

Intrum Justitia AS v/styret  
Postboks 6354 Etterstad  
0604 OSLO

Saksbehandler: Stein Tore Næprud  
Dir. tlf.: 22 93 98 07  
Vår referanse: 07/7944  
Deres referanse:  
Arkivkode: 641.1  
Dato: 28.11.2007

## **VEDTAK OM TILBAKEKALL AV BEVILLING FOR Å INNDRIVE FORFALTE PENGEKRAV PÅ VEGNE AV ANDRE**

Det vises til Kredittilsynets kontroll 4. juli 2007 i foretakets lokaler og etterfølgende korrespondanse, herunder møter i Kredittilsynets lokaler.

### **1. Sammen drag**

Det er for Kredittilsynets vedtak om bevillingstilbakekall lagt vekt på at Intrum Justitia AS i et stort antall saker og over et lengre tidsrom har avregnet purregebyr og utenrettslige inndrivingskostnader (salær) overfor skyldnere i strid med inkassolovgivningen. Avdekkede forhold er brudd på god inkassoskikk, noe som medfører at aktuelle skyldnere ikke plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige omkostninger ved utenrettslig inndrivning (inkassators salær).

Det er videre lagt vekt på at saksbehandlingsfeilene, som er to ulike og innbyrdes uavhengige systemfeil, kan henføres til områder som personer som er fratatt sine personlige inkassobevillinger, har hatt ansvar for. Vedkommende personers fremskutte stillinger har vært ansvarsfulle i form av kvalitetssikring av innføring av nytt inkasso-/saksbehandlingssystem og overvåkning av de løpende inkassoprosesser-/rutiner. Ledelsen i Intrum Justitia AS har vært kjent med at disse hadde fått eller ville kunne få sine personlige inkassobevillinger tilbakekalt.

Vedtaket er videre begrunnet med at regelbruddene ikke ble avdekket av foretaket selv, noe som innebærer en fare for at regelovertrødelser uten inngripen ville ha vedvart. Det ble i 2004/2005 også avdekket langvarige og alvorlige brudd på inkassolovgivningen i Intrum Justitia AS, i tillegg til vesentlige brudd på IKT-forskriften. Heller ikke den gang ble regelovertrødelser avdekket ved foretakets rutiner og/eller kontrollsystemer.

### **2. Generelt om Intrum Justitia AS**

Intrum Justitia AS (848 579 122) ble etter søknad 12. desember 2002 tildelt bevilling for å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre. Foretaket hadde før dette tidspunkt også vært underlagt tilsyn i medhold av inkassoloven, men da på grunnlag av personlige inkassobevillinger som daværende inkassolov gav adgang til. Foretaket er en del av Intrum Justitia-konsernet.

### **3. Avdekkede regelbrudd i 2004/2005**

I november 2004 og mars 2005 ble det avholdt henholdsvis IT- og inkassotilsyn i Intrum Justitia AS. Det ble utarbeidet felles inspeksjonsmerknader ved brev av 30. juni 2005 på grunnlag av ovennevnte tilsyn. I merknadene uttaler Kredittilsynet blant annet:

KREDITILSYNET side 1 av 8

Det er i Intrum Justitia AS avdekket langvarige, gjentatte og alvorlige brudd på inkassoloven og inkassoforskriften, vesentlige brudd på IKT-forskriften, samt sviktende ledelse og kommunikasjon mellom styret og selskapets administrasjon. Kredittilsynet finner det oppsiktsvekkende og sterkt kritikkverdig at Intrum Justitia AS over lang tid ikke har fulgt regelverket på følgende punkter:

- Klientkontoer har ikke vært benevnt "klientkonto".
- Manglende motregningserklæring fra selskapets bankforbindelse.
- Sammenblanding mellom midler som ikke er definert å være klientmidler i inkassolovens forstand og midler som er definert å være klientmidler i inkassolovens forstand.
- A-konto uttak fra klientkontoer.
- Standard betalingsoppfordring i strid med inkassoloven § 10.
- Vesentlige brudd på IKT-forskriften, herunder at brudd på denne forskriften påpekt fra revisor ikke er blitt fulgt opp fra styret.

Kredittilsynet har vurdert hvorvidt Intrum Justitia AS' bevilling skal tilbakekalles. På bakgrunn av tiltakene styret har iverksatt/har forpliktet seg til å iverksette, jf. ovenfor, har Kredittilsynet likevel funnet det forsvarlig å la Intrum Justitia AS fortsette sin inkassovirksomhet.

#### **4. Avdekkede regelbrudd i 2007**

På bakgrunn av en klage fra en skyldner til Kredittilsynet om at et inkassovarsel fra Intrum Justitia AS var i strid med inkassolovgivningen, ble det den 4. juli 2007 foretatt saksbehandlingskontroll i inkassators lokaler. Kredittilsynet konstaterte at det var sendt inkassovarsler tidligere enn 14 dager etter kravets forfall, samtidig som skyldner var avkrevd purregebyr. På bakgrunn av de avdekkede forholdene ble Intrum Justitia AS v/styret ved Kredittilsynets brev av 6. juli 2007 pålagt å utlevere opplysninger om blant annet i hvilke saker det var sendt inkassovarsel tidligere enn 14 dager etter kravets forfall og hvor skyldner var blitt avkrevd purregebyr.

Kredittilsynets gjennomgang av de mottatte opplysninger viste at det i tidsrommet 9. januar 2006 - 16. juli 2007 i 1.639 saker var blitt sendt inkassovarsel tidligere enn 14 dager etter kravets forfall og hvor skyldner var avkrevd purregebyr. Samlet avkrevd purregebyr for disse kravbrev var på kr 90.736, hvorav kr 52.791 var blitt innbetalt av skyldnere. Mottatte opplysninger viste videre at det i samme tidsrom var blitt sendt 826 betalingsoppfordringer knyttet til nevnte 1.639 saker som en oppfølging av manglende betaling i forhold til forutgående inkassovarsel. Samlet avkrevd salær knyttet til disse betalingsoppfordringene var på kr 735.581, hvorav kr 315.761 var blitt innbetalt av skyldnere. Etterspurte opplysninger fra inkassator viste også at det i nevnte tidsperiode var blitt sendt 1.158 betalingsoppfordringer i andre saker enn de som omtalt overfor og hvor skyldner var avkrevd vanlig salær på tross av at det her dreide seg om krav som skulle vært slått sammen med andre krav som på samme tidspunkt var til inndrivelse mot vedkommende skyldner og gjaldt samme kreditor. Samlet avkrevd salær knyttet til de 1.158 betalingsoppfordringene var på kr 679.379, hvorav 221.153 var blitt innbetalt av skyldnere.

#### **5. Rettslig grunnlag**

##### *Avregning av purregebyr/salær*

I medhold av inkassoloven § 19 er det i inkassoforskriften kapittel 1 fastsatt bestemmelser for gebyrmessig erstatning for utsendelse av blant annet inkassovarsel. Det fremgår av inkassoforskriften § 1-2 annet ledd at:

For inkassovarsel etter inkassoloven § 9 som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, kan fordringshaveren kreve et beløp lik en tidel av inkassosatsen.

Det følger av bestemmelsen at et vilkår for å kunne avkreve skyldner et purregebyr lik en tidel av inkassosatsen, er at inkassovarsel tidligst er sendt 14 dager etter kravets forfall. Som det fremgår under punkt 4 i nærværende brev har Intrum Justitia AS sendt 1.639 inkassovarsler tidligere enn 14 dager etter kravets forfall samtidig som skyldner er avkrevd purregebyr, noe som er i strid med inkassoforskriften § 1-2 annet ledd og således også inkassoloven § 8 om god inkassoskikk. Det følger av inkassoloven § 17 fjerde ledd at skyldner ikke er pliktig til å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning dersom inndrivningen har vært i strid med god inkassoskikk.

Som følge av bestemmelsen i inkassoloven § 17 fjerde ledd, innebærer dette videre at i saker hvor det er blitt sendt betalingsoppfordringer, men hvor forutgående inkassovarsel ikke har vært i samsvar med regelverket, er skyldner ikke pliktig til å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning.

Når det gjelder utsendte betalingsoppfordringer hvor skyldner er blitt avkrevd vanlig salær på tross av at det her dreide seg om krav som skulle vært slått sammen med andre krav, fremgår det av Justisdepartementets rundskriv G-106/89 side 82-83 blant annet at:

Selv om en formelt står overfor flere krav, kan det etter omstendighetene være i strid med nødvendighetskriteriet i inkassoloven § 17 første ledd å kreve erstatning i samsvar med maksimalsatsene for hvert enkelt krav i en situasjon hvor f. eks. en fordringshaver har mange krav mot en og samme skyldner.

Begrunnelsen for en samlet inndrivning er at dette normalt vil forenkle innkrevingsarbeidet, og dermed redusere de "nødvendige" kostnadene. Skylder er således ikke pliktig til å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning knyttet til de 1.158 betalingsoppfordringene omtalt under punkt 4 i nærværende brev.

#### *Krav til ledelsen*

Det er ikke i inkassolovgivningen nedfelt særskilte bestemmelser for selskapets ledelse (styret, administrerende direktør og faktisk leder) med unntak av inkassoloven § 6 første ledd hvor det fremgår at:

Innehaver av inkassobevilling skal påse at vilkårene i § 5 er oppfylt når det utøves inkassovirksomhet i medhold av bevillingen. Bevillingshavere skal også påse at inkassovirksomheten utøves som bestemt i §§ 8 til 12, at eventuelle pålegg etter § 30 tredje ledd blir fulgt, og at virksomheten også ellers skjer på lovlig måte.

I inkassolovens forarbeider, jf. Ot. prp. nr. 2 (1987-88) side 107, uttales det blant annet at "§ 6 første ledd får særlig betydning når inkassovirksomheten ikke drives for bevillingshavers regning og risiko, men f. eks. av et foretak med begrenset ansvar[...]".

Imidlertid reguleres styrets arbeid og plikter utover dette av aksjelovens generelle bestemmelser. Det fremgår av aksjeloven § 6-12 tredje ledd at styret skal holde seg orientert om selskapets økonomiske stilling og plikter å påse at dets virksomhet, regnskap og formuesforvaltning er gjenstand for betryggende kontroll.

#### *Tilbakekall av bevilling*

Det fremgår av inkassoloven § 31 at en inkassobevilling etter § 5 kan tilbakekalles dersom det finnes utilrådelig å la inkassovirksomheten drives i medhold av bevillingen blant annet fordi bevillingshaveren ikke har overholdt sine plikter etter § 6, eller vilkårene for å tildele bevillingen ikke lenger er til stede.

Det er i Ot. prp. nr. 26 (2000-2001) Om lov om endringer i inkassoloven side 34 uttalt at "Det er etter kommisjonens syn foretakets styre og ledelse som bør ha det offentligrettslige ansvar for at de regler som gjelder for inkassovirksomhet, blir overholdt. Konesjonssystemet bør derfor utformes slik at pålegg og inndragning av bevilling rammer foretaket og dets eiere. Ved alvorlige brudd på reglene bør det således være foretaket, og ikke en ansatt som bevillingshaver, som mister retten til fortsatt virksomhet".

I samme forarbeider er det på side 36 uttalt at:

Departementet er enig i at inkassoloven bør endres slik at bevilling til å drive inkassovirksomhet er knyttet til foretaket. Departementet kan stort sett slutte seg til Banklovkommisjonens begrunnelse. Departementet mener imidlertid at det fortsatt bør være et personlig ansvar for den som driver inkassovirksomhet. For eksempel bør det ved lovbrudd være mulig å rette sanksjoner mot enkeltpersoner i foretaket.

## 6. Foretakets kommentarer og anførsler

Styret i Intrum Justitia AS har fremlagt omfattende dokumentasjon på tiltak og prosjekter som er gjennomført for å rette på regelbruddene avdekket i 2004/2005. Blant tiltakene som ble igangsatt var gjennomgang av rutiner for opprettelse av klientkonto, endret rutine for mottak og oppbevaring av midler knyttet til ikke-forfalte og forfalte pengekrav, endring av rutine for uttak av midler fra klientkonto, månedlig avstemming av midler inntående på klientkonto mot klientmiddelforpliktelsene (klientansvar). Det er utarbeidet omfattende rutine-/prosessbeskrivelse for inkassators behandling av betroede midler i samråd med rådgivere i et av de større revisjonsselskapene. Det er fremlagt dokumentasjon på jevnlig interne kvalitetsrevisjoner innenfor spesifikke områder, herunder ansvar for oppfølging av avvik, og dokumentasjon på ledelsens arbeid med å kartlegge risikoforhold i virksomheten (risikostyring).

Fordi regelbruddene i 2004/2005 er blitt rettet på, herunder at nåværende systemer skal kunne forebygge at tilsvarende regelbrudd igjen forekommer og at saksbehandlingsfeilene avdekket i juli 2007 ikke kan knyttes opp til tidligere regelovertridelser, mener styret i Intrum Justitia AS at det er urimelig å trekke inn tidligere avdekkede regelbrudd som et vurderingsmoment.

Som følge av avdekkede regelbrudd i 2004/2005 ble det også utarbeidet en plan for skifte av inkasso-/saksbehandlingssystem for å etterleve bestemmelsene i IKT-forskriften. I brev av 13. august 2007 fra styreleder Laurén opplyses det at bakgrunnen for saksbehandlingsfeilene avdekket ved Kredittilsynets kontroll i juli 2007 var systemtekniske svakheter i det nye systemet. Det fremgår at svakhetene ble korrigert og implementert i systemet 16. juli 2007, herunder at rapporter daglig gjennomgås slik at eventuelle feil fortløpende blir korrigert, og at det er foretatt "en gjennomgang av samtlige saker registrert etter 2. januar 2006, både avsluttede og pågående saker, og det er ikke funnet andre systematiske feil".

Innføringen av nytt inkasso-/saksbehandlingssystem (produksjonsplattform) ble forsert innført 2. januar 2006, som styret da mente var forsvarlig, på bakgrunn av at Kredittilsynet hadde konstatert vesentlige brudd på IKT-forskriften. Det opplyses at man ved innføringen av nytt system ikke klarte å fange opp enkelte systemtekniske svakheter som i ettertid er avdekket på grunn av tidspresset prosjektet var underlagt. På grunnlag av systemfeilene avdekket i juli 2007, engasjerte ledelsen i foretaket rådgivere i et av de større revisjonsselskapene for systemgjennomgang av bestemmelsene i IKT-forskriften og inkassoloven. Det ble konstatert at det ikke var vesentlige avvik i forhold til IKT-forskriften og inkassolovens bestemmelser.

Det er i korrespondansen med styret i Intrum Justitia AS fremkommet at personer, som tidligere har hatt personlige inkassobevillinger, har hatt som arbeids-/ansvarsoppgave å kvalitetssikre innføringen av nytt inkasso-/saksbehandlingssystem og de løpende inkassoprosesser-/rutiner. En av disse er angivelig av underordnede saksbehandlere ved fire forskjellige anledninger i 2006 gjort oppmerksom på "problemstillinger rundt behandling av tilleggsfakturaer", det vil si en av saksbehandlingsfeilene som ble avdekket sommeren 2007. Det ble som følge av saksbehandlernes observasjoner angivelig tatt skritt til iverksettelse av systemtekniske endringstiltak, men det ble ikke påsett at endringene ble gjennomført og satt ut i produksjon som forutsatt.

Intrum Justitia AS v/styret har i brev til Kredittilsynet av 14. november d.å. gjort nærmere rede for bakgrunnen for at personene, hvis personlige inkassobevillinger ble tilbakekalt av Kredittilsynet, fortsatt har hatt viktige inkassorelaterte oppgaver i selskapet. I styrets brev anføres det blant annet at:

"[...]Vi må da presisere at vårt handlingsrom i 2005 var særdeles begrenset. Det ville ikke vært mulig å opprettholde løpende drift, systemimplementering og en høyst nødvendig parallell organisasjonsutvikling, dersom vi ikke benyttet noen av våre mest erfarne ressurser på kritiske oppgaver."

Intrum Justitia AS v/styret mener det er blitt gjennomført kontroller som kunne avdekket feilsituasjonene som ble funnet i juli 2007, men at man ikke har gjennomført kontrollene bredt nok. Det opplyses imidlertid at "I ettertid kan vi erkjenne at fokus primært har vært på håndtering av

klientmidler. Dette kan ha bidratt til at områder som tidligere har vært uproblematisk, ikke ble tilstrekkelig ivaretatt under systemimplementeringen høsten 2005/våren 2006".

Det opplyses videre at det månedlig er foretatt kontroll av 50 saker som ledd i foretakets internkontroll og kvalitetsmåling. Utvalget av saker som er kontrollert har vært der hvor det har vært sannsynlig med manuell behandling og avvikende håndtering, uavhengig av hvem som er kravshaver. Det opplyses at det finnes logg for slik saksbehandlingskontroll flere år tilbake, og det er vedlagt kopier for perioden mars 2006 til august 2007. Videre er det opplyst at det månedlig foretas kontroll av 50 saker for å kontrollere hvorledes saksbehandlerne følger opp henvendelser/innsigelser fra skyldnere. Det opplyses at det finnes logg for slik kontroll flere år tilbake, og det er vedlagt kopier for perioden mars 2006 til august 2007. Utvalget av de totalt 100 sakene som kontrolleres på denne måten den enkelte måned er basert på tilfeldige stikkprøver.

Når det gjelder saksbehandlingsfeilene avdekket i juli 2007, er det opplyst at feilene utgjorde 0,3% av Intrum Justitia AS' samlede omsetning. Det er videre opplyst at feilene var knyttet til krav tilhørende den 2. og 16. største oppdragsgiveren, og at saksbehandlingsfeilene utgjorde 1,2% og 19,6% av sakene tilhørende disse. I brev av 17. oktober 2007 fra Michael Wolf, konsernsjef i Intrum Justitia, er det uttalt at:

"Vi deler Er syn i det att de nu aktuella bristerna borde ha uppdagats i bolagets interna kontrollsystem".

Det er i møte med ledelsen i Intrum Justitia AS opplyst at feilaktig avkrevd gebyr/salær, som er blitt innbetalt, i sin helhet er tilbakeført aktuelle skyldnere. Øvrig feilaktig avkrevd gebyr/salær er blitt nedregulert.

Styret i Intrum Justitia AS gjør videre rede for endringer på ledelsessiden etter 2005, og det påpekes at administrerende direktør siden tiltredelsen 1. juni 2005 har "lagt stor vekt på å gjennomføre en total omstrukturering og klargjøring av roller og ansvar". Det opplyses at det er vedtatt å etablere en funksjon som internkontroller med rapportering direkte til daglig leder og styret, og at styret i samråd med konsernledelsen har besluttet at Intrum Justitia AS skal forsterke arbeidet med å etablere gode risikostyrings- og kontrollsystemer, herunder at det er besluttet å etablere et program for internkontroll i virksomheten basert på prinsippene i internkontrollforskriften. Styret opplyser videre rede at den faktiske ledelsen av inkassovirksomheten vil bli styrket.

Styret i Intrum Justitia AS er av den oppfatning at det kan forventes at selskapet vil oppfylle IKT-forskriften og inkassoloven i fremtiden, og i lys av dette er styret av den oppfatning at "[...] risikoen er minimert for at Intrum Justitia vil bryte IKT-forskriften, inkassoloven eller god inkassoskikk i fremtiden." I brev av 21. november 2007 fra konsernsjef Wolf, styreleder Laurén og administrerende direktør Viermyr uttales blant annet at:

Vi finner det uforståelig om Kredittilsynet på denne bakgrunn vil konkludere med at Intrum Justitia ikke skal kunne drive inkassovirksomhet.

## **7. Kredittilsynets vurderinger**

Det anses godt gjort at Intrum Justitia AS i tiden etter avdekkede regelbrudd i 2004/2005 og nåværende administrerende direktørs tiltredelse 1. juni 2005, har igangsatt flere prosjekter med det formål å endre organiseringen og utøvelsen av inkassovirksomheten, herunder innføring av nytt inkasso-/saksbehandlingssystem (produksjonsplattform) for å etterleve IKT-forskriften. Flere av de gjennomførte prosjekter har vært langvarige og ressurskrevende personalmessig så vel som økonomisk.

For å sikre etterlevelse av regelverket er det blitt utarbeidet omfattende dokumentasjon av rutiner for ulike prosesser, fra inngåelse av avtaler om inkassovirksomhet med oppdragsgivere til hvordan innkasserte midler skal oppbevares og behandles. Fokus har i særlig grad vært rettet mot rutiner for behandling av betrodde midler og etterlevelse av disse. Ledelsen kan dermed sies å ha lagt for dagen vilje til å innrette seg etter regelverket, men som ledelsen selv erkjenner har innretningen på

kontrollsystemene imidlertid i mindre grad vært viet saksbehandlingskontroll, med den begrunnelse at saksbehandlingsrutinene ikke tidligere har vært i strid med inkassolovgivningen.

Det er videre på det rene at velfungerende IT-systemer i dag er et viktig hjelpemiddel for mange inkassoforetak. Inkassoforetak mottar krav til inndrivelse fra mange fordringshavere ved oversendelse av filer. Mottatte data overføres ofte direkte til inkassators inkasso-/saksbehandlingssystem som grunnlag for utsendelse av kravbrev. Beregning av purregebyr/ inkassosalær, eventuelle øvrige saksomkostninger og forsinkelsesrenter skjer på grunnlag av koder registrert manuelt eller automatisk i inkasso-/saksbehandlingssystemet. Produksjon og pakking av kravbrev skjer ofte i én automatisk prosess på grunnlag av data overført fra inkasso-/saksbehandlingssystemet til printer-/brevpakkemaskin. Ofte kan kravbrev således være manuelt ubehandlet av inkassators saksbehandlere før det mottas av skyldner. Flere arbeidsprosesser er således automatisert, noe som gjør det mulig med betydelig volum av saker til behandling til enhver tid. Dette innebærer imidlertid en økt risiko for at systemfeil, i den grad disse ikke avdekkes, raskt vil kunne få betydelige konsekvenser.

Intrum Justitia AS er en betydelig inkassator målt etter fordringsmasse til inndrivelse så vel som saker til behandling, og baserer inkassovirksomheten i betydelig grad på bruk av IT-systemer. På denne bakgrunn og fordi avvik/feil i saksbehandlingsprosesser må kunne avdekkes kort tid i etterkant av at feil eventuelt inntreffer, er det nødvendig med systemtekniske og/eller manuelle kontroller av at inndrivelsesprosessene skjer i henhold til inkassolovgivningen. Slike kontroller vil måtte gjennomføres med jevne mellom, eventuelt supplert med stikkprøvekontroll av saker i inkasso-/saksbehandlingssystemet. I tillegg til dette bør det også være en manuell saksbehandlingskontroll ved mottak av innsigelser fra skyldnere, jf. inkassoloven § 17 annet ledd.

Med en slik arbeids-/inndrivelsesprosess og i lys av at inkassolovgivningen ofte er lite kjent for skyldnerne, er det særdeles viktig at inkassator, som den profesjonelle part, sender ut kravbrev i samsvar med regelverket. Utsendelse av kravbrev som inkassovarsel og betalingsoppfordring er en særdeles sentral del av inkassators inndrivningstiltak, og det må stilles strenge krav til inkassators kontrollsystemer for innen rimelig tid å fange opp eventuelle feil i slike kravbrev.

Det er et åpent spørsmål hvorvidt et mer finmasket kontrollsystem, systemteknisk eller ved manuelle kontroller, kunne eller burde ha avdekket de saksbehandlingsfeil som har funnet sted i perioden januar 2006 - juli 2007. Det er dokumentert at inkassator har foretatt manuell saksbehandlingskontroll av 100 saker hver måned. Det er opplyst at grunnlaget for utvalget av kontrollerte saker er der hvor selskapet har ansett det som sannsynlig at det har foregått manuell behandling og avvikende håndtering, uavhengig av hvem som er kravshaver. Sett fra et risikovurderingsperspektiv er det Kredittilsynets vurdering at det kunne forventes at det også hadde blitt foretatt kontroll av saker tilhørende oppdragsgivere med stort antall saker til behandling, da feil i saksbehandlingen knyttet til krav tilhørende slike oppdragsgivere formentlig - rent omfangsmessig - vil få størst konsekvenser overfor skyldnere. Systemfeilene var, som det fremgår i punkt 6 i nærværende brev, knyttet til krav tilhørende betydelige oppdragsgivere.

Selv om det som nevnt ikke kan anses som gitt at kontroll av et større antall saker ville ha medført at de aktuelle saksbehandlingsfeilene ville blitt avdekket, synes omfanget av saker som ble kontrollert den enkelte måned svært lavt målt ut i fra inkassovirksomhetens omfang. Særlig påfallende synes dette når det tas i betraktning at innføring av nytt inkasso-/saksbehandlingssystem antagelig, etter Kredittilsynets oppfatning, burde ha vært en særlig oppfordring til å ha etterkontroll av et betydelig antall saker utover det antall som det var rutine for før innføringen av nytt system.

Kredittilsynet ser det som alvorlig at systemfeilene medførte regelbrudd i form av saksbehandlingsfeil som ble avdekket i juli 2007 og som hadde vedvart siden januar 2006, og som må betraktes som graverende både i forhold til antall saker, beløpenes størrelse, at de utsatte skyldnere for økonomisk tap, og at de skjedde relativt kort tid etter forrige gang det ble avdekket omfattende og langvarige regelovertrædelser hos inkassator.

Det er etter Kredittilsynets vurdering oppsiktsvekkende og svært kritikkverdig at noen som har hatt ansvarsfulle kontrollstillinger i inkassoprosessen i form av kvalitetssikring, har innehatt slike fremskutte posisjoner til tross for at disse har fått sine personlige inkassobevillinger tilbakekalt. Det er foretakets ledelse i samråd med faktisk leder som har det overordnende ansvaret for organiseringen av inkassovirksomheten. Den vurdering som her er tatt og at det først etter nye avdekkede inkassoovertrødelser i selskapet foretas en endring i arbeidsoppgavene for de aktuelle personene i betydningen innskrenkning av ansvar, er egnet til å gi inntrykk av dårlig utvist dømmekraft i forhold til Kredittilsynets vurderinger og vedtak fra 2005. Det er på det rene at saksbehandlingsfeilene som ble avdekket sommeren 2007 kan henføres til områder som angjeldende medarbeidere hadde ansvar for å følge opp.

Det er etter Kredittilsynets vurdering også skjerpene at Intrum Justitia AS heller ikke denne gangen avdekket regelbrudd med egne rutiner og kontrollsystemer. Regelbruddene avdekket i juli 2007 hadde altså pågått siden januar 2006, noe som innebærer at det ville kunne vært en fare for at regelbruddene uten inngripen fra tilsynets side ville ha vedvart. Kredittilsynet legger også vekt på at det relativt kort tid etter de avdekkede forhold i 2004/2005, nå er avdekket ytterligere to ulike og innbyrdes uavhengige systemfeil, denne gangen i forbindelse med inndrivningsprosessen. Samlet sett dekker feilene et bredt område av inkassovirksomhetens sentrale prosesser.

Intrum Justitia AS har rettet på regelbruddene som ble avdekket i 2004/2005, samt de regelbrudd som ble avdekket sommeren 2007. Avgjørende for Kredittilsynets vurderinger er likevel at Intrum Justitia AS i flere tilfeller og over tid har begått alvorlige brudd på inkassolov- og forskrift, samt brudd på IKT-forskriften.

## **8. Kredittilsynets konklusjon og vedtak**

Det fremgår av kredittsinsloven § 3 første ledd at "Tilsynet skal se til at de institusjoner det har tilsyn med, virker på hensiktsmessig og betryggende måte i samsvar med lov og bestemmelser gitt i medhold av lov samt med den hensikt som ligger til grunn for institusjonens opprettelse, dens formål og vedtekter".

Et grunnleggende vilkår for å drive "på hensiktsmessig og betryggende måte" er at foretak etterlever bestemmelser som er grunnleggende for den type virksomhet som utøves. For foretak som utøver inkassovirksomhet er det påkrevd at inndrivningen overfor skyldnere, herunder avregningen av gebyr/salær, er i samsvar med god inkassoskikk.

Regelbruddene avdekket sommeren 2007, som har vedvart siden januar 2006, sammenholdt med regelbruddene som ble avdekket 2004/2005, er av en slik karakter at vilkårene for tilbakekall av Intrum Justitia AS' bevilling til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre, anses oppfylt. Det er i denne vurderingen lagt vekt på at det igjen er avdekket langvarige og alvorlige brudd på grunnleggende regler for saksbehandling nedfelt i inkassoloven og at regelbruddene bygger på systemsvikt.

Ledelsen i foretaket, i den perioden overtrødelserne har skjedd, har ikke overholdt sine plikter ifølge inkassoloven § 6, hvor det blant annet fremgår at innehaver av bevilling skal påse at inkassovirksomheten utøves som bestemt i inkassoloven §§ 8 til 12 og at vilkårene i inkassoloven § 5 er oppfylt. Kredittilsynet mener at Intrum Justitia AS' feilaktige saksbehandling over et lengre tidsrom overfor skyldnere har svekket tilliten til foretaket og kan også være egnet til å svekke inkassobransjens omdømme. Kredittilsynet finner det derfor utilrådelig å la Intrum Justitia AS fortsatt drive inkassovirksomhet, da det ikke kan utelukkes at bevillingshaver for fremtiden heller ikke vil overholde pliktene etter inkassoloven § 6. Kredittilsynet viser til at regelovertrødelserne har funnet sted til tross for at foretaket har gjennomført flere endringer i faktisk ledelse og daglig ledelse, samt endringer i styret.

I Kredittilsynets vurdering knyttet til nærværende vedtak er det inkassoforetakets handlinger som vurderes, ikke enkeltpersoners handlinger, eller mangel på sådan. Dette innebærer at man i

vurderingen ser samlet på de lov-/forskriftsbrudd som er avdekket. Lov-/forskriftsbruddene har foregått under foretakets bevilling, og det er foretaket som er ansvarlig.

På grunnlag av ovennevnte og med henvisning til inkassoloven § 31 første ledd bokstav a), har Kredittilsynet fattet følgende

#### VEDTAK:

1. Kredittilsynet tilbakekaller bevillingen til Intrum Justitia AS (848 579 122) til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre med umiddelbar virkning.
2. Intrum Justitia AS kan overføre (remittere) innbetalte midler på klientkonto(er) til kreditorer til og med 15. januar 2008. Etter dette tidspunktet blir klientkontoen(e) tilhørende Intrum Justitia AS sperret for uttak i medhold av inkassoforskriften 4-1 femte ledd.
3. Intrum Justitia AS kan til og med 15. januar 2008 besvare henvendelser fra skyldnere på bakgrunn av igangsatte inndrivningstiltak før vedtakets dato.
4. Intrum Justitia AS kan til og med 15. januar 2008 utøve rettslig inndrivelse på saker hvor slike inndrivningstiltak er igangsatt før vedtakets dato.
5. Vedtaket omfatter ikke Intrum Justitia AS' utsendelser av fakturaer på vegne av kreditor(er) og behandling av slike midler på særskilte fakturakontoer.

#### **9. Konsekvenser av tilbakekall av bevillingen**

Med unntak av det som fremgår av vedtakets punkt 2, 3 og 4, innebærer vedtaket at Intrum Justitia AS ikke lenger kan utøve inkassovirksomhet. Vilkårene for avviklingen av inkassovirksomheten er satt av hensyn til inkassators oppdragsgivere (kreditorer) og berørte skyldnere. Styret i Intrum Justitia AS må påse og sørge for at inkassovirksomheten opphører i samsvar med vedtaket, og bekreftelse på dette skal uten unødig opphold sendes Kredittilsynet.

Vedtaket innebærer at Intrum Justitia AS med umiddelbar virkning ikke kan motta nye forfalte pengekrav til inndrivelse fra eksisterende oppdragsgivere, at foretaket ikke kan sende ut kravbrev, at det ikke kan foretas oppringning til skyldnere, at det ikke kan inngås nye avtaler med kreditorer om inkassovirksomhet, og at eventuelle øvrige tiltak knyttet til inkassovirksomhet, som ikke omfattes av vedtakspunktene 2, 3 og 4, ikke lenger kan utøves.

Intrum Justitia AS' sikkerhetsstiller orienteres om Kredittilsynets vedtak. Det anmodes om at styret i Intrum Justitia AS innleder dialog med og arbeider med sikkerhetsstiller om den praktiske gjennomføringen av avviklingen. Styret i Intrum Justitia AS bes om å sende kopi av herværende brev til sin revisor.

#### **10. Klageadgang**

Vedtaket kan påklages etter reglene i lov om behandlingsmåte i forvaltningsaker (forvaltningsloven) av 10. februar 1967 § 28. Frisen for å klage er 3 uker fra underretning om vedtaket er kommet frem. Eventuell klage blir behandlet av Justisdepartementet, men skal fremsettes for Kredittilsynet. Etter forvaltningsloven § 18, jf. § 19, har styreleder, eventuelt annen person vedkommende gir fullmakt til, rett til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter. Etter forvaltningsloven § 42 har selskapet anledning til å begjære iverksetting av vedtaket utsatt inntil klagefristen er ute eller klagen er avgjort.

For Kredittilsynet

Eirik Bunæs  
avdelingsdirektør

Wilhelm Mohn Grøstad  
seksjonssjef

---

Postadresse:  
Postboks 100 Bryn  
0611 Oslo

Besøksadresse:  
Østensjøveien 43  
0667 Oslo

Telefon: 22 93 98 00  
Telefaks: 22 63 02 26  
Org. nr.: 840747972

[post@kredittilsynet.no](mailto:post@kredittilsynet.no)  
[www.kredittilsynet.no](http://www.kredittilsynet.no)