

Datum 2025-05-13

FI dnr 24-4289

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

Nya föreskrifter och allmänna råd om inkasso m.m.

Sammanfattning

Finansinspektionen meddelar nya föreskrifter och allmänna råd om inkasso. I dessa ingår dels verkställighetsföreskrifter till inkassolagen (1974:182), dels bestämmelser om god inkassosed. Bakgrunden 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.

Inspektionen gör 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 träder i kraft den 1 juli 2025. Ändringarna i föreskrifterna och de allmänna råden om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal träder i kraft samma datum.

¹ EBA/GL/2023/09.

Innehåll

1	Utgångspunkter	3
1.1	Bakgrund och målet med regleringen	3
1.2	Nuvarande och kommande regelverk	4
1.3	Regleringsalternativ	6
1.4	Rättsliga förutsättningar	7
1.5	God inkassosed och gott bemötande av låntagare	7
1.6	Ärendets beredning	8
2	Motivering och överväganden	8
2.1	Inkasso.....	8
2.2	Kreditförvaltning	52
2.3	Ikraftträdande	53
3	Förslagets konsekvenser	54
3.1	Allmänt om konsekvensutredningen	54
3.2	Konsekvenser för samhället och konsumenterna.....	54
3.3	Konsekvenser för den som bedriver indrivningsverksamhet ..	55
3.4	Konsekvenser för Finansinspektionen	58

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 företag som stod under 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 att gälla (nedan IMY:s allmänna råd), som främst berörde begreppet god inkassosed. Det har därför funnits och finns ett behov av att ersätta IMY:s tidigare gällande regler med föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen. Detta gäller särskilt eftersom IMY:s allmänna råd om god inkassosed har varit av stor betydelse och frekvent använda av dem som bedriver inkassoverksamhet.

Målet med Finansinspektionens nya regler om 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 eller bör agera när den driver in fordringar. Det handlar alltså inte om att reglera vad som gäller i rättsförhållandet mellan enskilda. Föreskrifterna om god inkassosed anger inte heller vad som gäller processrättsligt, utan ger endast vissa förhållningsregler för hur den som bedriver inkassoverksamhet ska eller bör agera i samband med en process. Att tydliggöra vilka krav som ställs på berörda verksamhetsutövare för att de ska anses följa god inkassosed bidrar till att skydda främst gäldenärer, men även borgenärer som anlitar ett inkassoombud. Eftersom många gäldenärer även är konsumenter bidrar reglerna också till ett stärkt skydd för denna grupp. Reglerna får även stor betydelse för den som bedriver inkassoverksamhet och tydliggör vilka krav som ska följas. Det gynnar aktörerna och bidrar till en sund konkurrens på lika villkor. Om bestämmelser om god inkassosed inte infördes skulle det medföra en bestående osäkerhet om vad som gäller, vilket skulle vara till nackdel för ovan angivna intressenter.

Verkställighetsföreskrifterna om ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet behövs för att skapa tydlighet om vad en ansökan ska innehålla. Det är 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 ändras nu 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 görs är därför att anpassa föreskrifterna till EBA:s riktlinjer.

1.2 Nuvarande och kommande regelverk

Inkassoverksamhet regleras i inkassolagen, som kompletteras av inkassoförordningen. En ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet görs

² EBA/GL/2023/09.

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. De kan därmed även bli tillämpliga på sådana företag som bedriver inkassoverksamhet. Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2024:22) om rapportering av händelser av väsentlig betydelse kan särskilt noteras.

Kreditförvaltningslagen reglerar 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 lagen tillämpas.⁵

En ansökan om tillstånd att bedriva verksamhet som kreditförvaltare görs enligt 3 kap. 1 § kreditförvaltningslagen. Vad en ansökan ska innehålla framgår, förutom av den nämnda paragrafen, av 3 och 4 §§ kreditförvaltningsförordningen och av kreditförvaltningsföreskrifterna. Ändringar

³ Prop. 1974:42 s. 109.

⁴ Prop. 2023/24:23 s. 158.

⁵ Prop. 2023/24:23 s. 158.

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 är det angeläget att vissa regler om god inkassosed nu införs i bindande föreskrifter. Det 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 de allmänna råden endast utgör en exemplifiering.

Verkställighetsföreskrifterna som nu införs tar sikte på att klargöra hur en ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet ska göras och vad den ska innehålla. Bindande föreskrifter om vad en ansökan ska innehålla bedömer inspektionen är 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 utökas de allmänna råden i dessa delar. Alternativet är att inspektionen begär kompletteringar från kreditförvaltare när de ansöker om tillstånd och när de anmäler ändringar i verksamheten av större betydelse.

⁶ Prop. 2023/24:23 s. 74.

Det är inte 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.

Finansbolagens förening, Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund anser att Finansinspektionen har gått utöver sitt bemyndigande genom att föreslå föreskrifter som knyter an till 5–11 §§ inkassolagen. Finansinspektionen delar inte den bedömningen. Inspektionen har fått bemyndigande att meddela föreskrifter om god inkassosed enligt 4 § inkassolagen. Av förarbetena (prop. 1974:42 s. 69, 70 och 102) framgår det att den allmänna regeln om god inkassosed ges i 4 § inkassolagen, som sedan följs av mer detaljerade bestämmelser i de följande paragraferna. Begreppet god inkassosed konkretiseras alltså i 5–11 §§ inkassolagen, som därmed utgör en del av god inkassosed. Att begreppet god inkassosed sedan länge har ansetts omfatta även det som anges i de aktuella lagbestämmelserna framgår också tydligt av IMY:s allmänna råd.

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 införs om god inkassosed är tillräckliga för

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

att ge ett gott gäldenärsskydd, eftersom de ska tillämpas även av kreditförvärvare och kreditförvaltare. Några kompletterande regler till 4 kap. 1 § kreditförvaltningslagen införs 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.

Den 4 februari 2025 remitterade Finansinspektionen ett förslag till föreskrifter och allmänna råd tillsammans med en remisspromemoria till 22 myndigheter och organisationer. 17 remissinstanser svarade. Det kom in synpunkter från Finansbolagens förening, Kammarkollegiet, Kronofogdemyndigheten, Lunds tingsrätt, PS Inkasso & Juridik AB, Regelrådet, Sparbankernas Riksförbund, Svenska Bankföreningen, Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund. Samtliga synpunkter avsåg förslaget till föreskrifter och allmänna råd om inkasso. Övriga remissinstanser som svarade tillstyrkte förslagen eller meddelade att de inte hade några synpunkter.

Finansinspektionen har övervägt de framförda synpunkterna. De huvudsakliga synpunkterna på förslagen och hur inspektionen ställer sig till dem framgår av avsnitten 2 och 3 i denna promemoria. Föreskrifterna och de allmänna råden har även bearbetats redaktionellt efter remitteringen.

2 Motivering och överväganden

2.1 Inkasso

2.1.1 Tillämpningsområde, termer och uttryck

Finansinspektionens ställningstagande: Föreskrifterna och de allmänna råden ska gälla för den som bedriver inkassoverksamhet eller i övrigt tillämpar inkassolagen. Det som anges i föreskrifterna om den som bedriver inkassoverksamhet ska i tillämpliga fall även gälla den som bedriver kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen. Och det som i föreskrifterna anges om gäldenärer ska i tillämpliga fall även gälla den som tillsammans

med någon annan är ansvarig för en skuld. Termer och uttryck som används i föreskrifterna och de allmänna råden har samma betydelse som i inkassolagen.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Sparbankernas Riksförbund* anser dock att det tydligare borde uttryckas i föreskrifterna att kreditförvaltningslagen har företräde och att föreskrifterna och de allmänna råden endast ska tillämpas av den som bedriver kreditförvaltning i de fall det inte finns regler i kreditförvaltningslagen om samma sak.

Finansinspektionens skäl: Föreskrifterna och de allmänna råden ska gälla för den som bedriver inkassoverksamhet eller i övrigt tillämpar inkassolagen. 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 inkassoverksamhet. Det kan i detta sammanhang noteras att samtliga företag som bedriver inkassoverksamhet, 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 inkassolagen gäller god inkassosed. Det står klart att Finansinspektionens föreslagna föreskrifter om god inkassosed även ska gälla för kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen.⁸ I föreskrifterna finns därför en bestämmelse om att det som anges i föreskrifterna om den som bedriver inkassoverksamhet i tillämpliga fall även ska gälla den som bedriver kreditförvaltning enligt kreditförvaltningslagen. Till skillnad från *Sparbankernas Riksförbund* anser Finansinspektionen att den valda skrivningen med tillräcklig tydlighet ger uttryck för att kreditförvaltningslagen har företräde framför föreskrifterna. När det gäller i vilka fall ett sådant företräde blir aktuellt kan till exempel nämnas att det anges 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

⁸ Se prop. 2023/24:23 s. 74.

vad som gäller när en fordran har överlåtits. För kreditförvärvare, representanter och tillhandahållare av kreditförvaltningstjänster gäller inkassolagen i dess helhet när de bedriver sådan verksamhet som omfattas av lagen.

Enligt föreskrifterna ska det som anges om gäldenärer i tillämpliga fall även 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.

2.1.2 Tillstånd för viss inkassoverksamhet

Finansinspektionens ställningstagande: En ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet ska vara skriftlig och undertecknad av den person som ansöker, eller av en person som är behörig att företräda personen som ansöker. Ansökan ska, utöver det som följer av 2 § inkassoförordningen, innehålla uppgifter om sökandens e-postadress och webbplats om en sådan finns. Om sökanden är en juridisk person ska ansökan även innehålla namn, personnummer eller, om personnummer saknas, födelsedatum, befattning, e-postadress och telefonnummer för den eller de fysiska personerna i verksamheten som enligt sökanden har den kompetens som krävs för att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. Tillsammans med ansökan ska det ges in en beskrivning av den planerade inkassoverksamhetens omfattning och inriktning, en beskrivning av hur grunden för fordringar ska kontrolleras och handlingar som visar att sökanden eller, om sökanden är en juridisk person, den eller de relevanta personerna i sökandens verksamhet har tillräcklig teoretisk utbildning eller praktisk erfarenhet, eller båda, av inkassoverksamhet eller motsvarande verksamhet. En person som ansöker om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet bör använda det ansökningsformulär som finns på Finansinspektionens webbplats.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Svensk Inkasso* påpekar dock att förslaget kan läsas som att flera personer behöver meritprövas, vilket inte tidigare har gällt.

Finansinspektionens skäl: 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 de nya föreskrifterna och allmänna råden 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 vilken person eller 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 eller de fysiska personerna i verksamheten som enligt sökanden har den kompetens som krävs för att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt.

Därutöver ska sökanden förutom det som ska lämnas in enligt inkassoförordningen, 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, den eller de relevanta personerna 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 den eller de relevanta personerna har den kompetens som krävs för att verksamheten kan antas bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. I enlighet med synpunkterna från *Svensk Inkasso* har Finansinspektionen förtydligat i föreskrifterna att det kan handla om en eller flera personer som provas. Någon skillnad i förhållande till vad som tidigare har gällt i den frågan har alltså inte varit avsedd.

Föreskrifterna och de allmänna råden reglerar inte hur själva prövningen av den relevanta personen eller de relevanta personerna går till. I förarbetena till inkassolagen ges dock en viss ledning om vad som bör krävas för att det ska anses finnas en tillräcklig 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 de nya föreskrifterna. Inspektionen anger också i allmänna råd att formuläret bör användas när en person ansöker om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet. Ansökningsformuläret publiceras på Finansinspektionens webbplats i samband med att dessa föreskrifter och allmänna råd träder i kraft. Syftet 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.

2.1.3 Allmänna utgångspunkter vid reglering av god inkassosed

God inkassosed sätter en standard för hur den som bedriver inkassoverksamhet ska eller bör 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.

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 förhållnings-sätt.

Utgångspunkten har varit att dessa föreskrifter och allmänna råd ska ha samma grundläggande struktur som inspektionens övriga författningar. Detta medför att författningen följer inkassolagens systematik. Vidare har avsikten varit 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 de nya föreskrifterna och allmänna råden ska inte tolkas som att Finansinspektionen anser att god

⁹ Prop. 1997/98:181 s. 31 och 32.

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 föreskrifterna och de allmänna råden 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 finns inte med eftersom detta område är straffsanktionerat. Bestämmelser som kompletterar lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. (inkassokostnadslagen) finns inte heller med i föreskrifterna och de allmänna råden 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

Lagstadgade förutsättningar

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkasso- verksamhet får endast vidta en inkassoåtgärd om de förutsättningar som anges i lag eller förordning för en viss fordran är uppfyllda. Kostnader får inte heller debiteras i strid med lag. I allmänna råd ges exempel på några fall där det finns särskilda förutsättningar.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser dock att bestämmelserna är överflödiga eftersom lagar alltid ska följas. Kammarkollegiet och Svensk Inkasso för även fram att bestämmelsen om kostnader bör förtydligas så att det står klart att kostnader får debiteras i enlighet med avtal.

Finansinspektionens skäl: 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 föreskrifterna 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.

Kammarkollegiet, Sparbankernas Riksförbund, Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund anser att bestämmelserna är överflödiga eftersom lagar alltid ska följas. Även om så är fallet är Finansinspektionens ingripandemöjligheter begränsade till att gälla situationer när ett företag inte följer god inkassosed enligt inkassolagen. Mot denna bakgrund anser inspektionen att det tydligt bör framgå att myndigheten anser att det strider mot god inkassosed att vidta en inkassoåtgärd om inte de aktuella förutsättningarna är uppfyllda. När det gäller synpunkterna från Kammarkollegiet och Svensk Inkasso om att bestämmelsen om kostnader bör förtydligas så att det står klart att kostnader i enlighet med avtal får debiteras, vill inspektionen klargöra att bestämmelsen endast anger att kostnader inte får debiteras i strid med lag. Det finns alltså inget hinder enligt bestämmelsen att ta ut kostnader i enlighet med avtal, så länge avtalet inte strider mot lag.

Fordran ska vara förfallen och gäldenären ska ha underrättats

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkasso-verksamhet får endast vidta en inkassoåtgärd för en fordran som är förfallen till betalning om det inte är fråga om fordringar som handläggs som allmänna mål enligt utsökningsbalken. En inkassoåtgärd får endast vidtas om gäldenären har underrättats om betalningsanspråket genom en faktura eller på annat sätt. Detta gäller dock inte fordringar som handläggs som allmänna mål enligt utsökningsbalken eller om det av avtal eller författning framgår att gäldenären ska betala utan uppmaning.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Sparbankernas Riksförbund* saknar motivering till varför undantag görs för allmänna mål som handläggs enligt utsökningsbalken. *Sveriges advokatsamfund* efterfrågar vägledning om vem som har bevisbördan för att gäldenären ska anses som underrättad och på vilka olika sätt en underrättelse kan göras.

Finansinspektionens skäl: Enligt föreskrifterna ska den som bedriver inkassoverksamhet i regel endast vidta en inkassoåtgärd för en fordran som är förfallen till betalning. Kammarkollegiet har under beredningen redogjort för hur myndigheten arbetar med fordringar som handläggs som allmänna mål enligt utsökningsbalken utifrån de författningar som reglerar Kammarkollegiets verksamhet. Det är mot bakgrund av den särskilda ställning som Kammarkollegiet har när det gäller att driva in fordringar som Finansinspektionen funnit skäl att göra vissa undantag för sådana fordringar som handläggs som allmänna mål enligt utsökningsbalken.

En gäldenär ska som huvudregel bli underrättad om betalningsanspråket innan inkassoåtgärder vidtas. *Sveriges advokatsamfund* efterfrågar vägledning om vem som har bevisbördan för att gäldenären ska anses som underrättad och på vilka olika sätt underrättelse kan göras. En underrättelse görs normalt genom faktura, men även andra typer av underrättelser kan vara godtagbara om gäldenären därigenom får vetskap om betalningsanspråket. Innan den som bedriver inkassoverksamhet vidtar en inkassoåtgärd, behöver den ha tillgång till information som ger stöd för att en sådan underrättelse har gjorts. Något utrymme för Finansinspektionen att närmare föreskriva om bevisbördans placering på det sätt som advokatsamfundet efterfrågar bedöms inte finnas.

Frist i betalningspåminnelse

Finansinspektionens ställningstagande: Om en gäldenär har fått en betalningspåminnelse med en angiven tidsfrist ska den som bedriver inkassoverksamhet inte vidta en inkassoåtgärd innan tidsfristen har löpt ut, om det inte finns fara i dröjsmål. Om någon frist inte har angetts bör gäldenären få skälig tid på sig att betala eller invända mot fordran.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll, men saknade en möjlighet till undantag vid fara i dröjsmål.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Sparbankernas*

Riksförbund anser dock dels att det behöver preciseras i bestämmelsen att förbudet mot inkassoåtgärd avser samma fordran som gäldenären har fått en betalningspåminnelse om, dels att bestämmelsen måste kompletteras med en ventil till exempel för fall då det råder fara i dröjsmål. Den sistnämnda synpunkten delas av *Svensk Inkasso*.

Finansinspektionens skäl: I föreskrifterna anges att den som bedriver inkassoverksamhet inte får vidta någon inkassoåtgärd innan den tidsfrist som angetts i en betalningspåminnelse har löpt ut. Inspektionen har med beaktande av de synpunkter som *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* har lämnat tydliggjort att en sådan åtgärd ändå kan få vidtas om det föreligger fara i dröjsmål. Det kan till exempel handla om att fordran riskerar att preskriberas eller att en säkerhetsåtgärd behöver vidtas.

Sparbankernas Riksförbund anser även att det behöver preciseras i bestämmelsen att förbudet mot inkassoåtgärd avser samma fordran som gäldenären har fått en betalningspåminnelse om. Finansinspektionen anser att detta redan följer av bestämmelsen så som den är utformad.

Om en betalningspåminnelse har skickats utan angiven tidsfrist framgår det av de allmänna råden att gäldenären bör få skälig tid på sig att betala eller invända mot fordran.

Inkassoåtgärd vid betalning

Finansinspektionens ställningstagande: En inkassoåtgärd får inte vidtas om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom eller borde ha kännedom om att erforderlig betalning har erlagts för fordran. En rättslig åtgärd eller ansökan om verkställighet får inte vidtas om gäldenären kan visa att full betalning har erlagts, även om betalningen ännu inte har bokförts.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser att det bör specificeras att det är erforderlig betalning som avses. *Svensk Inkasso* anför även att en betalning som inte har bokförts rent faktiskt inte kan anses erlagd och att den som bedriver inkassoverksamhet endast bör vara förhindrad att vidta rättslig åtgärd eller verkställighetsåtgärd för det fall full betalning har gjorts, men inte bokförts. *Sparbankernas Riksförbund* för fram

liknande synpunkter. *Sveriges advokatsamfund* anser att bestämmelsen är för vagt utformad.

Finansinspektionens skäl: Finansinspektionen har med beaktande av vad *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anfört förtydligat att det är erforderlig betalning för fordran som avses i bestämmelsen. Finansinspektionen anser även, i likhet med *Svensk Inkasso*, att det är tillräckligt för att uppnå syftet med bestämmelsen att föreskriva att en rättslig åtgärd eller ansökan om verkställighet inte får vidtas om gäldenären kan visa att full betalning har skett, även om betalningen ännu inte har bokförts. Genom dessa justeringar blir föreskriftsbestämmelsen även mer precis, vilket *Sveriges advokatsamfund* har efterfrågat.

Överlåtna fordringar

Finansinspektionens ställningstagande: Om en fordran har överlåtits ska den som bedriver inkassoverksamhet senast i samband med att den vidtar en inkassoåtgärd informera gäldenären om överlåtelsen, om inte gäldenären redan har informerats om denna.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser dock att bestämmelsen behöver preciseras för att enbart träffa situationer där fordran faktiskt har överlåtits.

Finansinspektionens skäl: För att en gäldenär ska kunna veta vem som har rätt att rikta krav mot gäldenären är det nödvändigt att gäldenären får information om borgenären överlåter fordran. Med beaktande av det som *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anför har Finansinspektionen förtydligat bestämmelsen så att det uttryckligen framgår att den som bedriver inkassoverksamhet endast behöver informera om att fordran har överlåtits för det fall den faktiskt har överlåtits. Undantaget för det fall gäldenären redan informerats om detta kvarstår.

Ändamålsenliga och lämpliga inkassoåtgärder

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet får endast vidta en inkassoåtgärd om den är ändamålsenlig och lämplig för att ta tillvara borgenärens rätt. Vilka åtgärder som är ändamålsenliga och lämpliga får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. När det gäller ansökan om utmätning av fast egendom

eller konkurs bör sådan endast göras om beloppets storlek eller omständigheterna i övrigt är sådana att det framstår som motiverat. Är gäldenären en privatperson bör en ansökan om konkurs endast göras om det framstår som särskilt motiverat i det enskilda fallet.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* påpekar att det kan finnas andra skäl än fordringens belopp som kan motivera en ansökan om utmätning av fast egendom eller konkurs. *Sveriges advokatsamfund* anser att bestämmelsen är för vagt utformad.

Finansinspektionens skäl: Indrivning av fordringar ska göras för att ta tillvara borgenärs rättigheter. Det innebär att åtgärder som inte är ändamålsenliga eller lämpliga för att ta tillvara en borgenärs rätt inte är förenliga med god inkassosed. Frågan om vilka åtgärder som är ändamålsenliga och lämpliga får avgöras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. När det gäller de allmänna råden som rör ansökan om utmätning av fast egendom eller konkurs har Finansinspektionen med beaktande av vad *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anfört kompletterat råden på så sätt att även omständigheterna i övrigt kan beaktas när en bedömning görs om det är motiverat att ansöka om utmätning. Finansinspektionen delar inte *Sveriges advokatsamfunds* bedömning att bestämmelsen är för vagt utformad.

Sammanföring av krav

Finansinspektionens ställningstagande: Om en gäldenär har flera förfallna fordringar till en och samma borgenär och samtliga fordringar drivs in av den som bedriver inkassoverksamhet, bör den som bedriver inkassoverksamhet sammanföra fordringarna till ett inkassokrav om det finns förutsättningar för det och i övrigt är lämpligt.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll men var delvis i form av föreskrifter.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Svensk Inkasso* anser dock att en sammanföring av krav endast bör göras om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom om att det finns flera förfallna fordringar

som är möjliga och lämpliga att sammanföra, samt att det bör tydliggöras att den som bedriver inkassoverksamhet inte måste invänta att ytterligare krav förfaller till betalning innan inkassokrav skickas. Liknande synpunkter förs även fram av *Kammarkollegiet*.

Lunds tingsrätt har inget att invända mot förslaget, men påpekar att domstolen har att bedöma hur ett mål ska handläggas utifrån principerna om vad som ska anses utgöra ett käromål och bestämmelserna om förening av mål i 14 kap. rättegångsbalken.

Finansinspektionens skäl: För att gäldenärer inte ska drabbas av onödiga inkassokostnader bör förfallna fordringar till en och samma borgenär sammanföras när inkassokrav skickas om det finns förutsättningar för det och i övrigt är lämpligt. Finansinspektionen har med beaktande av de synpunkter som *Kammarkollegiet* och *Svensk Inkasso* kommit in med, bestämt att meddela allmänna råd i stället för föreskrifter i denna del. Det förtydligas även i de allmänna råden att det endast är sådana fordringar som drivs in av den som bedriver inkassoverksamhet som bör sammanföras till ett inkassokrav. Om borgenären har fler förfallna fordringar än dem som drivs in av den som bedriver inkassoverksamhet finns det inte skäl för den att ta hänsyn till dessa fordringar.

Det får bedömas från fall till fall om det finns förutsättningar och i övrigt är lämpligt att sammanföra fordringar. Så som *Lunds tingsrätt* påpekar är det dock alltid upp till domstolen att avgöra hur ett mål där ska handläggas. Finansinspektionens allmänna råd anger endast hur den som bedriver inkassoverksamhet bör agera i vissa fall. De ger exempel på ett par situationer då det inte är lämpligt att sammanföra fordringar. Det är viktigt att poängtera att detta endast är exempel och inte en uttömmande uppräknings av samtliga situationer då det kan anses olämpligt att sammanföra fordringar till ett inkassokrav. För att de allmänna råden om sammanföring ska kunna följas är det dock nödvändigt att den som bedriver inkassoverksamhet har ett system som möjliggör sammanföring av fordringar. Om det inte är möjligt att sammanföra fordringarna i ett visst fall utifrån de tekniska förutsättningarna, får det avgöras i det enskilda fallet om det är motiverat att inte sammanföra fordringarna av det skälet.

Svensk Inkasso anser att det bör tydliggöras att den som bedriver inkassoverksamhet inte måste invänta att ytterligare krav förfaller till betalning innan inkassokrav skickas. Finansinspektionen anser att detta

redan framgår tydligt, genom att bestämmelsen endast omfattar förfallna fordringar.

Kontroll av identitet samt adress- och kontaktuppgifter

Finansinspektionens ställningstagande: Om det finns misstanke om att fel uppgifter har registrerats för en gäldenär ska den som bedriver inkasso-verksamhet göra en kontroll av gäldenärens identitet. Den som bedriver inkasso-verksamhet bör ha rutiner för att förhindra att gäldenärer förväxlas och för att kontrollera adress- och kontaktuppgifter.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll men frågan om rutiner reglerades i föreskrifter och inte i allmänna råd.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Sparbankernas Riksförbund* och *Sveriges advokatsamfund* anser dock att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner.

Finansinspektionens skäl: Det är viktigt att endast de personer som faktiskt är gäldenärer blir föremål för inkassoåtgärder. För det fall det finns misstanke om att fel uppgifter har registrerats för en gäldenär ska därför den som bedriver inkasso-verksamhet göra en skyndsam och noggrann kontroll för att säkerställa att det faktiskt är gäldenärens uppgifter som finns registrerade.

Sparbankernas Riksförbund och *Sveriges advokatsamfund* har invänt mot att Finansinspektionen föreslagit föreskrifter om interna rutiner. I detta sammanhang kan inledningsvis noteras att det i IMY:s allmänna råd angavs att det borde finnas rutiner för identitetskontroll. Att sådana rutiner bör finnas i en inkasso-verksamhet följer alltså av god inkassosed sedan många år. Efter ytterligare överväganden, och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, har Finansinspektionen dock kommit fram till att det är lämpligare att meddela allmänna råd om att det bör finnas rutiner för att förhindra att gäldenärer förväxlas och för att kontrollera gäldenärernas adress- och kontaktuppgifter.

Hur omfattande rutiner som bör finnas i en inkasso-verksamhet 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 inkasso-verksamhet behöver alltså inte vara det i en annan verksamhet. Regleringen utgör inte något hinder mot att det görs

automatiserade kontroller. I begreppet *ändamålsenlighet* ligger dock att kontrollen bör vara sådan att avvikelser upptäcks och närmare utreds på ett tillfredsställande sätt i de fall det behövs.

Dokumentation och bevarande av handlingar

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet ska på ett ändamålsenligt sätt dokumentera händelser och bevara handlingar. Det bör av dokumentationen gå att utläsa vem som har utfört en viss åtgärd.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll, men innehöll även ett krav på rutiner.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Sparbankernas Riksförbund* och *Sveriges advokatsamfund* anser att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner.

Finansinspektionens skäl: Finansinspektionen utövar tillsyn över att inkassolagen följs. Inspektionen har därför enligt 14 § inkassolagen rätt att genomföra en undersökning på plats hos den som bedriver inkasso- verksamhet och ta del av alla handlingar som rör verksamheten. En förutsättning för att tillsyn ska kunna utövas är att handlingar i enskilda inkassoärenden dokumenteras och bevaras på ett ändamålsenligt vis. Att så sker är även viktigt för att gäldenären ska kunna få relevanta upplysningar och en korrekt hantering av sitt ärende över tid. Den som är klagomåls- ansvarig i en inkassoverksamhet behöver också kunna gå tillbaka och granska ett ärende för att effektivt kunna utföra sitt uppdrag. I föreskrifterna införs därför krav på att handlingar i enskilda inkassoärenden ska dokumenteras och bevaras på ett ändamålsenligt vis. Det framgår av de allmänna råden att det bör gå att 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.

Sparbankernas Riksförbund och *Sveriges advokatsamfund* har invänt mot Finansinspektionens förslag att meddela föreskrifter om interna rutiner om

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).

dokumentation och bevarande av handlingar. Efter ytterligare överväganden, och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, har inspektionen beslutat att stryka kravet på rutiner och enbart kräva att händelser ska dokumenteras och handlingar ska bevaras på ett ändamålsenligt sätt.

Efterlevnad av tystnadsplikt

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet ska motverka att den som är anställd eller anlitad i verksamheten bryter mot tystnadsplikten enligt 11 § inkassolagen.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll men innehöll även ett krav på rutiner.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Sparbankernas Riksförbund* och *Sveriges advokatsamfund* anser att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner.

Finansinspektionens skäl: Skyldigheten för den som bedriver inkassoverksamhet att motverka att den som är anställd eller anlitad i verksamheten bryter mot tystnadsplikten enligt 11 § inkassolagen, kan beroende på bland annat verksamhetens omfattning och komplexitet innebära att berörda personers behörighet begränsas till vissa system samt att de ges nödvändig utbildning.

Sparbankernas Riksförbund och *Sveriges advokatsamfund* har invänt mot att föreskriftsförslaget ställde krav på rutiner. Efter ytterligare överväganden, och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, har Finansinspektionen justerat regleringen så att det inte längre ställs krav på uttryckliga rutiner. Det blir i stället upp till varje verksamhet att avgöra om det finns ett behov av rutiner för att uppnå syftet med regleringen. Behovet får avgöras utifrån hur omfattande och komplex verksamheten är.

Professionellt agerande

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet ska i kontakten med en gäldenär agera professionellt. Den information som lämnas ska vara saklig, tydlig och korrekt. Vilseledande uttryck bör inte användas.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Kammarkollegiet* för dock fram att begreppet lagstadgad påminnelseavgift inte är vilseledande för det fall rätten att ta ut påminnelseavgift är författningsreglerad. *Sparbankernas Riksförbund* anser att bestämmelser om uppträdande lämpar sig bättre som allmänna råd.

Finansinspektionens skäl: I föreskrifterna och de allmänna råden finns 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 och bör normalt undvikas. Såsom *Kammarkollegiet* påtalar är dock begreppet inte vilseledande för det fall rätten att ta ut påminnelseavgift är författningsreglerad. Detta har därför förtydligats i de allmänna råden. *Sparbankernas Riksförbund* anser att bestämmelsen i sin helhet bör utgöra allmänna råd. Finansinspektionen konstaterar att motsvarande reglering finns i 4 kap. 1 § kreditförvaltningslagen och anser därför att det finns skäl att reglera detta i föreskrifter även när det gäller de aktörer som bedriver indrivning enligt inkassolagen.

Angivande av namn och kontaktuppgifter

Finansinspektionens ställningstagande: I de handlingar som skickas till en gäldenär ska korrekta och fullständiga namn respektive företagsnamn på den som bedriver inkassoverksamheten anges samt kontaktuppgifter till den personen. Postadress, telefonnummer, digital kontaktväg och webbplats bör normalt anges.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Svenska Bankföreningen* anser att bestämmelsen bör förtydligas så att det blir tydligt att det som avses är namn på den som bedriver inkassoverksamheten, inte namn på någon i verksamheten. *Svensk Inkasso* för fram att det inte bör krävas att besöksadress anges i de handlingar som skickas till en gäldenär.

Finansinspektionens skäl: Genom föreskrifterna införs ett krav på att en fysisk person som bedriver inkassoverksamhet ska ange sitt korrekta namn och en juridisk person sitt korrekta företagsnamn för inkassoverksamheten i de handlingar som skickas till en gäldenär. Bestämmelsen har efter

remitteringen förtydligats i enlighet med det som *Svenska Bankföreningen* anfört. Med beaktande av de synpunkter som förts fram av *Svensk Inkasso* har Finansinspektionen även tagit bort hänvisningen till besöksadress i de allmänna råden. Det kan dock i sammanhanget noteras att det i 2 § inkassoförordningen framgår att en ansökan om tillstånd att bedriva inkasso-verksamhet ska innehålla uppgift om bland annat verksamhetens besöksadress.

Kontakt i skälig omfattning och i bostad m.m.

Finansinspektionens ställningstagande: En gäldenär får endast kontaktas i skälig omfattning. I allmänna råd beskrivs hur kontakt bör tas, bland annat om hur telefonsamtal bör användas. Den som bedriver inkasso-verksamhet får inte söka upp en gäldenär som är en fysisk person i hans eller hennes bostad eller på ett annat ställe där gäldenären kan finnas, om gäldenären inte uttryckligen har begärt det. Undantag görs för delgivning enligt delgivningslagen eller delgivning som görs av ett delgivningsbolag med auktorisation enligt lagen om auktorisation av delgivningsföretag.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet* anser dock att uttrycket ”telefonkontakt” behöver förtydligas. *Svensk Inkasso* anser att delgivning som görs av ett delgivningsbolag med auktorisation enligt lagen (2010:1933) om auktorisation av delgivningsföretag bör inkluderas i undantaget.

Finansinspektionens skäl: Syftet med de grundläggande kraven när det gäller kontakt med gäldenärer är bland annat att hindra att gäldenärer drabbas av onödig skada eller olägenhet eller utsätts för otillbörlig påtryckning eller någon annan otillbörlig inkassoåtgärd enligt 4 § inkassolagen. I föreskrifterna preciseras därför hur den som bedriver inkasso-verksamhet ska agera i vissa avseenden. En gäldenär får till exempel endast kontaktas i skälig omfattning. Med beaktande av det som *Kammarkollegiet* fört fram har det förtydligats att det är kontakt genom telefonsamtal som avses i de allmänna råden.

Gäldenären får som huvudregel inte uppsökas i sin bostad eller på ett annat ställe där gäldenären kan finnas, exempelvis sin arbetsplats. Som *Svensk Inkasso* har påtalat bör bestämmelsens undantag även inkludera delgivning som görs av ett delgivningsbolag med auktorisation enligt lagen

(2010:1933) om auktorisation av delgivningsföretag. En hänvisning till detta har därför lagts till.

Kontakt med annan än gäldenären

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet får inte ta kontakt med någon annan än gäldenären när det gäller en fordran förutom när gäldenären har ombud eller ställföreträdare enligt föräldrabalken, en framtidsfullmakt har trätt i kraft eller det annars finns skäl för det. Det får inte heller i påtryckningssyfte uppges att en sådan otillåten åtgärd kan komma att vidtas eller att polisanmälan kan komma att göras.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser dock att det behöver förtydligas att kontakt får tas med någon annan än gäldenären om gäldenären till exempel har ombud eller är underårig eller har ställföreträdare enligt föräldrabalken. Sparbankernas Riksförbund anser även att föreskriften borde omformuleras till att ta sikte på otillbörliga påtryckningar på ett generellt plan. Svensk Inkasso framför vidare att bestämmelsen synes syfta till att undvika skandalisering och att det därför bör tydliggöras att utomstående inte får kontaktas i syfte att skandalisera gäldenären eller i påtryckningssyfte. Svensk Inkasso framhåller att allt utlämnande till obehöriga mottagare står i strid med tystnadsplikten.

Finansinspektionens skäl: Föreskrifterna anger att det som huvudregel endast är gäldenären som ska kontaktas i fråga om den personens fordran. En utomstående får inte kontaktas om det inte finns skäl för det. Även om tystnadsplikten i 11 § inkassolagen, som *Svensk Inkasso* påtalar, i hög utsträckning innebär ett hinder mot att röja information till obehöriga mottagare kan det finnas fall där en utomstående kontaktas på ett sätt som inte skulle komma i konflikt med lagbestämmelsen, till exempel eftersom uppgifter inte röjs vid kontakten. Finansinspektionen anser därför att föreskriftsbestämmelsen inte endast bör avse kontakter som tas i syfte att skandalisera eller utöva påtryckning utan gälla generellt.

Det är i princip uteslutande när gäldenären har ett ombud eller en ställföreträdare enligt föräldrabalken eller när en framtidsfullmakt har trätt i kraft, som det finns skäl att ta kontakt med någon annan än gäldenären direkt. För att det inte ska råda någon tveksamhet kring detta har

bestämmelsen justerats i enlighet med de synpunkter som förts fram av bland annat *Kammarkollegiet* och *Sparbankernas Riksförbund*. I detta sammanhang kan noteras att Finansinspektionen även inför bestämmelser om i vilka situationer kommunikation endast ska ske med ställföreträdare enligt föräldrabalken, ombud eller framtidsfullmaktens fullmaktshavare, se vidare om detta i avsnittet *Ombud och ställföreträdare*.

Utifrån att det framgår av 4 § inkassolagen att en gäldenär inte ska utsättas för otillbörliga påtryckningar, anser Finansinspektionen att det inte är lämpligt att utforma bestämmelsen så att den tar sikte på otillbörliga påtryckningar på ett generellt plan på det sätt som Sparbankernas Riksförbund förespråkar. Det bör därför anges att den som bedriver inkassoverksamhet inte i påtryckningssyfte får ange att kontakt kan komma att tas med utomstående eller att polisanmälan kan komma att göras.

Tillgänglighet

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkassoverksamhet är skyldig att på en gäldenärs begäran utan onödigt dröjsmål svara på frågor om fordringsanspråket och dess rättsliga grund. En gäldenär ska utan svårighet kunna komma i kontakt med den som bedriver inkassoverksamhet och kunna få svar på sina frågor både skriftligt och muntligt. I allmänna råd ges vägledning om vilka uppgifter en gäldenär bör kunna få. Den som bedriver inkassoverksamhet bör ha ändamålsenliga rutiner för att hantera klagomål.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll. Frågan om rutiner för klagomålshantering reglerades dock genom föreskrifter.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser att det är tillräckligt att svar lämnas utan onödigt dröjsmål. Sparbankernas Riksförbund för även fram att begreppet ”enkelt” inte är tillräckligt precist för att utgöra en föreskriftsbestämmelse samt att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner. *Sveriges advokatsamfund* delar den sistnämnda synpunkten. Svensk Inkasso avstyrker förslaget att klagomålshantering i fråga om gäldenärer som är konsumenter bör följa de allmänna råden om klagomålshantering, eftersom dessa i många delar inte är tillämpliga på inkassobranchen.

Finansinspektionens skäl: I föreskrifterna ställs krav på att den som bedriver inkassoverksamhet ska finnas tillgänglig för den gäldenär som söker kontakt samt kunna svara på frågor. Detta är viktigt för att gäldenären ska kunna få tillräckligt med information för att kunna ta ställning till om det exempelvis finns skäl att invända mot fordringen. Finansinspektionen har med beaktande av synpunkterna från *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* förtydligat att svar ska lämnas utan ”onödigt dröjsmål” för att klargöra att det är förenligt med god inkassosed att den som bedriver inkassoverksamhet exempelvis tar kontakt med borgenären för att kontrollera vissa omständigheter innan svar lämnas till gäldenären.

Att en gäldenär utan svårighet ska kunna komma i kontakt med den som bedriver inkassoverksamhet innebär dels att kontaktvägarna behöver synliggöras, dels att kontaktvägarna behöver vara tillgängliga i en sådan utsträckning att gäldenären utan svårighet kan nyttja dem. Att gäldenären ska kunna få svar både skriftligt och muntligt innebär att det inte är tillräckligt att endast erbjuda kommunikation via post, gäldenären bör även ha möjlighet att få prata med en person som kan svara på gäldenärens frågor. Bestämmelsen har efter remitteringen justerats språkligt för att tydliggöra vilka krav som ställs på den som bedriver inkassoverksamhet i enlighet synpunkterna från Sparbankernas Riksförbund.

Sparbankernas Riksförbund och *Sveriges advokatsamfund* har invänt mot att Finansinspektionen föreslagit föreskrifter om interna rutiner när det gäller klagomålshantering. Det kan i sammanhanget noteras att det redan i IMY:s allmänna råd angavs att det bör finnas dokument i en inkassoverksamhet som klargör hur klagomål från gäldenärer ska hanteras, och att detta alltså tidigare ansetts följa av god inkassosed. Efter ytterligare överväganden, och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, bedömer emellertid Finansinspektionen att det är lämpligare att införa allmänna råd om att det bör finnas rutiner för klagomålshantering. För gäldenärer som är konsumenter bör rutinerna följa Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering i de delar råden är tillämpliga. 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. Svensk Inkasso anser att det inte bör göras en hänvisning till klagomålsråden eftersom råden i många delar inte är tillämpliga på

inkassobranschen. Finansinspektionen har utformat regleringen så att det tydligt framgår att de allmänna råden om klagomålshantering endast ska följas i tillämpliga delar. Det kan därutöver noteras att dessa råd är allmänt utformade för att träffa den bredd av aktörer som står under Finansinspektionens tillsyn. Att vissa delar inte är tillämpliga för en viss typ av aktörer gäller därför generellt och råden bör alltid anpassas till den typ av verksamhet som bedrivs.

Post

Finansinspektionens ställningstagande: Post till en gäldenär som är en fysisk person ska skickas till folkbokföringsadressen eller, i förekommande fall, till den särskilda postadress som har registrerats hos Skatteverket. Om det är fråga om ett krav som har uppkommit i en enskild näringsverksamhet ska det registrerade företagsnamnet anges om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom om detta. Om gäldenären är en juridisk person ska posten skickas till den adress som har registrerats hos Bolagsverket eller Skatteverket. Om gäldenären har anvisat sin post till en annan fysisk adress eller till en digital brevlåda får den som bedriver inkassoverksamhet i stället skicka post till den adressen eller, om någon sådan anvisning inte har gjorts, till en annan adress som det har kommit fram att gäldenären kan nås på.

Remisspromemorian: Förslaget angav som huvudregel att post skulle skickas enligt gäldenärens anvisning samt att företagsnamnet för en enskild näringsverksamhet alltid skulle anges om kravet hade uppkommit i en sådan verksamhet.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser att folkbokföringsadressen, eller särskild postadress i förekommande fall, respektive den hos Bolagsverket registrerade adressen alltid ska kunna användas även om gäldenären har anvisat en annan adress. Svensk Inkasso tillägger att det registrerade företagsnamnet för en enskild näringsverksamhet endast ska anges om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom om att fordran uppkommit i sådan verksamhet.

Finansinspektionens skäl: I föreskrifterna anges det hur post ska skickas till en gäldenär. Finansinspektionen har med beaktande av synpunkterna från *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso*

förtydligat att registrerade adresser hos Skatteverket respektive Bolagsverket alltid kan användas. Finansinspektionen vill dock framhålla att det många gånger är lämpligt att 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 gäldenären inte har anvisat någon adress är det möjligt att skicka posten 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 post skickas i ett ärende som avser ett krav som har uppkommit i en enskild näringsverksamhet ska det registrerade företagsnamnet anges om den som bedriver inkassoverksamhet har kännedom om detta. Saknar den som bedriver inkassoverksamhet kännedom om att det bedrivs verksamhet i enskild firma eller om firmans namn finns det, som Svensk Inkasso påpekar, ingen utredningsskyldighet.

Särskilt om e-post och sms eller annan form av textmeddelande

Finansinspektionens ställningstagande: Vid kommunikation via e-post, sms eller en annan form av textmeddelande ska den som bedriver inkassoverksamhet vidta åtgärder för att säkerställa att rätt person nås av meddelandet. Inkassokrav bör inte skickas på dessa kommunikationssätt.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: De remissinstanser som har yttrat sig har inte haft några synpunkter på förslaget.

Finansinspektionens skäl: 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 inkassokravet.

Ombud och ställföreträdare

Finansinspektionens ställningstagande: I vissa fall ska den som bedriver inkassoverksamhet kontrollera om gäldenären har ställföreträdare eller om en framtidsfullmakt har trätt i kraft. Exempelvis kan en kopia av förordnandet begäras in eller fullmaktens omfattning kontrolleras. Om det

finns en ställföreträdare, ett ombud eller en annan fullmaktshavare ska den som bedriver inkassoverksamhet som huvudregel kommunicera med dessa personer. I allmänna råd ges vägledning om när det kan finnas särskilda skäl att ha direktkontakt med gäldenären.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter, men *Svensk Inkasso* för fram att det kan bli märkligt i vissa fall att kontakta framtidsfullmaktens fullmaktshavare eftersom det är denna person som har åberopat fullmakten.

Finansinspektionens skäl: Den som bedriver inkassoverksamhet har skäl att särskilt uppmärksamma vem den ska kommunicera med om gäldenären har en ställföreträdare enligt föräldrabalken. Detsamma gäller om gäldenären har ställt ut en framtidsfullmakt som har trätt i kraft. Om den som bedriver inkassoverksamhet 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 som innebär att undantag kan göras 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. Finansinspektionen har med beaktande av synpunkterna från *Svensk Inkasso* tydliggjort att det är i syfte att kontrollera fullmaktens omfattning som kontakt kan tas med framtidsfullmaktens fullmaktshavare.

Registrering av betalningar

Finansinspektionens ställningstagande: Om det inte går att avgöra vilken borgenär en inbetalning är avsedd för ska avsändaren om möjligt kontaktas för klargörande. I allmänna råd ges vägledning om när och hur återbetalning bör göras och det anges att den som bedriver inkassoverksamhet bör ha rutiner för att bevaka och registrera betalningar.

Remisspromemorian: Förslaget hade delvis samma innehåll. När det gäller i vilka fall som återbetalning skulle göras samt att rutiner skulle finnas för

att bevaka och registrera betalningar reglerades detta dock genom föreskrifter. Vidare krävdes det att den lägsta kostnaden för återbetalning betydligt översteg det inbetalade beloppets storlek för att återbetalning endast skulle behöva göras på avsändarens begäran. Slutligen angavs det inte att återbetalning kunde minskas med skäliga kostnader för återbetalningen.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Finansbolagens förening*, *Sparbankernas Riksförbund*, *Kammarkollegiet*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser dock att förslaget inte är förenligt med 9 kap. 5 § handelsbalken och den praxis som har utvecklats till den bestämmelsen. Svensk Inkasso för även fram att om en helt odestinerad betalning tas emot bör det vara möjligt att avräkna betalningen mot den fordran som betalningsmottagaren bestämmer. Vidare saknar den som bedriver inkassoverksamhet rätt att disponera medel efter att de överförts till ett klientmedelskonto och det finns inte någon skyldighet att betala tillbaka till en gäldenär med egna medel. Sveriges advokatsamfund påtalar att det är för långtgående att föreskriva att den som bedriver inkassoverksamhet ska betala tillbaka medel på egen bekostnad. Den synpunkten delas av Svensk Inkasso.

Sparbankernas Riksförbund och Sveriges advokatsamfund anser att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner.

Finansinspektionens skäl: I de fall den som bedriver inkassoverksamhet inte kan avgöra vilken borgenär en inbetalning är avsedd för, ska gäldenären om möjligt kontaktas för ett klagörande. *Finansbolagens förening*, *Sparbankernas Riksförbund*, *Kammarkollegiet*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser att förslaget inte är förenligt med 9 kap. 5 § handelsbalken. Finansinspektionen har därför förtydligat bestämmelsen så att det klart framgår att den ska träffa fall av borgenärskonkurrens. I de fall det är klart vilken borgenär som betalningen är avsedd för, men det är oklart till vilken fordran som betalningen hör, får avräkningen hanteras enligt 9 kap. 5 § handelsbalken samt med beaktande av 3 kap. 25 § i de aktuella föreskrifterna.

Om det inte är möjligt att få ett klagörande om vilken borgenär som inbetalningen är avsedd för, bör en återbetalning göras till gäldenären om det är möjligt. Bestämmelsen om återbetalning har, med beaktande av de synpunkter som lämnats av Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund,

flyttats till de allmänna råden för att skapa större möjligheter att ta hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Vad som kan anses utgöra skäligena kostnader för återbetalning får avgöras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet och med beaktande av att den som bedriver inkasso-verksamhet förväntas begränsa sina kostnader för återbetalning.

Svensk Inkasso för fram att om en helt odestinerad betalning tas emot bör det vara möjligt att avräkna betalningen mot den fordran som betalningsmottagaren bestämmer, samt att den som bedriver inkasso-verksamhet saknar rätt att disponera medel efter att de överförts till ett klientmedelskonto och att det inte finns någon skyldighet att betala tillbaka till en gäldenär med egna medel. Finansinspektionen vill i detta sammanhang förtydliga att det är den civilrättsliga regleringen som avgör i vilken mån en betalningsmottagare har rätt att avräkna en helt odestinerad betalning mot valfri fordran. De allmänna råden ger endast vägledning om hur den som bedriver inkassoverksamhet i vissa fall bör agera när det gäller återbetalning när en betalning inte kan hänföras till en viss borgenär.

Föreskrifterna och de allmänna råden reglerar inte i vilken utsträckning den som bedriver inkassoverksamhet har rätt att få ersättning för eventuella kostnader att återbetala medel på det sätt som Sveriges advokatsamfund och Svensk Inkasso anser. Även detta avgörs av rent civilrättsliga regler. Finansinspektionen anger dock i de allmänna råden att det belopp som bör återbetalas får minskas med skäligena kostnader för återbetalningen.

Sparbankernas Riksförbund och Sveriges advokatsamfund har invänt mot Finansinspektionens förslag att meddela föreskrifter om interna rutiner. Efter ytterligare överväganden, och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, har inspektionen kommit fram till att det är lämpligare att reglera frågan i allmänna råd i stället för i föreskrifter.

Avräkningsordning

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkasso-verksamhet ska när den gör avräkning i vissa fall ta hänsyn till om en underlåten betalning av en viss fordran är förenad med särskilt betungande rättsföljder för gäldenären. Detta gäller inte om annat har avtalats. I allmänna råd ges vägledning om vad som kan anses vara en särskilt betungande rättsföljd.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll, men innehöll inte något undantag för det fall annat har avtalats.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Sparbankernas Riksförbund* anser dock att den föreslagna bestämmelsen behöver justeras för att beakta att parterna kan ha träffat ett avtal som skiljer sig från de allmänna avräkningsreglerna.

Finansinspektionens skäl: 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 en avräkning ska utföras om en viss fordran tydligt skiljer ut sig från övriga fordringar genom att det är förenat med 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.

Finansinspektionen delar *Sparbankernas Riksförbunds* uppfattning om att principen bör kunna frångås om parterna har träffat ett avtal som skiljer sig från de allmänna avräkningsreglerna och har därför justerat bestämmelsen i enlighet med detta.

Betalning som överstiger skuldbeloppet

Finansinspektionens ställningstagande: Om den som bedriver inkassoverksamhet tar emot en betalning som överstiger skuldbeloppet ska den överskjutande delen betalas tillbaka utan dröjsmål om det inte finns särskilda skäl som talar emot det. I allmänna råd ges vägledning om vad som kan utgöra särskilda skäl.

Remisspromemorian: Förslaget hade delvis samma innehåll. Undantaget från huvudregeln om återbetalning utgick dock från oskäligen kostnader och inte särskilda skäl.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund*

¹¹ NJA 2013 s. 1190.

och *Svensk Inkasso* anser dock att bestämmelsen behöver ändras för att inte bli oproportionerlig när det gäller överinbetalningar av små belopp. Sparbankernas Riksförbund för även fram att det behöver förtydligas att det ”inbetalade beloppet” syftar på den överskjutande del som ska betalas tillbaka och inte på det ursprungliga inbetalade beloppet. Svensk Inkasso anser att återbetalning av medel till ett oidentifierat konto kan medföra risker ur penningtvättshänseende. *Sveriges advokatsamfund* påtalar att det är för långtgående att föreskriva att den som bedriver inkassoverksamhet ska betala tillbaka medel på egen bekostnad. Den synpunkten delas av Svensk Inkasso som tillägger att den som bedriver inkassoverksamhet i vart fall måste ges rätt att minska återbetalningen med de direkta kostnader som återbetalningen medför.

Finansinspektionens skäl: Om den som bedriver inkassoverksamhet tar emot en betalning som överstiger det aktuella skuldbeloppet ska en återbetalning göras utan dröjsmål om det inte finns särskilda skäl som talar emot det. Att skäliga kostnader för återbetalning överstiger storleken på det överskjutande beloppet kan vara ett sådant särskilt skäl. Utgångspunkten är dock att återbetalning ska göras. *Kammarkollegiet*, *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* anser att det blir oproportionerligt om små belopp ska återbetalas om kostnaden för återbetalning ”betydligt överstiger” det överinbetalade beloppets storlek. Finansinspektionen har med beaktande av dessa synpunkter justerat de allmänna råden så att det framgår att återbetalning endast behöver göras i de fall skäliga kostnader för återbetalning inte överstiger det överinbetalade beloppets storlek. Vad som kan anses utgöra skäliga kostnader för återbetalning får avgöras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet och med beaktande av att den som bedriver inkassoverksamhet förväntas begränsa sina kostnader för återbetalning. Finansinspektionen har också, i enlighet med det som Sparbankernas Riksförbund har påtalat, förtydligat de allmänna råden så det klart framgår att det är storleken på det överinbetalade beloppet som avses.

Svensk Inkasso anser att återbetalning av medel till ett oidentifierat konto kan medföra risker ur penningtvättshänseende. Finansinspektionen konstaterar att gällande regler mot penningtvätt och terroristfinansiering måste beaktas och förutsätter att det uppmärksammas vid val av arrangemang för återbetalning.

Föreskrifterna och de allmänna råden reglerar inte i vilken mån den som bedriver inkassoverksamhet har rätt att få ersättning för eventuella kostnader

att återbetala medel på det sätt som *Sveriges advokatsamfund* och Svensk Inkasso anser. Detta avgörs av rent civilrättsliga regler.

Flera betalningsansvariga

Finansinspektionens ställningstagande: När en betalning tas emot och det finns flera som svarar gemensamt för skulden ska den som bedriver inkassoverksamhet snarast meddela dessa personer att betalningen har kommit in, om det inte finns särskilda skäl som talar emot det. Det lämnas allmänna råd om när det kan finnas särskilda skäl.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll men angav att ett meddelande skulle skickas vid varje betalning.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Kammarkollegiet* anser att det kan finnas särskilda skäl att inte meddela övriga solidariskt betalningsansvariga om att en betalning har kommit in vid komplexa strukturer av solidariskt ansvar. *Svenska Bankföreningen* ifrågasätter det proportionerliga i att kräva att alla betalningsansvariga ska få meddelande vid samtliga betalningar som görs och föreslår att bestämmelsen ändras. *Svensk Inkasso* anser att bestämmelsen bör avslutas med ”särskilda skäl att inte meddela” eftersom det annars är oklart vad de särskilda skälen ska ta sikte på samt att det finns fler omständigheter som kan utgöra särskilda skäl än de som anges i förslaget.

Finansinspektionens skäl: När en betalning tas emot och det finns flera som svarar gemensamt för en skuld ska den som bedriver inkassoverksamhet snarast meddela dessa personer att en betalning har kommit in om det inte finns särskilda skäl. Syftet med bestämmelsen är bland annat att undvika dubbelbetalningar. *Svenska Bankföreningen* anser att det skulle bli oskäligt betungande om meddelande skulle lämnas efter varje delbetalning. Finansinspektionen konstaterar att motsvarande bestämmelse fanns i IMY:s allmänna råd och att det finns en möjlighet att göra undantag från huvudregeln för det fall det finns särskilda skäl. Inspektionen anser därför att bestämmelsen är väl avvägd.

Kammarkollegiet och *Svensk Inkasso* tar upp att särskilda skäl bör anses finnas i fler situationer än när kontakttuppgifter inte finns till övriga gäldenärer. Finansinspektionen har därför kompletterat de allmänna råden med en hänvisning till att sådana skäl kan finnas om inkassouppdraget inte omfattar indrivning från samtliga som svarar gemensamt för skulden.

Inspektionen vill också förtydliga att det i de allmänna råden endast ges exempel på när det kan anses finnas särskilda skäl att inte meddela. Särskilda skäl kan även finnas i andra fall, såsom när det är fråga om mycket komplexa strukturer av solidariskt ansvar.

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.

Förslag om amorteringsplan eller ackordsuppgörelse

Finansinspektionens ställningstagande: Gälldenären ska få en skälig tidsfrist för att ta ställning till ett förslag om amorteringsplan eller ackordsuppgörelse. I allmänna råd ges vägledning om att gälldenären bör få lämna relevanta uppgifter och synpunkter samt om vad som utgör en skälig tidsfrist.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Svensk Inkasso* anser dock att det bör anges i de allmänna råden att den som bedriver inkassoverksamhet har rätt att begära svar omedelbart när förslaget lämnas muntligen.

Finansinspektionens skäl: En gälldenär ska ges en skälig tidsfrist att ta ställning till ett förslag om amorteringsplan eller ackordsuppgörelse. 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 gälldenären 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 dock vara att lämna en viss betänketid även när förslaget lämnas muntligen. Finansinspektionen anser därför att det inte finns skäl att, som *Svensk Inkasso* föreslår, i de allmänna råden uttryckligen ange att svar får begäras omedelbart i sådana fall.

Bekräftelse av amorteringsplan eller ackordsuppgörelse

Finansinspektionens ställningstagande: Gäldenären ska få en skriftlig bekräftelse på en överenskommen amorteringsplan eller en ackordsuppgörelse, om gäldenären inte redan har fått en sådan bekräftelse eller det annars finns särskilda skäl.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet* anser dock att enstaka, kortvariga anstånd bör få lämnas muntligen utan skriftlig bekräftelse.

Finansinspektionens skäl: Oavsett om en överenskommelse om en betalningsuppgörelse har gjorts skriftligt eller muntligt är huvudregeln att en skriftlig bekräftelse på det som överenskommit ska ges till gäldenären. Undantaget för det fall det finns särskilda skäl har tillkommit efter synpunkter från *Kammarkollegiet* och avser primärt att träffa sådana fall då *Kammarkollegiet* enligt 14 § *Kammarkollegiets* föreskrifter (KAMFS 2006:1) om hantering av statliga fordringar ger enstaka, kortvariga anstånd muntligen.

När en inkassoåtgärd inte bör vidtas

Finansinspektionens ställningstagande: En inkassoåtgärd bör inte vidtas i ett inkassoärende när en överenskommen amorteringsplan löper enligt plan eller när en tidsfrist eller betänketid som avser ett förslag om amorteringsplan eller ackord löper.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: De remissinstanser som har yttrat sig har inte haft några synpunkter på förslaget.

Finansinspektionens skäl: Den som bedriver inkassoverksamhet bör inte vidta någon inkassoåtgärd i ett inkassoärende under den tid som en överenskommen amorteringsplan löper enligt plan. Anledningen till att föreskrifterna 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 föreskrifterna finns 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. Det kan särskilt påpekas att föreskrifterna inte får någon påverkan på den processrättsliga regleringen.

Amorteringsplan i samband med rättsligt förfarande

Finansinspektionens ställningstagande: Om ett mål eller ett ärende har inletts vid en domstol eller hos Kronofogdemyndigheten i fråga om en viss fordran, ska den som bedriver inkassoverksamhet snarast ge in en återkallelse om en uppgörelse om amorteringsplan har träffats med gäldenären om fordran. I ett mål om verkställighet får dock uppskov med verkställigheten begäras i stället. Detta gäller inte om parterna har kommit överens om att målet eller ärendet inte ska återkallas.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter.

Finansinspektionens skäl: Den som bedriver inkassoverksamhet ska som huvudregel inte driva vidare ett rättsligt förfarande om en amorteringsplan har träffats med gäldenären. Parterna kan dock komma överens om att en återkallelse inte ska göras.

Uppgifter i kreditupplysningsregister

Finansinspektionens ställningstagande: Om en åtgärd har vidtagits som kan ha medfört att en oriktig eller missvisande uppgift har införts eller kommer att införas i ett kreditupplysningsregister, ska den som bedriver inkassoverksamhet undersöka detta och, om så är fallet, ge in en begäran om rättelse. I allmänna råd ges vägledning om när och hur detta bör göras.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Svensk Inkasso* anser dock att skyldigheten för den som bedriver inkassoverksamhet bör begränsas till att framställa begäran om rättelse eftersom det endast är kreditupplysningsföretaget som rent faktiskt kan rätta uppgifterna i ett kreditupplysningsregister.

Finansinspektionens skäl: I vissa fall ska den som bedriver inkassoverksamhet vidta åtgärder som syftar till att ett kreditupplysningsföretag ska göra rättelse av uppgifter i ett kreditupplysningsregister. Som *Svensk*

Inkasso påpekar bör skyldigheten för den som bedriver inkassoverksamhet begränsas till att ge in en begäran om rättelse. Detta ska göras om den har vidtagit en åtgärd som visar sig ha lett till att en oriktig eller missvisande uppgift har införts eller kommer att införas i ett kreditupplysningsregister. 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

Inkassokravets innehåll

Finansinspektionens ställningstagande: I föreskrifterna anges hur inkassokravet ska utformas och vilka uppgifter, utöver de som framgår av lag, som ska finnas i kravet. I allmänna råd ges vägledning om vad en gäldenär bör kunna utläsa av den information som lämnas i ett inkassokrav.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kammarkollegiet* påpekar dock att för många statliga fordringar tas ränta ut med grund i en annan författning än räntelagen (1975:635), även om räntan oftast beräknas enligt räntelagens bestämmelser. *Svensk Inkasso* anser att regleringen om att det ska framgå av inkassokravet om ersättning för en inkassokostnad eller ränta endast krävs för det fall fordran betalas efter den tidsfrist som anges i inkassokravet, är onödig eftersom situationen är mycket ovanlig.

Finansinspektionens skäl: Enligt 5 § inkassolagen ska ett inkassokrav innehålla en tydlig uppgift om det förhållande som fordringen grundar sig på. Finansinspektionen lämnar nu 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 framgår även att det bör skrivas ut i klartext i inkassokravet vad fordran gäller. Ledning kan hämtas från hur den ursprungliga borgenären har 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 föreskrifterna och de allmänna råden 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 regleringen 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 lämnar Finansinspektionen allmänna råd om att det bör anges uttryckligen i inkassokravet om särskilt ingripande åtgärder övervägs, som till exempel avhysning eller konkurs.

Av allmänna råd framgår det att inkassokravet bör 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. Regleringen 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. Finansinspektionen har utifrån *Kammarkollegiets* lämnade synpunkter, justerat bestämmelsen så att den även blir tillämplig för statliga fordringar.

I regleringen 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. Finansinspektionen anser, i motsats till *Svensk Inkasso*, att det finns skäl att reglera detta förhållande eftersom det reglerades i IMY:s allmänna råd och det inte har kommit fram övertygande skäl för att inte reglera det även i inspektionens föreskrifter.

I de fall inkassokrav skickas till flera som svarar gemensamt för en skuld ska detta 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.

Skälig tid att betala eller invända

Finansinspektionens ställningstagande: Tidsfristen i ett inkassokrav bör inte vara kortare än åtta dagar om kravet skickas med fysisk post och sex dagar om kravet skickas med digital post. Tiden bör förlängas vid storhelger och gäldenären bör alltid minst ha fyra dagar på sig att betala eller invända mot kravet.

Remisspromemorian: Förslaget angav tolv dagar för fysisk post och åtta dagar för digital post samt angav ingen minsta tid för gäldenären att betala eller invända.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *PS Inkasso & Juridik AB* anser dock att det behövs förtydliganden kring att åtgärder kan vidtas dagen efter att tidsfristen i kravet löpt ut samt att tidsfristen för post är densamma även om posten skickas med annan postbefordran än normalbrev (A-post). *Svensk Inkasso* för fram att det bör preciseras hur tidsfristen ska förlängas i samband med en storhelg. *Svensk Inkasso* anser vidare att de föreslagna fristerna är onödigt långa och att de behöver kompletteras med en bestämmelse om att en gäldenär bör ha minst fyra bankdagar på sig att betala eller invända mot kravet räknat från den dag då inkassokravet kan antas ha tagits emot. *Sparbankernas Riksförbund* för fram liknande synpunkter om längden på fristerna.

Finansinspektionens skäl: En gäldenär ska enligt 5 § tredje stycket inkassolagen få skälig tid på sig att betala eller invända mot kravet. Tidsfristen ska anges i inkassokravet. Finansinspektionen meddelar nu allmänna råd som knyter an till denna bestämmelse. *Sparbankernas Riksförbund* och *Svensk Inkasso* menar att de föreslagna fristerna på tolv dagar för fysisk post och åtta dagar för digital post är onödigt långa och anför att postgången förvisso är längre än den var när IMY:s allmänna råd senast reviderades, men att det samtidigt finns snabbare sätt att genomföra betalningar på i dag. Med beaktande av remissinstansernas synpunkter har Finansinspektionen justerat de allmänna råden så att de anger att tidsfristen

inte bör vara kortare än åtta dagar från avsändandet om det görs med fysisk post. För digital post bör tiden inte sättas kortare än sex dagar. Dessa tidsfrister bör ge tillräcklig tid för posten att nå gäldenären och för gäldenärer som inte har digital uppkoppling att uppsöka en plats där betalning kan göras eller brevledes invända mot kravet. Det finns inget hinder mot att vidta ytterligare inkassoåtgärder efter det att tidsfristen har löpt ut, men det anges i de allmänna råden att en gäldenär alltid bör ha minst fyra bankdagar på sig att betala eller invända mot kravet från den dag då den kan antas ha tagit emot kravet. Detta bör beaktas vid val av postbefordran. Det kan i sammanhanget framhållas att samtliga frister 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. Med storhelg avses i detta hänseende samtliga dagar som kan medföra att postgången är långsammare än vad som annars vore fallet. Det kan i sammanhanget understrykas att gäldenären alltid ska få skälig tid på sig att betala i enlighet med vad som anges i inkassolagen.

2.1.6 Rättsliga åtgärder

Grundläggande förutsättningar

Finansinspektionens ställningstagande: I allmänna råd ges vägledning om hur den som bedriver inkassoverksamhet bör agera om inkassokravet inte kan levereras eller om det levererats till en felaktig adress. Det införs föreskrifter om att rättsliga åtgärder inte ska vidtas innan angivna tidsfrister har löpt ut och att endast de specifika åtgärder som angetts för gäldenären får vidtas om det inte föreligger fara i dröjsmål.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De remissinstanser som har yttrat sig har inte haft några synpunkter på förslaget.

Finansinspektionens skäl: I kapitlet om rättsliga åtgärder finns det ett antal bestämmelser som tar sikte på grundläggande förutsättningar för att få vidta rättsliga åtgärder. Enligt 6 § inkassolagen måste ett inkassokrav ha tillställts gäldenären. Finansinspektionen meddelar nu allmänna råd som innebär att om inkassokravet inte kan levereras bör den som bedriver inkassoverksamhet efterforska om gäldenären kan nås på en annan adress. Om kravet har skickats till en felaktig adress och inte nått gäldenären bör det

skickas på nytt till den adress som ska användas enligt de bestämmelser som finns i 3 kap. 19 och 20 §§. Till de grundläggande förutsättningarna för att få vidta rättsliga åtgärder hör även att beakta de tidsfrister för att betala eller invända som angetts i annan kommunikation med gäldenären än den som rör inkassokrav. Om gäldenären har fått information om att vissa specifika åtgärder kan komma att vidtas vid utebliven betalning får som huvudregel inga andra åtgärder än dessa vidtas utan att gäldenären meddelas på nytt. Undantag från detta får göras vid fara i dröjsmål som till exempel att en fordran riskerar att preskriberas utan skyndsam åtgärd.

Invändningar

Finansinspektionens ställningstagande: En gäldenär ska kunna lämna invändningar mot ett fordringsanspråk både muntligt och skriftligt till den som bedriver inkassoverksamhet. Det bör finnas rutiner för att hantera invändningarna och gäldenären bör underrättas om hur borgenären ställer sig till invändningen. Vid otydliga invändningar ska gäldenären kontaktas för klargörande om det inte är uppenbart obehövligt. Det ska snarast utredas om en saklig invändning har fog för sig. I allmänna råd ges vägledning om vad som kan utgöra en saklig invändning.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll, men frågan om rutiner för hantering av invändningar reglerades i föreskrifter.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Sparbankernas Riksförbund* för dock fram att det relevanta är att en korrekt åtgärd väljs för det fall borgenären vidhåller sitt anspråk och anser därför att bestämmelsen bör omformuleras. *Svensk Inkasso* anser att utredningsskyldigheten bör uttryckas tydligare. *Sparbankernas Riksförbund* och *Sveriges advokatsamfund* anser att det faller utanför bemyndigandet att meddela föreskrifter om interna rutiner.

Finansinspektionens skäl: Enligt föreskrifterna ska en gäldenär ha möjlighet att lämna invändningar mot ett fordringsanspråk både muntligt och skriftligt till den som bedriver inkassoverksamhet. Denna bestämmelse hänger nära samman med de allmänna råden om tillgänglighet i kapitlet om övergripande bestämmelser om god inkassosed. För att en gäldenär fullt ut ska kunna nyttja sin rätt att invända muntligt eller skriftligt krävs nämligen att gäldenären utan svårighet kan komma i kontakt med den som bedriver inkassoverksamhet på båda dessa sätt. Den som bedriver inkassoverksamhet

bör även ha rutiner för att på ett ändamålsenligt sätt hantera invändningar från gäldenärer. *Sparbankernas Riksförbund* och *Sveriges advokatsamfund* har invänt mot att Finansinspektionen föreslagit föreskrifter om krav på interna rutiner. Efter ytterligare överväganden och särskilt med beaktande av den bredd av verksamheter som träffas av god inkassosed, bedömer Finansinspektionen att det är lämpligare att reglera frågan om rutiner i allmänna råd i stället för i föreskrifter.

Den som bedriver inkassoverksamhet har ett ansvar att meddela gäldenären hur borgenären ställer sig till en invändning. Detta gäller oavsett om invändningen är saklig eller inte. Vid otydliga invändningar ska gäldenären 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 gäldenären om en återkommande fordran kan till exempel redan ha utretts i närtid varför det kan finnas skäl att inte kontakta gäldenären igen i fråga om samma invändning. Den utredning som ska göras får betydelse för bedömningen av om det finns skäl att helt underlåta att driva in en 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 ska 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 obestridda fordringar som Finansinspektionen inför 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, se vidare om detta i avsnittet *Rättsliga åtgärder* nedan.

Den som bedriver inkassoverksamhet måste snarast utreda om en saklig invändning har fog för sig. *Sparbankernas Riksförbund* anser att det inte finns skäl att utreda om en invändning har fog för sig om borgenären inte vidhåller sitt anspråk utan väljer att avsluta ärendet. Om borgenären inte längre vidhåller sitt anspråk är det emellertid inte längre fråga om att driva

in en fordran. I ett sådant fall ska bestämmelsen inte tillämpas alls. Finansinspektionen anser därför att det inte finns skäl att ändra utformningen av bestämmelsen med anledning av det som remissinstansen för fram.

I de allmänna råden ges en inte uttömmande lista på vad som kan anses vara en saklig invändning. Det kan till exempel handla om att gäldenären invänder mot att den vara eller tjänst som fordran avser inte har beställts eller inte har levererats.

Rättsliga åtgärder

Finansinspektionens ställningstagande: Den som bedriver inkasso-verksamhet ska inte ansöka om betalningsföreläggande om gäldenären har framställt en saklig invändning mot en fordran. Det lämnas allmänna råd om att den summariska processen bör användas om en fordran är obestridd, dock inte i de fall gäldenären inte kan nås för delgivning. Det lämnas även allmänna råd om att förfallna fordringar i vissa fall bör sammanföras vid en rättslig åtgärd.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll, men omfattade även allmänna råd om att en önskan från gäldenären om att få ärendet slutligt avgjort skulle respekteras av den som bedriver inkasso-verksamhet. Vidare reglerades frågan om hur sammanföring av fordringar skulle hanteras i föreskrifter.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inget att invända mot det. *Finansbolagens förening*, *Kammarkollegiet*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser dock att det inte bör meddelas allmänna råd om att en önskan från gäldenären om att få ärendet slutligt avgjort ska respekteras av den som bedriver inkasso-verksamhet. *Sparbankernas Riksförbund* anser att de allmänna råden bortser från att det kan finnas giltiga anledningar att inte driva ett ärende vidare rättsligt. Vidare för förbundet fram att en borgenär vid kungörelsedelgivning inte bör vara förhindrad att använda sig av den summariska processen. Kammarkollegiet anser i fråga om sammanföring av fordringar att det endast bör vara förfallna fordringar som ska omfattas av regleringen och att sammanföring endast bör göras om fordringarna vilar på väsentligen samma grund och det i övrigt är möjligt att sammanföra fordringarna. Svensk Inkasso för fram liknade synpunkter.

Finansinspektionens skäl: Om en saklig invändning har framställts ska den som bedriver inkasso-verksamhet 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. *Sparbankernas Riksförbund* anser att de allmänna råden bortser från att det kan finnas giltiga anledningar att inte driva ett ärende vidare rättsligt samt att en borgenär vid kungörelsedelgivning inte bör vara förhindrad att använda sig av den summariska processen. Finansinspektionen konstaterar att föreskrifterna och de allmänna råden inte reglerar *om* en fordran ska drivas in eller inte. Det som regleras är *hur* en fordran ska drivas in. Det finns alltså inget hinder mot att avstå från att driva in en fordran. För det fall en fordran, som är obestridd, ska drivas in anger de allmänna råden att den summariska processen bör användas. Eftersom bestämmelsen införs i allmänna råd finns det inte en skyldighet att använda den summariska processen ens för obestridda fordringar som ska drivas in. Finns det välgrundade skäl att avvika från de allmänna råden har den som bedriver inkassoverksamhet en möjlighet till det. Därutöver kan tilläggas att undantaget för delgivning inte innebär att den som bedriver inkassoverksamhet skulle vara förhindrad att använda den summariska processen vid en kungörelsedelgivning. Finansinspektionen anser därför att det inte har kommit fram tillräckliga skäl för att göra någon justering i denna bestämmelse.

Efter ytterligare överväganden och med beaktande av synpunkterna från *Finansbolagens förening, Kammarkollegiet, Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund*, har Finansinspektionen strukit de föreslagna allmänna råden om att en önskan från gäldenären om att få ärendet slutligt avgjort ska respekteras av den som bedriver inkassoverksamhet. Detta eftersom det är borgenären, inte den som bedriver inkassoverksamhet, som bestämmer hur ett ärende ska hanteras.

Kammarkollegiet har när det gäller sammanföring av fordringar fört fram att det endast bör vara förfallna fordringar som ska omfattas av regleringen och att sammanföring endast bör göras om fordringarna vilar på väsentligen samma grund och det i övrigt är möjligt att sammanföra fordringarna. Svensk Inkasso för fram liknade synpunkter. Finansinspektionen har med anledning av synpunkterna placerat bestämmelsen om sammanföring i de allmänna råden. Inspektionen har även begränsat råden till att gälla fall då det är fråga om förfallna fordringar som det finns förutsättningar att sammanföra till en ansökan om betalningsföreläggande eller stämning, och en sådan sammanföring även i övrigt är lämplig. Även om borgenären har

rätt att välja hur hanteringen av en fordran rättsligt ska göras, bör utgångspunkten vara att endast en ansökan om betalningsföreläggande eller stämning ges in när borgenären har flera fordringsanspråk som riktas mot en och samma gäldenär. Anledningen är att gäldenären inte ska orsakas onödiga kostnader. Det kan dock finnas skäl att inte sammanföra fordringsanspråken, till exempel när inkassokrav ännu inte skickats för samtliga fordringar och det inte finns skäl att underlåta det. Se även avsnittet *Sammanföring av krav*.

Processen hos Kronofogdemyndigheten och i domstol

Finansinspektionens ställningstagande: Om en fordran är föremål för handläggning hos Kronofogdemyndigheten eller domstol ska den som bedriver inkassoverksamhet informera Kronofogdemyndigheten respektive domstolen om en betalning kommer in eller om en gäldenärsförväxling utreds. Om den som bedriver inkassoverksamhet ansöker om betalningsföreläggande för en fordran som omfattas av en pågående skuldsanering, ska den tydligt informera gäldenären om vad betalningsföreläggandet gäller. I allmänna råd ges vägledning om vilken ytterligare information gäldenären bör få.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Kronofogdemyndigheten* ifrågasätter dock om det är god inkassosed att ansöka om betalningsföreläggande för fordringar som omfattas av ett beslut om skuldsanering. Vidare anser Kronofogdemyndigheten att de allmänna råden bör ange att gäldenären alltså bör betala enligt ”inledandebeslutet eller” den beslutade betalningsplanen.

Finansinspektionens skäl: Kronofogdemyndigheten eller domstolen, beroende på vilken process det är fråga om, ska alltid underrättas om den som bedriver inkassoverksamhet tar emot betalning eller om det uppstår tveksamheter kring vem som är rätt gäldenär. Det är viktigt att detta görs 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 en exekutiv

försäljning planeras är skyndsamhet särskilt viktigt eftersom gäldenären annars riskerar att drabbas av en onödig skada eller rättsförlust. Relevant information ska därför enligt föreskrifterna alltid lämnas omedelbart i ett sådant fall.

Kronofogdemyndigheten ifrågasätter om det är god inkassosed att ansöka om betalningsföreläggande för fordringar som omfattas av ett beslut om skuldsanering. Finansinspektionen anser att ansökan om betalningsföreläggande för en fordran som ingår i en pågående skuldsanering som utgångspunkt bör undvikas. Det kan dock finnas undantagssituationer då en borgenär har skäl att ansöka om ett betalningsföreläggande för en sådan fordran.¹² Det ska givetvis alltid framgå vad ett betalningsföreläggande gäller, men det blir särskilt viktigt med tydlig information när fordran omfattas av en pågående skuldsanering. Finansinspektionen instämmer med Kronofogdemyndigheten att gäldenären då tydligt bör informeras om att betalning bör göras i enlighet med inledandebeslutet eller den enligt skuldsaneringen beslutade betalningsplanen, och har därför förtydligat detta i de allmänna råden.

2.1.7 När inkassokrav inte behöver skickas ut

Finansinspektionens ställningstagande: Särskilda skäl att inte skicka inkassokrav kan till exempel vara att det finns behov av att snabbt vidta en säkerhetsåtgärd eller sätta en gäldenär i konkurs. Det kan även finnas särskilda skäl om gäldenären saknar folkbokföringsadress och särskild postadress och inte går att nå på annat sätt, eller i vissa fall vid utebliven betalning av regelbundet återkommande fordringsanspråk.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Svensk Inkasso* anser dock att utgångspunkten bör vara att det finns särskilda skäl om gäldenären objektivt sett saknar folkbokföringsadress och särskild postadress och den som bedriver inkassoverksamheten inte heller har kännedom om en annan adress där gäldenären kan nås.

Finansinspektionens skäl: 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

¹² Jfr RH 2022:36.

uppenbarligen försöker undandra sig att betala eller om det annars finns särskilda skäl. Finansinspektionen lämnar nu allmänna råd om vad som kan anses utgöra särskilda skäl. Sådana skäl kan till exempel finnas om en gäldenär saknar folkbokföringsadress och särskild postadress och inte heller kan nås på annat sätt av den som bedriver inkassoverksamhet.

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 som avser den fordringen har skickats till gäldenären.

Om gäldenären har bestridit 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.

Finansinspektionen anser inte att det är tillräckligt, så som *Svensk Inkasso* för fram, att den som bedriver inkassoverksamhet inte har kännedom om en annan adress där gäldenären kan nås för att det ska finnas särskilda skäl. 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 fråga efter kontaktuppgifter.

2.1.8 Fordringar som saknar laga grund eller annars är obefogade

Finansinspektionens ställningstagande: Om den som bedriver inkassoverksamhet har anledning att anta att en fordran saknar laga grund eller är obefogad ska den kontrollera fordran innan en inkassoåtgärd vidtas. I allmänna råd ges vägledning om vilka omständigheter som kan utgöra skäl att grundligt kontrollera fordran samt vilka förhållanden som då särskilt bör kontrolleras.

Remisspromemorian: Förslaget hade delvis samma innehåll. Enligt förslaget skulle den som bedriver inkassoverksamhet alltid kontrollera en fordran för att kunna ta ställning till om det förelåg sannolika skäl för att den saknade laga grund eller annars var obefogad. I de allmänna råden gavs exempel på i vilka fall en grundlig kontroll alltid skulle göras, till exempel om fordran överlåtits eller om flera gäldenärer riktat samma invändning mot en viss borgenärs anspråk.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna som har yttrat sig tillstyrker förslaget eller har inga synpunkter på det. *Finansbolagens förening*, *Kammarkollegiet*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser dock att förslaget går för långt och att det inte kan krävas att en kontroll görs av samtliga fordringar. Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund anser även att Finansinspektionen saknar rätt att utfärda föreskrifter om en undersökningsplikt eftersom 8 § inkassolagen är utformad som en rekommendation. *Kronofogdemyndigheten* anser att det är angeläget att fordringar inte drivs in utöver det belopp som borgenären har rätt till enligt ränte- och kostnadstaket i 19 b § konsumentkreditlagen (2010:1846).

Finansinspektionens skäl: Av 8 § inkassolagen framgår det 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 ska den som bedriver inkassoverksamhet därför kontrollera fordran i de fall den har anledning att anta att en fordran saknar laga grund eller är obefogad. Kontrollskyldigheten är inte beroende av att någon invändning har gjorts mot fordran. *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* anser att Finansinspektionen saknar rätt att utfärda föreskrifter om en kontrollskyldighet eftersom 8 § inkassolagen är utformad som en rekommendation. Finansinspektionen konstaterar att den aktuella lagbestämmelsen tar sikte på att inkassoåtgärder inte bör vidtas i vissa fall. Bestämmelsen reglerar inte i vilken mån den som bedriver inkassoverksamhet ska kontrollera fordringarna för att kunna ta ställning om inkassoåtgärder bör vidtas. Finansinspektionen anser därför att föreskrifterna inte går utöver de begränsningar som lagen medför. Finansinspektionen har dock utifrån synpunkterna från *Finansbolagens förening*, *Kammarkollegiet*, *Svensk Inkasso* och *Sveriges advokatsamfund* justerat bestämmelsen så att det endast är när det finns anledning att anta att en fordran saknar laga grund

eller är obefogad som en kontroll ska göras. Därmed införs inte en mer långtgående kontrollskyldighet än vad som är motiverat.

I större verksamheter sker hanteringen av fordringar åtminstone till viss del automatiserat. Föreskrifterna och de allmänna råden innebär inte några hinder för ett sådant förfarande så länge det görs erforderliga kontroller när det finns anledning till det. I vissa fall kan det behövas en mer grundlig kontroll och det kan finnas fall där den bör göras manuellt. Hur kontrollen bör utföras och hur omfattande den bör vara får avgöras av omständigheterna i det enskilda fallet. Det åligger den som bedriver inkassoverksamhet att se till att erforderliga kontroller görs.

I de allmänna råden räknas ett antal exempel upp då det kan finnas skäl att göra en grundlig kontroll. Även de allmänna råden har justerats för att inte gå längre än vad som är nödvändigt i enlighet med synpunkterna från Finansbolagens förening, Kammarkollegiet, Svensk Inkasso och Sveriges advokatsamfund. Nu anges att det till exempel kan finnas skäl att göra en grundlig kontroll om det finns någon omständighet som talar för att uppgifterna som avser fordrans lagliga grund är felaktiga eller fordringsförhållandet är komplicerat. Den som bedriver inkassoverksamhet behöver också ha kännedom om sina uppdragsgivare. Om det tidigare funnits problem, som till exempel att uppdragsgivaren inte har vidarebefordrat viktig information, behöver den som bedriver inkassoverksamhet ha en större vaksamhet när den driver in fordringar för den uppdragsgivaren.

Finansinspektionen har uppmärksammat att det finns situationer där det erfarenhetsmässigt har funnits problem med indrivning av fordringar som saknar laga grund eller annars är obefogade. När en grundlig kontroll görs bör det därför exempelvis särskilt kontrolleras att anspråk på dröjsmålsränta som grundar sig på avtal har stöd i det avtal som ingåtts med gäldenären, att en konsument har fått information om att ränta kan komma att debiteras, att det varit skäligen påkallat att ta ut ersättning för flera betalningspåminnelser för samma skuld och att det funnits särskilda skäl i de fall ersättning har tagits ut för en betalningspåminnelse som överstiger det belopp som anges i 4 § inkassokostnadslagen. Det bör särskilt påpekas att detta endast utgör exempel på omständigheter som särskilt kan behöva kontrolleras. Så som *Kronofogdemyndigheten* påpekar är det även angeläget att kostnader relaterade till krediter inte drivs in om de överstiger de lagstadgade ränte- och kostnadstaken. Att dessa tak inte överskrids i de fordringar som drivs in

är också ett förhållande som kan behöva kontrolleras om den som bedriver inkassoverksamhet har anledning att anta att så kan vara fallet.

2.1.9 Hantering av inkasserade medel

Finansinspektionens ställningstagande: När den som bedriver inkassoverksamhet ska redovisa medel till borgenären ska, om inte annat har avtalats, uppgifter lämnas om mottagna betalningar, aktuella fordringar, avräkning, belopp som den som bedriver inkassoverksamhet har tillgodoräknat sig och ränta som uppkommit på medel som hållits avskilda.

Remisspromemorian: Förslaget hade i huvudsak samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna har i huvudsak inte haft några synpunkter. *Svenska Bankföreningen* anser dock att begreppet ”klientmedelskonto” bör bytas ut.

Finansinspektionens skäl: Föreskrifterna reglerar vilka uppgifter som den som bedriver inkassoverksamhet ska lämna när den redovisar till en borgenär. Det finns inget hinder mot att lämna ytterligare upplysningar. Har den som bedriver inkassoverksamhet och borgenären avtalat om något annat ska avtalet följas och inte föreskrifterna. Språkliga justeringar har gjorts i enlighet med det som *Svenska Bankföreningen* fört fram.

2.2 Kreditförvaltning

Finansinspektionens ställningstagande: Ett företag som ansöker om tillstånd att vara kreditförvaltare eller anmäler ändrade förhållanden bör använda det formulär om ledningens samlade kompetens som finns på Finansinspektionens webbplats.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: De remissinstanser som har yttrat sig har inte haft några synpunkter på förslaget.

Finansinspektionens skäl: 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 har vidtagits för att åtgärda dessa.

Finansinspektionen har tidigare endast fått motsvarande information genom att begära en komplettering från den som ansökt om tillstånd som kreditförvaltare eller som anmält ett förändrat förhållande. För att undvika detta merarbete kompletteras kreditförvaltningsföreskrifterna med allmänna råd om att det formulär för ledningens samlade kompetens som nu tagits fram 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.

2.3 Ikraftträdande

De nya föreskrifterna och allmänna råden om inkasso bör träda i kraft så snart som möjligt. Finansinspektionen bedömer att ikraftträdandet kan bli tidigast den 1 juli 2025 för att ge de aktörer som ska följa god inkassosed tid för att anpassa sig efter de krav som i viss mån har 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.

PS Inkasso & Juridik AB anför att tiden för ikraftträdande bör skjutas fram eftersom de föreslagna föreskrifterna och de allmänna råden kommer att innebära förändringar i system och rutiner som inte är obetydliga. Finansinspektionen konstaterar att föreskrifterna och de allmänna råden i stora delar motsvarar befintlig reglering och praxis som avser god inkassosed. I de delar som remissinstanserna har fört fram att förslaget skulle medföra förändringar i befintliga inkassoverksamheter har Finansinspektionen justerat föreskrifterna och de allmänna råden eftersom det huvudsakliga syftet med att införa regleringen inte har varit att åstadkomma förändringar, utan att införa tydliga regler om vad som redan

anses utgöra god inkassosed. Utifrån detta anser Finansinspektionen att det inte finns skäl att ändra tiden för ikraftträdande.

3 Förslagets konsekvenser

3.1 Allmänt om konsekvensutredningen

I avsnitt 1.1 finns en beskrivning av det aktuella problemet, vad Finansinspektionen vill uppnå med regleringen och effekterna av om den 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. Och i avsnitt 2.3 redogörs för de överväganden som gjorts när det gäller tidpunkten för ikraftträdande.

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

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

Regelrådet anser att det saknas en fullständig beskrivning av de berörda företagen, till exempel om tillsynsarbetet har visat på brister hos företagen, hur vanligt detta är och om det är kopplat till ett fåtal eller flertal av de berörda aktörerna. Vidare anser Regelrådet att det hade varit behövligt med en uppskattning med exempelberäkningar av tidsåtgång och kostnader för uppdatering av rutiner och andra förändringar som de berörda företagen eventuellt kan behöva genomföra. Regelrådet efterfrågar också en beskrivning av förslagets effekter för företagens intäkter och en beskrivning av möjligheterna att ta hänsyn till små företag. Finansinspektionen har i denna beslutspromemoria tagit hänsyn till vad Regelrådet har uttalat.

3.2 Konsekvenser för samhället och konsumenterna

Gäldenärer, bland vilka många är konsumenter, förväntas få ett bättre skydd mot otillbörlig indrivning med anledning av regleringen eftersom den som

bedriver inkassoverksamhet kommer att behöva förhålla sig till bindande föreskrifter om god inkassosed. Föreskrifterna förväntas även underlätta Finansinspektionens tillsynsarbete, vilket även det ökar konsumentskyddet. En beräkning av hur ett ökat konsumentskydd påverkar intäkter och utgifter låter sig inte göras.

Verkställighetsföreskrifterna som avser 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

Finansinspektionen har drygt 120 registrerade aktörer som bedriver indrivningsverksamhet. Här inkluderas aktörer med tillstånd enligt inkassolagen och kreditförvaltningslagen. De större aktörerna återfinns främst bland dem med tillstånd enligt kreditförvaltningslagen bedömer inspektionen. 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 olika aktörer med tillstånd kan dock slutsatsen dras att det är fråga om allt från relativt omfattande verksamheter till sådana som endast har hand om ett fåtal indrivningsärenden per år. Finansinspektionen har under tiden som tillsynsmyndighet enligt inkassolagen och kreditförvaltningslagen inte startat någon undersökning av en aktör med tillstånd. Finansinspektionen konstaterar utifrån den information som inspektionen fick ta del av från IMY i samband med att tillsynsansvaret övergick att IMY:s tillsynsarbete inte har visat på några påtagliga brister hos aktörerna med tillstånd.

Andra företag än kreditförvaltare som bedriver inkassoverksamhet utan att behöva tillstånd enligt inkassolagen, eftersom de står under Finansinspektionens tillsyn enligt någon annan författning, kommer att träffas av regleringen. God inkassosed ska även iaktas av företag som bedriver egeninkasso eller koncerninkasso och av advokater. Enskildas indrivning av egna eller närståendes fordringar och dödsboms 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 har 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.

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 kreditförvaltare eller av vilka fysiska eller juridiska personer som har ett kvalificerat innehav i kreditförvaltare.

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

3.3.2 Konsekvenser för berörda aktörer

I den del som föreskrifterna och de allmänna råden gäller god inkassosed handlar det främst om att kodifiera begreppet utifrån vad som redan gäller. Remissinstanserna har inte, förutom när det gäller några specifika paragrafer, fört fram att föreskrifterna och de allmänna råden skulle medföra kostnader eller förändringar i deras verksamhet. Inte heller fördes sådana synpunkter fram under referensgruppsmötena.

I de delar som remissinstanserna har anfört att förslaget skulle medföra förändringar i befintliga inkassoverksamheter har Finansinspektionen justerat föreskrifterna och de allmänna råden eftersom det huvudsakliga syftet med att införa regleringen inte har varit att åstadkomma förändringar,

utan att införa tydliga regler om vad som redan anses utgöra god inkassosed. Så som föreskrifterna och de allmänna råden slutligen har utformats bedömer Finansinspektionen att regleringen medför en ytterst begränsad arbetsinsats, uppskattningsvis 12 timmar för en stor aktör, 8 timmar för en medelstor aktör och 4 timmar för en liten aktör för att se över att befintliga rutiner stämmer överens med regleringen och om nödvändigt göra mindre uppdateringar. Detta innebär en engångskostnad som beräknas uppgå till cirka 19 032, 12 688 respektive 6 344 kronor. Vid beräkning av kostnaden har inspektionen utgått från 2 § förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet. Timkostnadsnormen anges till 1 586 kr per timme för 2025.

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 regelverket i viss mån går att anpassa till den typ av verksamhet som den aktuella aktören bedriver, vilket begränsar konsekvenserna av regleringen. Finansinspektionen anser dock att regleringen inte generellt kan anpassas för att ta hänsyn till små företag eftersom syftet med regleringen primärt är skapa ett starkt gäldenärsskydd.

Finansinspektionen bedömer att regleringen inte kommer att få några effekter på intäkterna för den som bedriver inkassoverksamhet eftersom sådan verksamhet redan i dag ska bedrivas enligt god inkassosed.

Att alla som bedriver inkassoverksamhet har tydliga regler att förhålla sig till är dock viktigt och bör bidra positivt till en sund konkurrens. Att sådana regler finns förbättrar också Finansinspektionens möjligheter att utöva tillsyn över att god inkassosed följs.

Verkställighetsföreskrifterna som avser ansökan om tillstånd att bedriva inkassoverksamhet och ändringarna i kreditförvaltningsföreskrifterna är också av vikt för att skapa tydlighet. Reglerna förväntas spara tid 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. Regleringen förväntas inte leda till några ökade kostnader eftersom den inte påverkar kraven för att få en ansökan godkänd eller vilka förhållanden som behöver anmälas.

3.4 Konsekvenser för Finansinspektionen

Finansinspektionens tillstånds- och tillsynsverksamhet är avgiftsfinansierad. Effektiviteten i verksamheten förväntas gynnas av regleringen 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 delvis införs i bindande föreskrifter förbättrar Finansinspektionens möjligheter att utöva tillsyn över att god inkassosed följs. Regleringen ökar dock inte i sig inspektionens allmänna resursbehov för inkassotillsynen.