på det underliggende problemet – at salærnivået er for høyt og at inkasso enten



oppleves som gratis eller endog et lønnsomt forretningsområde for fordringshaverne.

Det mest interessante med Uppdrag Gransknings avsløring er derfor ikke at payback skaper uheldige insentiver. Den største avsløringen med norske øyne er hvordan et svensk inkassoselskap klarer å tjene penger på å betale kunden 254 kroner av et inkassosalær på 180 kroner.

Vi er oppmerksomme på at veien til Kronofogden er kortere med et færre obligatorisk stopp enn veien til namsfogden i Norge. Det forklarer likevel ikke hvordan Nordens største inkassoselskap klarte å regne seg frem til lønnsomhet i en avtale der den maksimalt oppnåelige inntekten pr. krav er rundt 300 kroner. Hvis vi antar at Intrum klarte å sende 40 prosent av kravene videre til Kronofogden, gir det bare 78 kroner i gjennomsnittlig inntekt pr. krav.

Intrums antatte inntektskalkyle: 78 kroner i inntekt pr. inkassokrav

	# krav	Salær (kr)	Payback (kr)	Inntekt pr. krav (kr)	Total inntekt (kr)
Inkassokrav	100	180	254	(74)	(7 400)
Krav til Kronofogden*	40	380	0	380	15 200
Total	100			78	7 800

** Antar for eksempelets skyld at Intrum sendte 40 prosent av kravene til Kronofogden*

Hvordan ser vår Intrum-kalkyle ut sammenlignet med dagens salærstruktur i Norge? Et norsk inkassoselskap ville beregnet seg 350 kroner for første betalingsoppfordring som sendes til skyldneren. Hvis ikke fordringen betales før 14 dager legges det på 350 kroner til. Hvis kravet oversendes til namsfogden kan inkassoselskapet legge på ytterligere 1.150 i skrivesalær. Uansett hvordan vi snur og vender på det norske gjennomsnittsalæret blir det minimum fem ganger høyere enn det vi antar Intrum mente var et lønnsomt nivå.

Det må naturligvis bemerkes at Intrums praksis trolig lå langt utenfor det som kan betraktes som god inkassoskikk i jakten på fortjeneste. Det skal derfor ikke utelukkes at et mer seriøst inkassoselskap vil ha høyere kostnader enn det Intrums prismodell indikerer. Det er likefullt en indikasjon på at de norske salærnivåene i Norge har vært en sentral bidragsyter til nidoelingen av antall inkassosaker siden 1991 og mangelen på reell priskonkurranse.

12 Aldri mer «gratis» inkasso

Det er åpenbart at arbeidsgruppens forslag til ny inntektsmodell ikke går langt nok i å stagge den kunstig høye etterspørselen etter inkassotjenester i Norge.



Etter Forbrukerrådets mening er det ikke i samfunnets interesse at antall inkassosaker i Norge er dobbelt så høyt som i Sverige, et land med både en lønnsom og levedyktig inkassobransje.

Et godt regelverk er viktig, men hjelper lite hvis salærnivåene gir grunnlag for superprofitt og insentiver til å sende flest mulig fordringer til inkasso. Hvis både fordringshavere og inkassoselskaper tjener mest på å skape kronglete betalingsløp, vil mange fristes til å tøye regelverket.

Derfor er det viktig å redusere gebyrene så mye at de ikke dekker fordringshavernes kostnader fullt ut.

Det er nemlig først når fordringshaverne må betale noe for inkassotjenester at normale markedsmekanismer slår inn. Hvis tjenesten har en kostnad vil leverandørene motiveres til å gjøre selvstendige vurderinger av om et krav behøver å sendes til inkasso. De vil likeledes ha en interesse av at betalingsprosessen blir så enkel og motstandsløs som mulig. Dette vil i sin tur redusere dagens kunstig høye etterspørsel etter inkassotjenester, og de unødvendige personlige og samfunnsøkonomiske kostnadene som følger i kjølvannet av en løpsk forretningsmodell.

Moderne inkassoplattformer som Fair og Inkassogram har demonstrert at moderne inkassovirksomhet kan drives med vesentlig lavere kostnader enn den norske inkassobransjen har vent seg til. Det er på tide å konkurranseutsette innkreivingsbransjen.

Salærnivåene må settes betraktelig lavere enn arbeidsgruppens forslag.

Aldri mer gratis inkasso.

