

Innholdsfortegnelse

Inkasso	1
Har du mottatt krav?	1
Er du uenig i kravet – ta kontakt	1
Fremgangsmåten – du har krav på å bli varslet	1
Inkassovarsel	1
Betalingsoppfordring	2
Kostnadene – det kan bli dyrt	2
Inkassokostnader	3
Kostnadene når kreditor benytter inkassobyrå	3
God inkassoskikk - et vern mot ufine metoder	4
Konsekvensen når reglene ikke følges	4
Betalingsanmerkning - registrert som dårlig betaler	4
Når du vil klage	5
Klagebrev	5
Tilsynsmyndigheter	5
Datatilsynet	5
Mer om	6
Nyttige adresser	6
Ordlister	6

Inkasso

Har du mottatt krav?

Noen ganger går regninger til inkasso. Det kan skje fordi du har glemt å betale, eller kanskje har du ikke penger til å betale regningene dine med. Uansett årsak, sikrer reglene i inkassoloven dine rettigheter både i forhold til den du skylder penger og til inkassobyrået. Husk at du også har plikter i forhold til dine kreditorer.

Det gjelder særlige regler for inndrivning av pengekrav. Reglene finnes i inkassoloven og i inkassoforskriften. Loven er ufravikelig overfor deg som forbruker. Det betyr at de som driver inn krav ikke kan gi deg dårligere rettigheter enn de du har etter loven. Noen offentlige kreditorer har regler for inndrivning av krav i egne lover. Typiske eksempler er krav om TV-lisensen og årsavgiften for bil.

Undersøk og lese nøye igjennom krav du mottar i posten for å være sikker på at det er riktig. Det kan tenkes at kravet kan være sendt til feil person, at det gjelder noe du allerede har betalt, eller at det er krevd for mye penger. Stemmer kravet, vær oppmerksom på betalingsfristen. Hvis du ikke betaler innen fristen, vil kravet kunne bli drevet inn etter reglene i inkassoloven.

Er du uenig i kravet – ta kontakt

Mottar du et krav som du mener er feil, ta umiddelbart kontakt med den som krever deg for penger. Husk at det alltid er lurt å kunne dokumentere at du har tatt kontakt. Ta kopi av brev, eller skriv ned hvem du har snakket med. Hvis dine innsigelser mot kravet ikke er åpenbart grunnløse, blir kravet sett på som omtvistet. Det kan da ikke bli drevet inn gjennom ordinær inkasso. Saken skal da bli oversendt forlikrådet for rettslig avgjørelse.

Fremgangsmåten – du har krav på å bli varslet

Hvis du ikke protester på kravet og heller ikke betaler innen fristen, finnes det klare bestemmelser for den videre inndrivningen av kravet.

Inkassovarsel

Du har krav på et inkassovarsel før et krav sendes til inkasso. Kravene til et inkassovarsel er:

- det skal være skriftlig og på papir
- fristen for å betale det opprinnelige kravet må ha utløpt
- det skal i varselet bli gitt en betalingsfrist på minimum 14 dager

Merk deg at kreditor kan sende et inkassovarsel uten å ha sendt deg en purring på forhånd!

Hvis kreditor skal ta seg betalt for varselet, stilles det ytterligere krav. Det skal:

- ha gått minimum 14 dager etter den opprinnelige betalingsfristen
- opplyse om kravets størrelse
- opplyse hva kravet gjelder

Betalingsoppfordring

Når et krav er mottatt til inkasso, skal inkassobyrådet sende deg en betalingsoppfordring før kravet blir sendt til rettslig inndrivning (forliksrådet).

Kravene til en betalingsoppfordring er at fristen i inkassovarselet skal ha gått ut.

I tillegg skal det

- være skriftlig og på papir
- opplyse at du må betale eller komme med innsigelser innen 14 dager, hvis du er uenig i kravet
- stå navnet på den du skylder penger
- komme frem hva kravet gjelder
- opplyse om kravets størrelse
- opplyse om forsinkelsesrentens størrelse og hvilken dato den er beregnet fra
- være en betalingsfrist på minimum 14 dager
- opplyse at hvis du ikke betaler, kan det føre til ytterligere kostnader og rettslig inndrivning av kravet
- opplyse om retten til å kreve nemndsbehandling

Hvis kreditor/inkassobyrådet skal ta seg betalt for betalingsoppfordringen, blir det stilt ytterligere krav:

- betalingsfristen i inkassovarselet må være oversittet

Merk deg at mottaker har risiko for postgangen. Det betyr at hvis kreditor/inkassobyrådet kan sannsynliggjøre at varsel er sendt på en betryggende måte, er det uten betydning om du faktisk har mottatt det eller ei.

Kostnadene – det kan bli dyrt

Forsinkelsesrente

Hvis du ikke betaler innen betalingsfristen, vil det påløpe forsinkelsesrente. Den blir fastsatt hvert halvår, med virkning fra 1. januar og 1. juli. Fra 01.01.12 er forsinkelsesrenten 8,75 prosent. Gjelder kravet et lån som har høyere rentesats enn 8,75 prosent, for eksempel et forbrukslån, kan denne renten kreves i stedet for forsinkelsesrenten.

Klikk her for å starte forsinkelsesrentekalkulatoren.

Inkassokostnader

Det fremgår av inkassoforskriften hvor mye du må betale i inkassosalær. Omkostningene blir i utgangspunktet regulert av inkassosatsen og størrelsen på kravet. Inkassosatsen blir fastsatt årlig av regjeringen på grunnlag av utviklingen i konsumprisindeksen. Fra 01.01.12 er den på kr 620,-.

Den du skylder penger kan selv stå for å drive inn inkasso, eller han kan sette dette bort til et inkassobyrå.

Kostnadene når kreditor selv utfører inkassoinddrivingen:

- For purring/inkassovarsel kan du bli krevd 1/10 av inkassosatsen.
- For betalingsoppfordring kan du bli krevd 3/10 av inkassosatsen.

Merk deg at kreditor ikke kan ta betalt for mer enn:

- To puringer og en betalingsoppfordring, eller
- En puring, et etterfølgende inkassovarsel og en betalingsoppfordring

Kostnadene når kreditor benytter inkassobyrå

Hvis kreditor bruker et profesjonelt inkassobyrå eller en advokat, blir størrelsen på det opprinnelige kravet sentralt i forhold til hvor mye som kan kreves. Kreditor kan som hovedregel ikke kreve at du skal dekke utgifter til inkassobyrå/advokat som overstiger maksimalsatsene i tabellen.

Fra 01.01.12 er inkassosatsen på kr 620,-. Følgende tabell og regler gjelder:

For krav t.o.m. kr:	Enkle:	Tyngre:
2 500	0,5 x inkassosats	1 x inkassosats
10 000	1 x inkassosats	2 x inkassosats
50 000	2 x inkassosats	4 x inkassosats
250 000	4 x inkassosats	8 x inkassosats
Over 250 000	8 x inkassosats	16 x inkassosats

For eldre krav som forfalt fra 1.1.2011 og fram til 1.1.2012 er inkassosatsen 610 kr.

Merk deg:

- Dersom fristen i en betalingsoppfordring blir oversittet med mer enn 28 dager, kan kreditor kreve erstatning etter tabellen for tyngre krav.
- Inkassator kan legge til et beløp tilsvarende den generelle satsen for merverdiavgift på maksimalsatsene, hvis hovedkravet stammer fra virksomhet som ikke er mva-pliktig
- Du kan få tilsendt flere varsler/kravbrev som ikke oppfyller kravene over. Kreditor/inkassobyrå kan ikke ta seg betalt for disse.

God inkassoskikk - et vern mot ufine metoder

Kreditor eller inkassobyrået må opptre i samsvar med god inkassoskikk. Det vil si at de ikke får bruke metoder som utsetter deg for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Det er i strid med god inkassoskikk hvis for eksempel:

- du får feilaktige eller villedende opplysninger om konsekvensene av at du ikke betaler
- det kommer frem opplysninger om at saken vil bli kjent for venner eller familie hvis du ikke betaler
- du blir oppsøkt personlig på en krenkende måte, for eksempel på jobben
- det blir tatt i bruk oppsiktsvekkende innkrevingsmetoder, som konvolutter hvor det står advarsel, siste frist og lignende
- det drives telefoninkasso sent på kvelden, om natten, eller på helligdager
- det blir drevet inn krav som er åpenbart grunnløse eller omtvistede ved ordinær inkasso
- det blir registrert en betalingsanmerkning når kravet er omtvistet
- du blir tilbudt lån, slik at du kan dekke fordringen

Konsekvensen når reglene ikke følges

Hvis kreditor eller inkassobyrået ikke varsler deg, ikke overholder tidsfristene, driver inn krav som er omtvistet ved ordinær inkasso, eller beregningen av kostnadene ikke stemmer, er dette brudd på god inkassoskikk. Konsekvensene er at hele eller deler av omkostningene ved inndringen kan falle bort.

Merk deg at det kun er omkostningene ved inndringen som faller bort. Selve kravet faller ikke bort av den grunn.

Betalingsanmerkning - registrert som dårlig betaler

Lar du være å reagere eller betale, kan du bli registrert med betalingsanmerkning hos kredittopplysningsbyråene. Hvis du har blitt registrert, kan dette få betydning for om du for eksempel får lån, forsikring eller mobiltelefonabonnement.

For at opplysninger om deg som privatperson skal kunne bli registrert, må inkassobyrået ha kontaktet forlikrådet. En måned etter denne kontakten, kan kredittopplysningsbyråene registrere opplysningene i sine registre.

Betalingsanmerkningen skal slettes omgående etter at du har gjort opp for deg. En anmerkning skal som hovedregel uansett ikke brukes lenger enn i 4 år.

Er du i tvil, eller lurer du på om du er registrert med betalingsanmerkning, kan du ta kontakt med kredittopplysningsbyråene. De plikter å opplyse deg om en eventuell registrering på ditt navn.

Når du vil klage

Hvis du mener at det er blitt gjort en feil ved inndringen fra kreditor eller inkassobyrået, må du først rette klagen mot firmaet du vil stille ansvarlig. Klag skriftlig, og ta kopi av korrespondansen.

Hvis du ikke blir enig med motparten, kan du henvende deg til Inkassoklagenemnda. Nemnda kan vurdere alle forhold ved byråets opptreden, inkludert beregning av gebyrer, tidsfrister og om de har brutt god inkassoskikk. Det er viktig å merke seg at nemnda ikke kan ta stilling til om kravet er rettmessig eller ikke, men kun om inkassobyrået har opptrådt riktig ved inndringen. Nemndas konklusjon er rådgivende, og behandlingen er gratis.

Klagebrev

Du kan få hjelp til å skrive klagebrev av Forbrukerrådets interaktive klageveileder

Her finner du oversikt over rettighetene dine, og gode råd for hvordan du går frem når du skal løse en klage. Du finner også standard klagebrev som du kan fylle ut med dine egne opplysninger, skrive ut, undertegne og sende til motparten. Du kan også ta kontakt med Forbrukerrådet på publikumstelefonen 815 58 200.

Tilsynsmyndigheter

Finanstilsynet tildeler og inndrar inkassobevillinger. De fører også tilsyn med at inkassovirksomheten blir drevet i samsvar med inkassoloven.

Inkassoklagenemnda rapporterer løpende om nemndas virksomhet til Finanstilsynet. Dersom et inkassobyrå står for gjentatte brudd på god inkassoskikk, kan dette få betydning for byråets tillatelse til å drive inkassovirksomhet.

Datatilsynet

Kredittopplysningsbyråer kan innklages til Datatilsynet, som tildeler og inndrar bevillinger til kredittopplysningsbyråene. De fører også tilsyn med at virksomheten blir drevet i samsvar med personopplysningsloven.

Mer om

Lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav (inkassoloven) av 13.05.1988.

Forskrift til inkassoloven (inkassoforskriften) av 14.07.1989 nr. 562.

Vedtak om godkjenning av vedtekter for klagenemnd for inkassotenester mellom Forbrukerrådet og Norske Inkassobyråers Forening av 07.03.2003 nr. 287.

Lov om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven) av 17.12.1976 nr. 100.

Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) av 14.04.2000 nr.31.

Se også www.lovdata.no eller særtrykk.

Nyttige adresser

Inkassoklagenemnda

Adresse:

Pb. 311, 3201 Sandefjord

Telefon: 33 46 56 57

<http://klagenemnda.inkasso.no/>

Finanstilsynet Adresse:

Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo

Telefon: 22 93 98 00

www.finanstilsynet.no

Datatilsynet

Adresse:

Postboks 8177 Dep, 0034 Oslo

Telefon: 22 39 69 00

www.datatilsynet.no

Inkassosalærer - se Norsk Inkassobyråers Forening, www.inkasso.no (adresse som inkassoklagenemnda)

Forliksrådet - alle kommuner har et Forliksråd, se www.forlikraderet.no

Ordlister

Betalingsanmerkning – opplysning registrert hos kredittopplysningsbyrå om at du er en dårlig betaler

Enkle krav – et krav blir ansett som enkelt frem til fristen i en betalingsoppfordring er oversittet med 14 dager

Forliksrådet – laveste instans i domstolsapparatet

Inkassobevilling – tillatelse til å drive inkassovirksomhet

Inkassobyrå – firma som har fått i oppdrag å drive inn pengene for kreditor

Inkassosalær – det inkassobyrået kan ta seg betalt for å inndrive kravet

Inkassosats – et fast beløp som blir regulert hvert år, og som er grunnlag for beregningen av inkassoomkostninger

Kreditor – den du mottar regning (faktura) fra

Omtvistet krav – når du har rimelig grunn til å være uenig i kravet, og har sagt i fra

Rettslig avgjørelse – behandling av saken i retten, med bindende utfall for partene

Rettslig inndrivning – å skaffe seg tvangsgrunnlag (f. eks. dom) for kravet for så å drive kravet inn ved hjelp av det offentlige

Tunge krav – et krav blir ansett som tungt når fristen i en betalingsoppfordring er oversittet med 14 dager