

Remisspromemoria



Datum 2025-02-04

FI dnr 24-4289

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
Tel +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Förslag till föreskrifter och allmänna råd om inkasso m.m.

Sammanfattning

Finansinspektionen föreslår nya föreskrifter och allmänna råd om inkasso. I dessa ingår dels verkställighetsföreskrifter till inkassolagen (1974:182), dels bestämmelser om god inkassosed. Bakgrunden till förslaget är att Finansinspektionen den 1 januari 2024 fick ett utökat tillsynsansvar för verksamhet som bedrivs enligt inkassolagen. Tidigare låg huvuddelen av tillsynen på Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen) även om inspektionen ansvarade för inkassoverksamhet som bedrevs av de företag som stod under inspektionens tillsyn enligt andra lagar, i huvudsak kreditinstitut.

Finansinspektionen föreslår även vissa ändringar i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2024:2) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal. Samtidigt har ett nytt formulär om ledningens samlade kompetens tagits fram och ansökningsformuläret har uppdaterats. Ändringarna avser den bedömning av ledningens samlade kompetens som ska göras enligt Europeiska bankmyndighetens (EBA) riktlinjer för bedömning av huruvida kreditförvaltares lednings- eller förvaltningsorgan som helhet har tillräckliga kunskaper och erfarenheter, i enlighet med direktiv (EU) 2021/2167.¹ EBA:s riktlinjer började att gälla den 27 juni 2024.

Föreskrifterna och de allmänna råden om inkasso föreslås träda i kraft den 1 juli 2025. Ändringarna i föreskrifterna och de allmänna råden om

¹ EBA/GL/2023/09.

förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal föreslås träda i kraft
samma datum.

Innehåll

1	Utgångspunkter	4
1.1	Bakgrund och målet med regleringen	4
1.2	Nuvarande och kommande regelverk	6
1.3	Regleringsalternativ	7
1.4	Rättsliga förutsättningar	8
1.5	God inkassosed och gott bemötande av låntagare	8
1.6	Ärendets beredning	8
2	Motivering och överväganden	9
2.1	Inkasso.....	9
2.2	Kreditförvaltning	24
2.3	Ikraftträdande	25
3	Förslagets konsekvenser	25
3.1	Allmänt om konsekvensutredningen	25
3.2	Konsekvenser för samhället och konsumenterna.....	26
3.3	Konsekvenser för den som bedriver indrivningsverksamhet ..	26
3.4	Konsekvenser för Finansinspektionen	28

1 Utgångspunkter

1.1 Bakgrund och målet med regleringen

Finansinspektionen tog den 1 januari 2024 över tillsynsansvaret för verksamhet som bedrivs enligt inkassolagen (1974:182) och som Integritetsskyddsmyndigheten (IMY, tidigare Datainspektionen) fram till dess varit tillsynsmyndighet för. Tidigare ansvarade inspektionen enbart för inkassoverksamhet som bedrevs av de företag som stod under inspektionens tillsyn enligt andra lagar, i huvudsak kreditinstitut.

Den 1 januari 2024 trädde även lagen (2023:714) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal (kreditförvaltningslagen) i kraft. Kreditförvaltningslagen genomför Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2021/2167 av den 24 november 2021 om kreditförvaltare och kreditförvärvare och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2014/17/EU (kredithanteringsdirektivet) i svensk rätt. Lagen innebär bland annat att viss inkassoverksamhet, som tidigare bedrivits med stöd av inkassolagen, i stället ska bedrivas med stöd av kreditförvaltningslagen. Inkassolagen ska dock i flera delar fortfarande tillämpas på de företag som omfattas av kreditförvaltningslagen, till exempel vad gäller god inkassosed.

I samband med att Finansinspektionen fick ett utökat tillsynsansvar för inkassolagen upphävdes Datainspektionens föreskrifter (DIFS 1989:1) om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (1974:182). Vidare upphörde Datainspektionens allmänna råd om tillämpning av inkassolagen (nedan IMY:s allmänna råd), som främst berörde begreppet god inkassosed, att gälla. Det finns därför ett behov av att ersätta IMY:s tidigare gällande regler med föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen. Detta gäller särskilt mot bakgrund av att IMY:s allmänna råd om god inkassosed har varit av stor betydelse och frekvent använda av dem som bedriver inkassoverksamhet.

Målet med de nya regler som Finansinspektionen nu föreslår för inkasso är dels att komplettera inkassolagens och inkassoförordningens (1981:956) bestämmelser om ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet, dels att fylla ut begreppet god inkassosed. I det sistnämnda avseendet handlar det till stor del om att kodifiera vad som redan anses utgöra god inkassosed utifrån de tidigare gällande allmänna råden. Föreskrifterna och de allmänna råden om god inkassosed syftar till att sätta en standard för hur den som

bedriver inkassoverksamhet ska agera när fordringar drivs in. Det handlar alltså inte om att reglera vad som gäller i rättsförhållandet mellan enskilda. Föreskrifterna om god inkassosed reglerar inte heller vad som gäller processrättsligt, utan ger endast vissa förhållningsregler för hur den som bedriver inkassoverksamhet ska agera i samband med en process. Att tydliggöra vilka krav som ställs på berörda verksamhetsutövare för att de ska följa god inkassosed kommer att bidra till ett skydd av främst gäldenärer, men även av borgenärer som anlitar ett inkassoombud. Eftersom många gäldenärer även är konsumenter kommer reglerna också att bidra till ett stärkt skydd av denna grupp. Reglerna kommer att få stor betydelse för den som bedriver inkassoverksamhet och bidra till att skapa tydlighet om vilka krav som ska följas. Detta gynnar en sund konkurrens på lika villkor. Om bestämmelser om god inkassosed inte infördes skulle det medföra en bestående osäkerhet om vad som gäller. Detta skulle vara till nackdel för ovanstående intressen.

Verkställighetsföreskrifterna om ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet behövs för att skapa tydlighet om vad en ansökan ska innehålla. Detta kommer bli tidsbesparande för de aktörer som söker tillstånd, eftersom en ökad tydlighet om vad en ansökan ska innehålla gör att färre kompletteringar behövs. Utan föreskrifter skulle denna positiva effekt inte uppnås.

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2024:2) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal (kreditförvaltningsföreskrifterna) trädde i kraft den 1 april 2024. De behöver nu ändras med anledning av att Europeiska bankmyndighetens (EBA) riktlinjer för bedömning av huruvida kreditförvaltares lednings- eller förvaltningsorgan som helhet har tillräckliga kunskaper och erfarenheter, i enlighet med direktiv (EU) 2021/2167 (nedan EBA:s riktlinjer om tillräcklig kunskap och erfarenhet) började gälla den 27 juni 2024.² Riktlinjerna innehåller bestämmelser om att de behöriga myndigheterna bör begära en bedömning från kreditförvaltare av ledningens samlade kompetens, vilket inte regleras i de nuvarande kreditförvaltningsföreskrifterna. Målet med de ändringar som nu föreslås är därför att anpassa föreskrifterna till EBA:s riktlinjer.

² EBA/GL/2023/09.

1.2 Nuvarande och kommande regelverk

Inkassoverksamhet regleras i inkassolagen, som kompletteras av inkassoförordningen. En ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet görs enligt 2 § inkassolagen. I inkassoförordningen finns vissa kompletterande bestämmelser om vad som gäller vid en sådan ansökan.

Enligt 4 § inkassolagen ska inkassoverksamhet bedrivas enligt god inkassosed. Denna grundprincip fylls ut av mer konkreta bestämmelser i 5–11 §§ inkassolagen.³ Där regleras bland annat inkassokravets innehåll, när rättsliga åtgärder får vidtas, vad som gäller för fordringar som på sannolika skäl bedöms sakna laga grund eller som framstår som obefogade, verkan av viss betalning, hantering av inkasserade medel, registerhållning och tystnadsplikt.

Finansinspektionen har vissa allmänna råd som gäller generellt för företag som inspektionen har tillsyn över. Dessa kan därmed även bli tillämpliga på de företag som bedriver inkassoverksamhet. Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2021:2) om rapportering av händelser av väsentlig betydelse kan särskilt noteras.

Kreditförvaltningslagen reglerar de företag som bedriver verksamhet som kreditförvaltare. I lagen regleras även bland annat kreditförvärvare, representanter och tillhandahållare av kreditförvaltningstjänster som hanterar nödlidande kreditavtal. Kompletterande bestämmelser finns i förordningen (2023:720) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal (kreditförvaltningsförordningen). Att kreditförvaltare ska följa god inkassosed enligt inkassolagen framgår av 4 kap. 2 § kreditförvaltningslagen. Om inkassolagen och kreditförvaltningslagen står i strid med varandra gäller dock kreditförvaltningslagen framför inkassolagen.⁴ För kreditförvärvare, representanter och tillhandahållare av kreditförvaltningstjänster gäller inkassolagen i dess helhet när de bedriver sådan verksamhet som omfattas av den lagen. Även här gäller dock att om inkassolagen och kreditförvaltningslagen står i strid med varandra ska den sistnämnda tillämpas.⁵

En ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet som kreditförvaltare görs enligt 3 kap. 1 § kreditförvaltningslagen. Vad en ansökan ska innehålla

³ Prop. 1974:42 s. 109.

⁴ Prop. 2023/24:23 s. 158.

⁵ Prop. 2023/24:23 s. 158.

framgår, förutom av den nämnda paragrafen, av 3 och 4 §§ kreditförvaltningsförordningen och av kreditförvaltningsföreskrifterna. Ändringar i verksamheten som är av större betydelse ska anmälas till Finansinspektionen enligt 5 § kreditförvaltningsförordningen. Bestämmelsen kompletteras av 7 § kreditförvaltningsföreskrifterna. I EBA:s riktlinjer om tillräcklig kunskap och erfarenhet finns anvisningar om hur det ska bedömas om en kreditförvaltare lever upp till de krav som ställs i fråga om tillräcklig kunskap och erfarenhet i lednings- eller förvaltningsorganet.

1.3 Regleringsalternativ

För att åstadkomma de förändringar som eftersträvas och som beskrivs i avsnitt 1.1 finns det inga andra alternativ än att införa nya regler. Finansinspektionen har fått bemyndiganden att meddela föreskrifter om god inkassosed och verkställigheten av inkassolagen. Bemyndigandet som avser god inkassosed motiverades av att det i och med införandet av kreditförvaltningslagen kunde komma att bli fler utländska företag som skulle tillämpa god inkassosed. Föreskrifter om god inkassosed ansågs fylla en funktion för att värna skyddet för konsumenter och för att branschen även framöver skulle ha tydliga regler att förhålla sig till.⁶ Mot denna bakgrund ser inspektionen det som angeläget att vissa regler om god inkassosed införs i bindande föreskrifter. Detta gäller särskilt de regler som innehåller grundläggande skydd för gäldenärer och där det inte finns alternativa sätt att uppnå samma sak. Delar av god inkassosed lämpar sig dock bättre som allmänna råd. Det handlar främst om situationer där det kan finnas alternativa sätt att uppnå målsättningen med regeln eller där det allmänna rådet endast utgör en exemplifiering.

Verkställighetsföreskrifterna som föreslås tar sikte på att klargöra hur en ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet ska göras och vad den ska innehålla. Att införa bindande föreskrifter om vad en ansökan ska innehålla bedöms vara det enda sättet att uppnå målen med regleringen. Att ansökan lämpligast görs på det ansökningsformulär som finns på Finansinspektionens webbplats räcker däremot att meddela i allmänna råd.

För att Finansinspektionen ska följa EBA:s riktlinjer om tillräcklig kunskap och erfarenhet behöver befintliga allmänna råd i dessa delar utökas. Alternativet är att inspektionen begär kompletteringar från kreditförvaltare när de ansöker om tillstånd och när de anmäler ändringar i verksamheten av

⁶ Prop. 2023/24:23 s. 74.

större betydelse, vilket inte är tidseffektivt vare sig för inspektionen eller för de företag som berörs.

1.4 Rättsliga förutsättningar

I 6 § inkassoförordningen finns bemyndiganden för Finansinspektionen att meddela föreskrifter om god inkassosed och verkställigheten av inkassolagen.

Ändringar föreslås endast i de allmänna råden i kreditförvaltningsföreskrifterna varför stöd i bemyndigande inte behövs.

1.5 God inkassosed och gott bemötande av låntagare

Finansinspektionen har i beslutspromemorian till kreditförvaltningsföreskrifterna berört att överväganden kring att utnyttja bemyndigandet i 12 § första stycket 3 kreditförvaltningsförordningen, om gott bemötande av låntagare enligt 4 kap. 1 § kreditförvaltningslagen, bör behandlas samlat med regleringen kring god inkassosed enligt 4 § inkassolagen eftersom de två begreppen har en nära koppling till varandra.⁷ Finansinspektionen har också inom ramen för detta föreskriftsprojekt övervägt om särskilda föreskrifter och allmänna råd behöver tas fram i denna fråga. Inspektionen bedömer dock att de regler som föreslås om god inkassosed är tillräckliga för att ge ett gott gäldenärsskydd, eftersom de ska tillämpas även av kreditförvärvare och kreditförvaltare. Några kompletterande regler till 4 kap. 1 § kreditförvaltningslagen föreslås därför inte.

1.6 Ärendets beredning

I arbetet med att ta fram de nya föreskrifterna och allmänna råden har Finansinspektionen haft referensgruppsmöten med Kammarkollegiet, Kronofogdemyndigheten, Ropo AB, Svenska Bankföreningen, Svensk Inkasso och Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst.

⁷ Se Finansinspektionens beslutspromemoria Nya föreskrifter och allmänna råd om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal (FI dnr 23-17934) s. 5–7.

2 Motivering och överväganden

2.1 Inkasso

2.1.1 Tillämpningsområde, termer och uttryck

Föreskrifterna och de allmänna råden gäller för den som bedriver inkasso- verksamhet eller i övrigt tillämpar inkassolagen. En bestämmelse där detta framgår bör finnas i den nya författningen. Med ”den som i övrigt tillämpar inkassolagen” avses de fysiska eller juridiska personer som ska tillämpa 2 kap. i föreskrifterna när de ansöker om tillstånd att bedriva inkasso- verksamhet. Det kan i detta sammanhang noteras att samtliga företag som bedriver inkasso- verksamhet, med eller utan tillståndsplikt, är skyldiga att följa god inkassosed. Därutöver ska enskilda personer som övertagit fordringar för indrivning följa god inkassosed.

Enligt 4 kap. 2 § kreditförvaltningslagen gäller 4–8, 10 a och 11 §§ inkassolagen när en kreditförvaltare bedriver kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen. De bestämmelser som det hänvisas till i inkasso- lagen gäller god inkassosed. Det står klart att Finansinspektionens före- slagna föreskrifter om god inkassosed även ska gälla för kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen.⁸ I föreskriftsförslaget finns därför en bestämmelse om att det som anges i föreskrifterna om den som bedriver inkasso- verksamhet i tillämpliga fall även ska gälla den som bedriver kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen. Uttrycket ”i tillämpliga fall” markerar att kreditförvaltningslagen har företräde framför inkasso- lagen, vilket medför att de föreslagna föreskrifterna endast ska tillämpas av den som bedriver kreditförvaltning i de fall det inte finns reglering i kreditförvaltningslagen avseende samma sak. Det anges till exempel i 4 kap. 1 § kreditförvaltningslagen att kreditförvaltare ska agera professionellt och att låntagare ska ges saklig, korrekt och tydlig information. Motsvarande bestämmelser finns i föreskrifterna. Det finns även andra områden där kreditförvaltningslagen och föreskrifterna tangerar varandra, till exempel vad som gäller när en fordran har överlåtit. För kreditförvärvare, representanter och tillhandahållare av kreditförvaltnings- tjänster gäller inkassolagen i dess helhet när de bedriver sådan verksamhet som omfattas av lagen.

⁸ Se prop. 2023/24:23 s. 74.

I förslaget finns även en bestämmelse som klargör att det som anges om gäldenärer i tillämpliga fall även ska gälla den som tillsammans med någon annan är ansvarig för en skuld. En borgensman ska till exempel också som huvudregel underrättas om ett betalningsanspråk innan inkassoåtgärder vidtas mot borgensmannen.

Termer och uttryck i föreskrifterna och de allmänna råden ska ha samma betydelse som i inkassolagen. En bestämmelse om detta har tagits in i förslaget.

2.1.2 Tillstånd för viss inkassoverksamhet

Tillståndsplikten för viss inkassoverksamhet regleras i 2 § inkassolagen. Det följer av 1 § inkassoförordningen att en ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet ska göras hos Finansinspektionen. Regler om ansökans innehåll finns i 2 § inkassoförordningen. Finansinspektionen har i 6 § 2 inkassoförordningen fått bemyndigade att meddela föreskrifter om verkställigheten av inkassolagen.

Det framgår av förslaget till nya föreskrifter och allmänna råd att en ansökan behöver vara skriftlig och behörigen undertecknad. Det ställs även krav på att uppgifter lämnas om sökandens e-postadress och webbplats om sådana finns. Detta för att Finansinspektionen ska kunna kommunicera effektivt samt kontrollera vilken information som den sökande delar externt.

Ett grundläggande krav för att få tillstånd är att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt (3 § inkassolagen). För att Finansinspektionen ska kunna pröva detta behöver inspektionen till att börja med ha kännedom om vilka personer som ska svara för att detta krav för tillstånd uppfylls. Om sökanden är en juridisk person behöver därför ansökan innehålla uppgifter om namn, personnummer eller, om personnummer saknas, födelsedatum, befattning, e-postadress och telefonnummer för den fysiska person eller de fysiska personer i verksamheten som enligt sökanden har den kompetens som krävs för att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt.

Därutöver föreslås att sökanden förutom det som ska lämnas in enligt inkassoförordningen, ska ge in en beskrivning av den planerade inkassoverksamhetens omfattning och inriktning och en beskrivning av hur grunden för fordringar ska kontrolleras. Sökanden ska också lämna in handlingar som visar att sökanden eller, om sökanden är en juridisk person, relevanta

personer i sökandens verksamhet har tillräcklig teoretisk utbildning eller praktisk erfarenhet, eller båda, av inkassoverksamhet eller motsvarande verksamhet. Detta för att Finansinspektionen ska kunna bedöma om sökanden eller de relevanta personerna har den kompetens som krävs för att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. Förslaget till föreskrifter och allmänna råd reglerar inte hur själva prövningen i denna del går till. I förarbetena till inkassolagen ges dock en viss ledning om vad som bör krävas för att det ska anses finnas en sådan kompetens. Där framgår att det i allmänhet krävs högskoleutbildning i ekonomi och juridik av en viss omfattning, men att en lång praktisk erfarenhet i vissa fall kan väga upp brister i fråga om den teoretiska utbildningen.⁹

Finansinspektionen har tagit fram ett uppdaterat ansökningsformulär som är utformat utifrån inkassoförordningens krav på ansökans innehåll samt utifrån de krav som ställs i förslaget till föreskrifter. Inspektionen föreslår också att det införs allmänna råd om att formuläret bör användas när en person ansöker om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet. Ansökningsformuläret kommer att publiceras på Finansinspektionens webbplats i samband med att dessa föreskrifter och allmänna råd träder i kraft. Syftet med formuläret är att underlätta för den som ansöker om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet och göra det enklare att fylla i alla uppgifter som behövs för att inspektionen ska kunna pröva ansökan.

Eftersom formuläret inte kommer att ingå i de nya föreskrifterna och allmänna råden omfattas det inte av den formella remitteringen. Ett utkast av formuläret ingår dock i det material som skickas till remissinstanserna.

2.1.3 Allmänna utgångspunkter vid reglering av god inkassosed

God inkassosed sätter en standard för hur den som bedriver inkassoverksamhet ska agera när den driver in fordringar. Som berörts ovan är det emellertid viktigt att notera att Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om god inkassosed inte har någon direkt påverkan på det civilrättsliga förhållandet mellan borgenär och gäldenär. Inte heller får reglerna någon påverkan på de processrättsliga regler som gäller när rättsliga åtgärder vidtas.

⁹ Prop. 1997/98:181 s. 31 och 32.

De som följer god inkassosed har tidigare haft IMY:s allmänna råd som stöd. Det kan konstateras att dessa allmänna råd utgjordes av en ganska omfattande beskrivning av hur inkassoverksamhet skulle bedrivas enligt god inkassosed. De allmänna råden innehöll även återgivande av lagtext och annan gällande rätt. Finansinspektionen har i arbetet med att ta fram nya föreskrifter och allmänna råd om god inkassosed valt ett annat förhållningssätt.

Utgångspunkten är att dessa föreskrifter och allmänna råd ska ha samma grundläggande struktur som inspektionens övriga författningar. Detta medför att författningsförslaget följer inkassolagens systematik. Vidare är avsikten att föreskriva om de grundläggande beståndsdelarna i god inkassosed och komplettera dessa med allmänna råd. Att vissa delar som fanns med i IMY:s allmänna råd inte återfinns i detta förslag ska inte tolkas som att Finansinspektionen anser att god inkassosed ska ha en annan innebörd än tidigare i dessa delar, utan det är en följd av inspektionens förhållningssätt.

Några delar som inte finns med i förslaget kan nämnas särskilt. Definitioner av centrala begrepp i inkassolagen, så som inkassoverksamhet och inkassoåtgärd, berörs inte. Anledningen är att begreppen finns och förklaras i inkassolagen. Någon reglering av tystnadsplikten har inte tagits med eftersom detta område är straffsanktionerat. Bestämmelser som kompletterar lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. (inkassokostnadslagen) finns inte heller med i förslaget eftersom Finansinspektionens bemyndigande endast gäller god inkassosed enligt inkassolagen.

Den som bedriver inkassoverksamhet behöver alltså, utöver författningar som specifikt reglerar inkasso, hålla sig uppdaterad om bland annat civilrättsliga- och straffrättsliga regler, diverse olika författningar som särreglerar områden som till exempel el och kontrollavgift vid olovlig parkering samt praxis på aktuella områden.

De kapitel i föreskrifterna som reglerar god inkassosed enligt 4–11 §§ inkassolagen och som utvecklas närmare nedan i avsnitten 2.1.4–2.1.9 utgår från bemyndigandet i 6 § 1 inkassoförordningen.

2.1.4 Övergripande bestämmelser om god inkassosed

I kapitlet om övergripande bestämmelser om god inkassosed föreslås ett antal grundläggande principer som ska gälla vid indrivning enligt inkassolagen. Det finns författningsreglerade förutsättningar som blir aktuella när vissa fordringar drivs in, se till exempel 12 kap. jordabalken, 11 kap. ellagen (1997:857) och lagen (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering. I förslaget tydliggörs att det strider mot god inkassosed att vidta inkassoåtgärder om de förutsättningarna som anges i aktuell lag eller förordning inte är uppfyllda. Vidare får kostnader inte debiteras i strid med lag. Detta innebär bland annat att det strider mot god inkassosed att ta ut högre avgifter än vad som är tillåtet enligt inkassokostnadslagen. I kapitlet föreslås även närmare reglering av inkassoåtgärder och när de inte får vidtas. Har en borgenär till exempel angett en tidsfrist i en betalningspåminnelse måste den beaktas av den som bedriver inkassoverksamhet innan inkassoåtgärder vidtas. Om en betalningspåminnelse har skickats utan angiven tidsfrist, bör gäldenären få skälig tid på sig att betala eller invända mot fordran. Vidare anges att om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom eller borde haft kännedom om att en betalning redan har gjorts, ska en inkassoåtgärd inte vidtas. Om en skuld endast delvis har betalats finns det dock inga hinder mot att vidta en inkassoåtgärd som avser den resterande delen av skulden. Indrivning av fordringar ska göras för att ta tillvara borgenärens rättigheter. Det innebär att åtgärder som inte är ändamålsenliga eller lämpliga för att ta tillvara en borgenärs rätt inte är förenliga med god inkassosed.

I kapitlet lämnas även förslag på ett antal interna rutiner som behöver finnas i en inkassoverksamhet för att den ska anses bedrivas i enlighet med god inkassosed. Hur omfattande rutiner som behöver finnas i en inkassoverksamhet beror på hur omfattande och komplex verksamheten är och vilken kontroll som kan upprätthållas även utan detaljerade rutiner. Vad som kan anses som ändamålsenliga rutiner i en inkassoverksamhet behöver alltså inte vara det i en annan verksamhet. Vad gäller identitetskontroll kan nämnas att förslaget inte utgör något hinder mot att det sker automatiserade kontroller. I kravet på ändamålsenlighet ligger dock att kontrollen måste vara sådan att avvikelser upptäcks och närmare utreds på ett tillfredsställande sätt i de fall det behövs. Den som bedriver inkassoverksamhet ska också ha ändamålsenliga rutiner för att hantera klagomål från gäldenärer. För gäldenärer som är konsumenter bör rutinerna i tillämpliga delar följa Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering

avseende finansiella tjänster till konsumenter. Detta innebär bland annat att det bör finnas en eller flera klagomålsansvariga personer, att konsumenten bör informeras om handläggningen om svar inte ges inom 14 dagar och att hanteringen av klagomålen ska dokumenteras. Vidare bör en uppgift om vem som är klagomålsansvarig lämnas till Finansinspektionen.

Finansinspektionen utövar tillsyn över att inkassolagen följs. Inspektionen har därför enligt 14 § inkassolagen rätt att genomföra en undersökning på plats hos den som bedriver inkassoverksamhet och ta del av alla handlingar som rör verksamheten. En förutsättning för att tillsyn ska kunna bedrivas är att handlingar i enskilda inkassoärenden dokumenteras och bevaras på ett ändamålsenligt vis. Enligt förslaget ska därför den som bedriver inkassoverksamhet ha rutiner för detta. Dokumentation och bevarandet av handlingar är även viktigt för att gäldenären ska kunna få relevanta upplysningar och en korrekt hantering av sitt ärende över tid. Den som är klagomålsansvarig i en inkassoverksamhet behöver också kunna gå tillbaka och granska ett ärende för att effektivt kunna utföra sitt uppdrag. Det framgår av förslaget att rutinerna bland annat bör säkerställa att man kan utläsa vem som har utfört en viss åtgärd. Detta innebär inte att en handläggares namn behöver anges i inkassokravet utan det räcker att det kan utläsas på annat sätt. Dokumentation och bevarande av handlingar ska alltid göras enligt dataskyddsförordningen¹⁰. I förslaget finns även ett krav på ändamålsenliga rutiner för att motverka att den som är anställd eller anlitad i verksamheten bryter mot tystnadsplikten i 11 § inkassolagen. Rutinerna kan beroende på bland annat verksamhetens omfattning och komplexitet behöva ange till exempel att behörigheten till vissa system ska vara begränsad samt att berörda personer ska få nödvändig utbildning.

I förslaget finns också ett antal grundläggande krav som handlar om kontakt med gäldenärer. Bestämmelserna ska bidra till att gäldenärer får saklig, tydlig och korrekt information. Att till exempel använda begreppet ”lagstadgad påminnelseavgift” är vilseledande eftersom det ger intrycket att det skulle framgå av lag att sådan avgift ska tas ut och till vilket belopp, vilket inte är fallet. Detta bör därför undvikas. Syftet med bestämmelserna om grundläggande krav om kontakt med gäldenärer är också att hindra att gäldenärer drabbas av onödigt skada eller olägenhet eller utsätts för

¹⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

otillbörlig påtryckning eller någon annan otillbörlig inkassoåtgärd enligt 4 § inkassolagen. I förslaget preciseras därför hur den som bedriver inkasso-verksamhet ska agera i vissa avseenden. En gäldenär får till exempel endast kontaktas i skälig omfattning och får som huvudregel inte uppsökas i sin bostad eller på ett annat ställe där gäldenären kan befinna sig, exempelvis sin arbetsplats. Vidare ska endast gäldenären kontaktas angående sin fordran, en utomstående får inte kontaktas. Inte heller får det i påtrycknings-syfte anges att det kan komma att ske eller att polisanmälan kan komma att göras.

I förslaget ställs krav på att den som bedriver inkasso-verksamhet ska finnas tillgänglig för den gäldenär som söker kontakt. Detta är viktigt för att gäldenären ska kunna ställa frågor om fordringen vid otydligheter eller ha möjlighet att invända mot den. Vidare lämnas förslag på föreskrifter om hur post ska skickas till en gäldenär. Utgångspunkten är att man ska använda det kommunikationssätt som gäldenären har anvisat. Det är därför möjligt att skicka post digitalt under förutsättning att gäldenären till exempel har anslutit sig till en digital brevlåda. Om det gäller en gäldenär som är en fysisk person som inte har anvisat någon adress, ska den som bedriver inkasso-verksamhet använda folkbokföringsadressen eller, om sådan finns, den särskilda postadressen. För en gäldenär som är en juridisk person ska posten i stället skickas till huvudkontoret i ett sådant fall. För både fysiska och juridiska personer gäller dock att i de fall någon anvisad adress inte har lämnats av gäldenären kan posten i stället skickas till en sådan adress som det kommit fram att gäldenären kan nås på. Det kan till exempel framgå av handlingarna i inkassoärendet att borgenären har skickat brev till gäldenären på en annan adress och att det inte finns något som antyder att adressen inte längre är aktuell. Om e-post, sms eller annan form av textmeddelande skickas är det viktigt att rätt person nås av meddelandet. Med hänsyn till risken för att någon annan än gäldenären tar del av ett sådant meddelande bör inkassokrav inte skickas på det sättet. I stället kan en länk skickas till en webbplats där gäldenären, efter att ha identifierat sig, kan ta del av inkasso-kravet.

Om gäldenären har en ställföreträdare enligt föräldrabalken finns det anledning för den som bedriver inkasso-verksamhet att särskilt uppmärksamma vem den ska kommunicera med. Detsamma gäller om gäldenären har ställt ut en framtidsfullmakt som har trätt i kraft. Om den som bedriver inkasso-verksamhet har anledning att anta att så är fallet ska den kontrollera dessa förhållanden innan ytterligare åtgärder vidtas. Omständigheter som

talar för att gäldenären har en ställföreträdare är till exempel att det i handlingar från borgenären finns uppgifter som tyder på det. Utgångspunkten i de fall gäldenären har ställföreträdare enligt föräldrabalken eller ombud, eller har ställt ut en framtidsfullmakt som trätt i kraft, är att den som bedriver inkassoverksamhet inte ska kommunicera direkt med gäldenären. Det kan dock finnas särskilda skäl att göra undantag från detta. Exempelvis kan ställföreträdarskapet enligt föräldrabalken vara begränsat så att det inte omfattar gäldenärens ekonomiska förhållanden. Även en framtidsfullmakt kan vara begränsad i fråga om ekonomiska angelägenheter.

För att gäldenärer inte ska drabbas av onödiga inkassokostnader föreslås att förfallna fordringar till en och samma borgenär ska sammanföras när inkassokrav skickas. Det kan dock finnas särskilda skäl att inte sammanföra fordringar, vilket får bedömas från fall till fall. För att huvudregeln om sammanföring ska kunna följas är det nödvändigt att den som bedriver inkassoverksamhet har ett system som möjliggör sammanföring av fordringar. Om det ändå inte är möjligt att sammanföra fordringarna i ett visst fall utifrån de tekniska förutsättningarna, får det avgöras i det enskilda fallet om det är fråga om ett särskilt skäl som motiverar undantag från huvudregeln.

I de fall den som bedriver inkassoverksamhet inte kan avgöra till vilket ärende en inbetalning hör, föreslår Finansinspektionen att gäldenären i första hand ska kontaktas för ett klagande. Om det inte är möjligt ska en återbetalning göras till gäldenären. En återbetalning ska också göras om den som bedriver inkassoverksamhet tar emot en inbetalning som överstiger det aktuella skuldbeloppet. Om en återbetalning skulle medföra en oskälig kostnad för den som bedriver inkassoverksamhet, behöver återbetalning endast göras på avsändarens begäran. Vad som kan anses utgöra en oskälig kostnad får avgöras i det enskilda fallet med beaktande av om den lägsta möjliga kostnaden för återbetalning betydligt överstiger det inbetalade beloppets storlek. Utgångspunkten är dock att återbetalning ska göras. Om en gäldenär har flera skulder och det inbetalade beloppet inte täcker det sammanlagda beloppet aktualiseras frågan om avräkningsordning. Hur avräkning ska utföras framgår bland annat av 9 kap. 5 § handelsbalken. En princip som utvecklats i praxis¹¹ har tagits in i föreskrifterna eftersom den anses vara särskilt viktig. Det gäller hur avräkning ska utföras om en viss fordran tydligt skiljer ut sig från övriga fordringar genom det är förenat med

¹¹ NJA 2013 s. 1190.

särskilt betungande rättsföljder för gäldenären om fordran inte betalas. I sådana fall ska en odestinerad betalning räknas av mot den fordran. Om en gäldenär till exempel riskerar att avhysas från sin bostad om en avräkning inte görs mot en viss hyresfordran ska den som bedriver inkassoverksamhet i första hand räkna av betalningen mot den fordran.

När en betalning tas emot och det finns flera som svarar gemensamt för en skuld föreslås att den som bedriver inkassoverksamhet snarast ska meddela dessa personer att en betalning har kommit in. Att meddelandet ska lämnas snarast innebär i de flesta fall att det ska göras direkt. Ändringen till snarast i förhållande till den formulering som användes i IMY:s allmänna råd innebär dock att det finns ett visst utrymme att inte agera omedelbart beroende på omständigheterna i det enskilda fallet. Om betalningen till exempel noteras efter kontorstid är det tillräckligt om meddelandet lämnas så snart det är möjligt följande arbetsdag. Syftet med bestämmelsen är bland annat att undvika dubbelbetalningar. Det kan dock finnas särskilda skäl att inte meddela andra som svarar för skulden. Så kan till exempel vara fallet om den som bedriver inkassoverksamhet inte har kontaktuppgifter till dessa övriga personer.

När det kommer till amorteringsplan och ackordsuppgörelse framgår det av förslaget att en gäldenär ska ges en skälig tidsfrist att ta ställning till ett förslag om en sådan betalningsuppgörelse. I normalfallet bör den vara minst åtta dagar för skriftliga förslag. Men vad som kan anses vara skäligt kan variera från fall till fall bland annat beroende på förslagets omfattning. När ett förslag lämnas muntligt får ett svar begäras omedelbart om det i det enskilda fallet är motiverat att inte ge personen betänketid. Eftersom gäldenären typiskt sett befinner sig i en pressad situation och både kan ha svårt att fatta ett överlagt beslut och kan behöva konsultera någon för att få råd, bör huvudregeln vara att lämna betänketid. Oavsett om en överenskommelse om en betalningsuppgörelse har gjorts skriftligt eller muntligt ska en bekräftelse på det som överenskommit ges till gäldenären. Den som bedriver inkassoverksamhet bör inte vidta någon inkassoåtgärd i ett inkassoärende under den tid som en överkommen amorteringsplan löper enligt plan. Anledningen till att föreskriften anger *bör*, och inte *ska*, hänger samman med regleringen i 8 § inkassolagen, som anger att inkassoåtgärder inte bör vidtas för fordringar som sannolikt ej är lagligen grundande eller annars framstår som obefogade. I förslaget finns vidare en bestämmelse som anger ett antal förhållningsregler som den som bedriver inkassoverksamhet

ska iaktta om en uppgörelse om amorteringsplan träffas samtidigt som det pågår ett rättsligt förfarande.

Slutligen finns i kapitlet om övergripande bestämmelser om god inkassosed ett förslag om att den som bedriver inkassoverksamhet i vissa fall ska vidta åtgärder för att göra rättelse av uppgifter i ett kreditupplysningsregister. Det ska göras om den har vidtagit en åtgärd som efter utredning visar att en oriktig eller missvisande uppgift har införts eller kommer att införas i ett kreditupplysningsregister med anledning av åtgärden. För gäldenären är det mycket viktigt att sådana uppgifter rättas eftersom gäldenärens kreditvärdighet kan påverkas av de uppgifter som registreras i ett kreditupplysningsregister.

2.1.5 Inkassokrav

Enligt 5 § inkassolagen ska ett inkassokrav innehålla en tydlig uppgift om det förhållande som fordringen grundar sig på. I förslaget lämnas allmänna råd om att inkassokravet med eventuella bilagor bör innehålla de uppgifter som krävs för att gäldenären ska kunna identifiera vilken fordran som kravet avser och ta ställning till det. Det bör även skrivas ut i klartext vad fordran gäller. Ledning kan hämtas från hur den ursprungliga borgenären valt att presentera sina tjänster och produkter. För fordringar som rör löpande tjänster är det särskilt viktigt att grunden för fordran anges tydligt eftersom gäldenären då kan ha mer än en obetald skuld till borgenären. Alltför vida eller sammanfattande begrepp som gör det otydligt vad fordran i det enskilda fallet avser bör undvikas. Gäldenären ska inte behöva behålla ursprungsfakturan eller ta kontakt med den som bedriver inkassoverksamhet för att förstå grunden för fordran.

I förslaget till föreskrifter och allmänna råd räknas det upp ett antal uppgifter som kravet ska innehålla, utöver det som följer direkt av inkassolagen. Bland annat ska det anges vilka åtgärder som kan komma att vidtas om en betalning eller invändning inte görs inom tidsfristen. Det är klargörande för gäldenären om det anges vilka specifika åtgärder som kan komma att vidtas om inkassokravet inte följs. Någon sådan bestämmelse har dock inte tagits in i förslaget med hänsyn till den automatiserade behandling som förekommer i större inkassoverksamheter och som försvårar denna typ av individualiserad information. Det är därför normalt tillräckligt att till exempel ange att rättsliga åtgärder kan komma att vidtas. Det får dock under alla omständigheter inte anges att en viss åtgärd kan komma att vidtas om

den inte faktiskt övervägs eller det inte finns förutsättningar för att genomföra den. Det är till exempel inte tillåtet att ange att eltillförseln kan komma att stängas av om det inte finns förutsättningar för avstängning. Därtill föreslår Finansinspektionen allmänna råd om att det bör anges uttryckligen i inkassokravet om särskilt ingripande åtgärder övervägs, som till exempel avhysning eller konkurs.

Av förslaget framgår att inkassokravet ska kallas för just detta för att det ska bli tydligt för gäldenären vad det är fråga om. Begreppet inkassokrav får dock endast användas när det är fråga om ett sådant krav som avses i 5 § inkassolagen. Författningsförslaget innehåller vidare en bestämmelse om vad som ska anges i inkassokravet när det gäller ränta. Bestämmelsen kompletterar det som står i 5 § andra stycket inkassolagen. I förslaget ställs också krav på att gäldenären ska få veta om ersättning för inkassokostnad eller ränta endast krävs för det fall fordran betalas efter den tidsfrist som anges i inkassokravet. I de fall inkassokrav skickas till flera som svarar gemensamt för en skuld ska detta enligt föreskriftsförslaget anges i inkassokravet om det inte finns särskilda skäl. Bestämmelsen kompletteras med allmänna råd som anger att om inkassokrav endast skickas till en betalningsansvarig bör övriga underrättas om detta. Det kan dock finnas situationer när det finns anledning att göra avsteg från denna ordning. Det gäller till exempel om den som bedriver inkassoverksamhet saknar kontaktuppgifter till övriga som svarar för skulden. Även andra situationer kan förekomma där det finns skäl att inte underrätta övriga gäldenärer.

En gäldenär ska enligt 5 § tredje stycket inkassolagen få skälig tid på sig att betala eller invända mot kravet. Tidsfristen ska anges i inkassokravet. Förslaget kompletterar denna bestämmelse med allmänna råd som anger att tidsfristen inte bör vara kortare än tolv dagar från avsändandet om det sker med fysisk post. För digital post bör tiden inte sättas kortare än åtta dagar. Tidsfristen för fysisk post är längre än den tidsfrist som angavs i IMY:s allmänna råd. Skälet är att tiden för postgång i dag är längre än den var när IMY:s allmänna råd senast reviderades. Ett annat skäl är att de tidigare allmänna råden från IMY angav att åtgärder inte skulle vidtas under en tid efter det att tidsfristen löpt ut. Detta är även skälet till att behålla den tidigare tidsfristen på åtta dagar, som då primärt var avsedd för fysisk post, för att skicka digital post. Det kan i sammanhanget understrykas att detta endast är minimifrister och att det inte finns något hinder mot att sätta längre tidsfrister samt ta hänsyn till gäldenärens enskilda förutsättningar. Vid storhelger bör tidsfristen alltid förlängas med hänsyn tagen till periodens

längd. Gälldenären ska alltid få skälig tid på sig att betala i enlighet med vad som anges i inkassolagen.

2.1.6 Rättsliga åtgärder

I kapitlet om rättsliga åtgärder föreslås ett antal bestämmelser som tar sikte på grundläggande förutsättningar för att få vidta rättsliga åtgärder. Enligt 6 § inkassolagen måste ett inkassokrav ha tillställts gälldenären. I förslaget finns allmänna råd som innebär att för det fall inkassokravet inte kan levereras bör den som bedriver inkassoverksamhet efterforska om gälldenären kan nås på en annan adress. Om kravet har skickats till en felaktig adress och inte nått gälldenären bör det skickas på nytt till den adress som ska användas enligt förslaget. Till de grundläggande förutsättningarna för att få vidta rättsliga åtgärder hör även att beakta tidsfrister för betalning eller invändning som angetts i annan kommunikation med gälldenären än inkassokrav. Om gälldenären har meddelats att vissa specifika åtgärder kan komma att vidtas vid utebliven betalning får inga andra åtgärder än dessa vidtas utan att gälldenären meddelas på nytt. Undantag från detta får göras vid fara i dröjsmål som till exempel att fordran riskerar att preskriberas utan skyndsam åtgärd.

En gälldenär ska enligt förslaget ha möjlighet att lämna invändningar mot ett fordringsanspråk både muntligt och skriftligt till den som bedriver inkasso- verksamhet. Denna bestämmelse hänger samman med bestämmelsen om tillgänglighet i kapitlet om övergripande bestämmelser om god inkassosed. För att en gälldenär fullt ut ska kunna nyttja sin rätt att invända muntligt eller skriftligt krävs nämligen att gälldenären enkelt kan komma i kontakt med den som bedriver inkassoverksamhet på båda dessa sätt. Den som bedriver inkassoverksamhet har också ett ansvar att meddela gälldenären hur borgenären ställer sig till en invändning. Detta gäller oavsett om invändningen är saklig eller inte.

Vid otydliga invändningar ska gälldenären kontaktas i syfte att komma fram till om invändningen är saklig eller inte. En sådan kontakt behöver dock inte tas om det är uppenbart obehövt, vilket får avgöras från fall till fall. Samma invändning från gälldenären avseende en återkommande fordran kan till exempel redan ha utretts i närtid varför det kan finnas skäl att inte kontakta gälldenären igen avseende samma invändning. Den utredning som ska göras får betydelse för bedömningen av om det finns skäl att helt underlåta att driva in fordran i enlighet med 8 § inkassolagen, som reglerar

ej lagligen grundande eller annars obefogade fordringar. Det bör i sammanhanget understrykas att den som bedriver inkassoverksamhet alltid har att beakta om en fordran alls ska drivas in enligt den bestämmelsen. Den gäller alltså oavsett om gäldenären har framställt en invändning eller inte.

8 § inkassolagen behandlas vidare i avsnitt 2.1.8 nedan.

De regler om sakliga invändningar och obestrida fordringar som Finansinspektionen föreslår i kapitel 5 i föreskrifterna tar sikte på att ge ledning om vad som kan utgöra en saklig invändning och vilka utredningsåtgärder som den som bedriver inkassoverksamhet ska vidta när en invändning framställts. Reglerna syftar också till att ge ledning om vilka rättsliga åtgärder som får vidtas enligt god inkassosed beroende på om en invändning framställts eller inte, så länge som det inte står klart för den som bedriver inkassoverksamhet att en inkassoåtgärd inte bör vidtas enligt 8 § inkassolagen.

Den som bedriver inkassoverksamhet måste snarast utreda om en saklig invändning stämmer. I förslaget ges en inte uttömmande lista på vad som kan anses vara en saklig invändning. Till exempel kan gäldenären invända att den vara eller tjänst som fordran avser inte har beställts eller inte har levererats. Om en saklig invändning har framställts ska den som bedriver inkassoverksamhet inte ansöka om betalningsföreläggande avseende fordringen. Önskar borgenären gå vidare får ärendet i stället avgöras i domstol. Har en gäldenär inte framställt någon saklig invändning är huvudregeln att den summariska processen ska användas. Detta eftersom det är ett enklare och mindre kostsamt förfarande. Om gäldenären har framställt en saklig invändning och önskar få saken avgjord bör detta som utgångspunkt respekteras av den som bedriver inkassoverksamhet. Detta innebär att den som bedriver inkassoverksamhet antingen får välja att driva ärendet vidare i domstol eller skriva av ärendet.

Utgångspunkten när en borgenär har flera fordringsanspråk som riktas mot en och samma gäldenär är att endast en ansökan om betalningsföreläggande eller stämning ska ges in. Anledningen är att gäldenären inte ska orsakas onödiga kostnader. Det kan dock finnas skäl att inte sammanföra fordringsanspråken varför undantag kan göras om särskilda skäl talar emot en sammanföring. Det kan finnas flertalet orsaker till att det i ett visst fall inte är lämpligt att sammanföra krav. Särskilda skäl kan till exempel vara att inkassokrav ännu inte utsänts för samtliga fordringar och det inte finns skäl att underlåta det.

Kronofogdemyndigheten eller domstolen, beroende på vilken process det är fråga om, ska alltid hållas underrättad om den som bedriver inkassoverksamhet mottar betalning eller om det uppstår tveksamheter kring vem som är rätt gäldenär. Det är viktigt att detta sker snarast för att undvika att gäldenären drabbas av till exempel en felaktig betalningsanmärkning. Hur snabbt Kronofogdemyndigheten eller domstolen behöver underrättas får avgöras med beaktande av omständigheterna i det enskilda fallet. Oftast bör det ske omedelbart, men noteras betalningen till exempel efter kontorstid kan det finnas skäl att avvakta tills början av nästa arbetsdag. När det är fråga om ett verkställighetsärende där exekutiv försäljning planeras är skyndsamhet särskilt viktigt eftersom gäldenären annars riskerar att drabbas av en onödig skada eller rättsförlust. Relevant information ska därför enligt förslaget alltid lämnas omedelbart i sådant fall.

Ansökan om betalningsföreläggande för en fordran som ingår i en pågående skuldsanering bör som utgångspunkt undvikas. Det kan dock finnas situationer då en borgenär har skäl att ansöka om betalningsföreläggande för en sådan fordran. Gäldenären bör då tydligt informeras om vad betalningsförelägandet gäller samt att betalning alljämt bör ske i enlighet med den enligt skuldsaneringen beslutade betalningsplanen.

2.1.7 När inkassokrav inte behöver skickas ut

Av 7 § inkassolagen framgår att den som bedriver inkassoverksamhet i vissa fall kan vidta en rättslig åtgärd även om gäldenären inte har tillställts ett inkassokrav. Detta gäller om gäldenären uppenbarligen försöker undandra sig betala eller om det annars finns särskilda skäl. I förslaget lämnas allmänna råd om vad som kan anses utgöra särskilda skäl. Om en gäldenär till exempel saknar folkbokföringsadress och särskild postadress och inte heller kan nås på annat sätt kan det finnas särskilda skäl att inte tillställa gäldenären inkassokrav. För att den som bedriver inkassoverksamhet ska kunna avgöra om gäldenären inte kan nås behöver viss efterforskning göras i vilken bör ingå att kontakta eventuell borgenär för att efterfråga kontaktuppgifter.

En annan situation då det kan finnas särskilda skäl att inte skicka inkassokrav är när den uteblivna betalningen gäller ett regelbundet återkommande fordringsanspråk. Fler än två resultatlösa inkassokrav för periodvis återkommande fordringsanspråk kan anses omotiverat för att ta tillvara borgenärens rätt. Att skicka ett tredje inkassokrav för samma periodvis återkommande fordran bör därför undvikas. Detta medför till exempel att en

tredje månadshyra som förfallit till betalning kan inkluderas i en ansökan till Kronofogdemyndigheten eller domstol utan att inkassokrav avseende den fordringen har skickats till gäldenären.

Om gäldenären har bestritt en fordran bör inkassokrav som huvudregel ändå skickas ut för att gäldenären ska få tydlig information om att fordran, trots invändningen, är föremål för indrivning enligt inkassolagen. Ett bestridande utgör därför som regel inte särskilda skäl. En bedömning av om särskilda skäl för att inte skicka inkassokrav föreligger behöver dock alltid göras i det enskilda fallet.

2.1.8 Fordringar som saknar laga grund eller annars är obefogade

Som nämns ovan framgår av 8 § inkassolagen att inkassoåtgärder inte bör vidtas om det föreligger sannolika skäl för att en fordran ej är lagligen grundad eller fordringen annars framstår som obefogad. För att kunna ta ställning till om fordran inte bör drivas in behöver den som bedriver inkassoverksamhet därför kontrollera fordran. I förslaget finns en bestämmelse om denna kontroll. Den som bedriver inkassoverksamhet ska alltid göra en sådan kontroll och den är alltså inte beroende av att någon invändning har gjorts mot fordran.

I större verksamheter sker hanteringen av fordringar åtminstone till viss del automatiserat. Förslaget till nya föreskrifter och allmänna råd innebär inte några hinder för ett sådant förfarande så länge erforderliga kontroller sker. I vissa fall kan det behövas en mer grundlig kontroll och det kan finnas fall där denna bör ske manuellt. Hur kontrollen bör utföras och hur omfattande den bör vara avgörs av omständigheterna i den enskilda fallet. Det åligger den som bedriver inkassoverksamhet att se till att erforderliga kontroller görs.

I de allmänna råden räknas ett antal situationer upp då en grundlig kontroll alltid bör göras. Det handlar till exempel om fall där det finns någon omständighet som talar för att uppgifterna avseende fordrans lagliga grund är felaktiga eller fordringsförhållandet är komplicerat. I de fall fordran överlåtit kan det bland annat behöva kontrolleras att det är klarlagt vad fordran avser, vem som är gäldenär och att fordran inte är preskriberad. Den som bedriver inkassoverksamhet behöver också ha kännedom om sina uppdragsgivare. Om problem tidigare funnits, som till exempel att uppdragsgivaren inte vidarebefordrat viktig information, behöver den som

bedriver inkassoverksamhet ha en större vaksamhet vid indrivning av fordringar för den uppdragsgivaren.

Finansinspektionen har uppmärksammat att det finns situationer där det erfarenhetsmässigt har funnits problem avseende indrivning av fordringar som saknar laga grund eller annars är obefogade. Särskild kontroll kan därför bli nödvändig när anspråk på dröjsmålsränta grundar sig på avtal, ränta debiteras gäldenärer som är konsumenter och kostnad debiteras för flera betalningspåminnelser eller med ett belopp som överstiger det som anges i inkassokostnadslagen.

2.1.9 Hantering av inkasserade medel

I kapitlet om hantering av inkasserade medel lämnas förslag på föreskrifter om vilka uppgifter som den som bedriver inkassoverksamhet ska lämna vid redovisning till en borgenär. Det finns inget hinder mot att lämna ytterligare upplysningar. Har den som bedriver inkassoverksamhet och borgenären avtalat om annat ska avtalet följas framför föreskrifterna.

2.2 Kreditförvaltning

EBA:s riktlinjer om tillräcklig kunskap och erfarenhet började gälla den 27 juni 2024. I punkt 51 i riktlinjerna anges bland annat att de behöriga myndigheterna, alltså Finansinspektionen i detta fall, bör begära ett uttalande från kreditförvaltaren om resultatet av dess övergripande bedömning av den kollektiva lämpligheten hos lednings- eller förvaltningsorganet som helhet. Detta bör omfatta en beskrivning av hur ledningsorganets övergripande sammansättning medger ett tillräckligt brett spektrum av kunskaper och erfarenheter samt identifiering av eventuella luckor eller brister och de åtgärder som vidtagits för att åtgärda dessa.

Finansinspektionen får för närvarande motsvarande information endast genom att begära en komplettering från den som ansökt om tillstånd som kreditförvaltare eller som anmält ett förändrat förhållande. För att undvika detta merarbete föreslås att kreditförvaltningsföreskrifterna kompletteras med allmänna råd om att det formulär för ledningens samlade kompetens, som tagits fram i samband med detta förslag, bör användas vid ansökan om tillstånd som kreditförvaltare och vid anmälan om ändrade förhållanden. Formuläret avser att fånga upp de uppgifter som bör lämnas enligt EBA:s riktlinjer. Ansökningsformuläret har justerats för att inkludera det nya formuläret. Formulären ingår inte i kreditförvaltningsföreskrifterna och

omfattas därför inte av den formella remitteringen. Ett utkast av formulären ingår dock i det material som skickas till remissinstanserna.

2.3 Ikraftträdande

De nya föreskrifterna och allmänna råden om inkasso bör träda i kraft så snart som möjligt. Finansinspektionen bedömer att ikraftträdandet kan ske tidigast den 1 juli 2025 för att ge de aktörer som har att följa god inkassosed tid på sig att anpassa sig efter de krav som i viss mån justerats. Eftersom inkassoverksamhet redan i dag ska bedrivas enligt god inkassosed finns det inte behov av någon längre anpassningsperiod än så. Det finns inte heller behov av särskilda informationsinsatser innan ikraftträdandet.

Ändringen i de allmänna råden i kreditförvaltningsföreskrifterna bör träda i kraft så snart som möjligt, vilket bedöms vara 1 juli 2025. Det finns inte behov av särskilda informationsinsatser eftersom det tydligt kommer att framgå av de formulär som bör användas vid ansökan och anmälan vilka uppgifter som behöver finnas med utifrån ändringarna i de allmänna råden.

3 Förslagets konsekvenser

3.1 Allmänt om konsekvensutredningen

I avsnitt 1.1 finns en beskrivning av det aktuella problemet, vad Finansinspektionen vill uppnå med de föreslagna reglerna och effekterna av om den föreslagna regleringen inte kommer till stånd. Alternativa lösningar på det aktuella problemet och vilket alternativ som bedöms som lämpligast framgår av avsnitt 1.3. De bemyndiganden som Finansinspektionens föreskrifter grundar sig på framgår av avsnitt 1.4. I avsnitt 2.3 redogörs för de överväganden som gjorts när det gäller tidpunkten för ikraftträdande.

Finansinspektionen bedömer att förslaget är förenligt med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen. I detta sammanhang kan noteras att inkassolagen är en inhemsk lagstiftning utan ansvarighet på EU-nivå.

Utifrån att förslaget inte medför någon förändring i behandlingen av personuppgifter görs ingen integritetsanalys. Konsekvenserna av förslaget kommer att kunna utvärderas inom ramen för den löpande tillsynen.

3.2 Konsekvenser för samhället och konsumenterna

Gäldenärer, bland vilka många är konsumenter, förväntas få ett bättre skydd mot otillbörlig indrivning med anledning av förslaget eftersom den som bedriver inkassoverksamhet kommer att behöva förhålla sig till bindande föreskrifter om god inkassosed. Detta medför även att Finansinspektionen får bättre ingripandemöjligheter mot den som inte följer god inkassosed, vilket även det ökar konsumentskyddet. En beräkning av hur ett ökat konsumentskydd påverkar intäkter och utgifter låter sig inte göras.

Verkställighetsföreskrifterna avseende ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet och ändringen i kreditförvaltningsföreskrifterna bedöms inte få några konsekvenser för samhället eller konsumenterna.

3.3 Konsekvenser för den som bedriver indrivningsverksamhet

3.3.1 Berörda aktörer

Enligt Finansinspektionens företagsregister finns det drygt 120 registrerade aktörer hos inspektionen som bedriver indrivningsverksamhet. I denna siffra inkluderas aktörer med tillstånd enligt inkassolagen och kreditförvaltningslagen. De större aktörerna återfinns främst bland de med tillstånd enligt kreditförvaltningslagen utifrån inspektionens bedömning. Det finns ingen rapporteringsskyldighet kopplad till de två tillståndstyperna. Finansinspektionen saknar därför närmare uppgifter om verksamheternas omfattning. Av den kontakt som inspektionen har haft med ett antal olika tillståndshavare kan dock slutsatsen dras att det är fråga om allt från relativt omfattande verksamheter till sådana som endast handhar ett fåtal indrivningsärenden per år.

Därutöver tillkommer andra företag än kreditförvaltare som bedriver inkassoverksamhet utan att behöva tillstånd enligt inkassolagen eftersom de står under Finansinspektionens tillsyn enligt någon annan författning. God inkassosed ska även tillämpas av företag som bedriver egeninkasso eller koncerninkasso samt av advokater. Enskildas indrivning av egna eller närståendes fordringar samt dödsbans indrivning av egna fordringar som uppkommit i näringsverksamhet eller har övertagits för indrivning träffas också av regleringen om god inkassosed. En uppskattning av hur många

aktörer som träffas av god inkassosed men som inte finns i Finansinspektionens register eftersom de inte behöver tillstånd låter sig inte göras.

Tillstånd att bedriva inkassoverksamhet enligt inkassolagen kan meddelas för högst tio år i sänder. De cirka 110 aktörer som i dag har ett sådant tillstånd kommer därför att behöva ansöka på nytt när tiden löper ut om de önskar behålla tillståndet. Föreskrifterna om ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet kommer av det skälet att träffa dessa aktörer i samband med att tillståndstiden löper ut. Därutöver träffas sådana aktörer som önskar påbörja inkassoverksamhet som kräver tillstånd. Finansinspektionen uppskattar att det rör sig om relativt få företag då tillströmningen av helt nya inkassoverksamheter varit begränsad under den period som inspektionen varit tillsynsmyndighet. Det kan även tilläggas att ansökningsprocessen är avgiftsbelagd samt att en årlig tillsynsavgift tas ut hos Finansinspektionen, i motsats till hos IMY där detta var avgiftsfritt.

Ändringen i kreditförvaltningsföreskrifterna träffar nya företag som vill ansöka om tillstånd som kreditförvaltare samt de som anmäler ändrade förhållanden som avser förändringar i kreditförvaltarens ledning, i ledningen hos juridiska personer som har ett kvalificerat innehav i kreditförvaltaren eller av vilka fysiska eller juridiska personer som har ett kvalificerat innehav i kreditförvaltaren.

I dag finns ett drygt tiotal kreditförvaltare med tillstånd hos Finansinspektionen. Endast ett begränsat antal nya ansökningar om tillstånd förväntas ske under en överskådlig framtid. Däremot är det rimligt att anta att det årligen kommer att ske anmälningar om ändrade förhållanden.

3.3.2 Konsekvenser för berörda aktörer

I den del förslaget gäller god inkassosed handlar det till stor del om att kodifiera begreppet utifrån vad som redan gäller. Finansinspektionen bedömer därför att förslaget endast medför begränsade kostnader för de aktörer som berörs. I något fall kan rutiner behöva uppdateras eller andra mindre förändringar göras men i övrigt anser inspektionen att förslaget främst medför ett tydliggörande av vad som redan gäller. Att ett flertal regler har lagts i allmänna råd, i stället för i bindande föreskrifter, medför dessutom att det finns en viss flexibilitet som gör att förslaget inte medför mer långtgående kostnader eller begränsningar än vad som bedöms nödvändigt för att uppnå syftet med regleringen.

Att alla som bedriver inkassoverksamhet har tydliga regler att förhålla sig till är dock viktigt och bör bidra positivt till en sund konkurrens. Det ger också Finansinspektionen ökade möjligheter att ingripa mot företag som inte lever upp till kraven.

Verkställighetsföreskrifterna avseende ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet och ändringarna i kreditförvaltningsföreskrifterna är också av vikt för att skapa tydlighet. Reglerna förväntas bli tidsbesparande för de aktörer som söker tillstånd eller anmäler ändringar eftersom det blir klart från början vad en ansökan eller anmälan ska innehålla och hur den bör göras. Onödiga kompletteringar kan därför undvikas. Förslaget förväntas inte leda till några ökade kostnader eftersom kraven för att få en ansökan godkänd och vilka förhållanden som behöver anmälas inte påverkas.

3.4 Konsekvenser för Finansinspektionen

Finansinspektionens tillståndsprocess samt tillsynsverksamhet är avgiftsfinansierad. Effektiviteten i tillsynsprocessen förväntas gynnas av förslaget om nya verkställighetsföreskrifter till inkassolagen och ändringar i kreditförvaltningsföreskrifterna, eftersom färre kompletteringar kan behöva begäras. Det är dock inte fråga om mer än marginella konsekvenser.

Att regler om god inkassosed föreslås delvis införas i bindande föreskrifter ökar Finansinspektionens möjligheter att ingripa mot företag som inte lever upp till kravet på att bedriva verksamheten enligt god inkassosed. Den föreslagna författningen ökar dock inte i sig Finansinspektionens allmänna resursbehov för inkassotillsynen.