



Regionförvaltningsverket i Södra Finlands tillsynsprojekt om indrivningsverksamhetsidkarnas förfaranden vid behandling av överbetalningar och oriktade betalningar

1. Projektets bakgrund

Regionförvaltningsverket i Södra Finland inledde våren 2020 ett tillsynsprojekt där man granskade behandlingen av gäldenärernas betalningar i indrivningsbolagen. Syftet med tillsynsprojektet har varit att utreda indrivningsbolagens förfaringssätt i situationer där gäldenären har gjort betalningen till exempel med bristfälliga referensuppgifter eller av misstag betalat för mycket. Genomförandet av projektet har avtalats i verksamhetsplanen för 2020 mellan arbets- och näringsministeriet och regionförvaltningsverken.

Enligt regionförvaltningsverkets uppfattning har de flesta indrivningsbolag ett system i användning där en betalning som gäldenären gjort med rätt referens automatiskt riktas till rätt skuld. Gäldenären kan dock betala indrivningsbolagets faktura till exempel med en felaktig referens eller utan referens, varvid betalningarna i allmänhet inte kan riktas automatiskt i systemet utan ska behandlas på annat sätt. Gäldenären kan också av misstag betala samma faktura två gånger eller ett större belopp av fakturan än det var meningen. Indrivningsbolaget ska också behandla sådana överbetalningar på behörigt sätt.

Regionförvaltningsverket har i tillsynsprojektet utrett förfaringssätten i dessa situationer hos de indrivningsbolag som antecknats i indrivningsregistret. Valet av objekt för tillsynsprojektet har bland annat påverkats av att verket i sin tillsyn har upptäckt brister i enskilda indrivningsbolags förfaringssätt. Syftet med tillsynsprojektet är att säkerställa att alla indrivningsbolag har ändamålsenliga förfaringssätt för behandling av överbetalningar och oriktade betalningar.

2. Genomförande av projektet

Regionförvaltningsverket har 27.5.2020 publicerat ett meddelande på sin webbplats med information om tillsynsprojektet inledande, åtgärder och tidtabell. Meddelandet har samma dag skickats per e-post till alla indrivningsbolag som antecknats i registret över utövare av indrivningsverksamhet.

Regionförvaltningsverket har med en begäran om utredning daterad 11.6.2020 begärt en utredning av indrivningsbolagen om deras förfaranden vid behandling av överbetalningar och oriktade betalningar. Begäran om utredning har skickats till alla 78 indrivningsbolag som har varit införda i regionförvaltningsverkets register över utövare av indrivningsverksamhet den dag begäran om utredning skickades.

Regionförvaltningsverkets begäran om utredning har omfattat åtta punkter, för vilka en utredning har begärts av indrivningsbolaget. Indrivningsbolaget har ombetts beskriva sitt förfarande för behandling av överbetalning i punkterna 1.)-4.). I utredningen har man ombetts ge en detaljerad beskrivning av processen för behandling av överbetalningar. Av utredningen skulle framgå förfarandet för att nå gäldenären, tidtabellen för åtgärderna, förfarandet för eventuella kostnader för återbetalning av överbetalningen samt förfarandet

vid användning av överbetalningen för betalning av gäldenärens övriga skulder. Av utredningen skulle likaså framgå hur indrivningsbolaget går till väga i en situation där gäldenären inte kan nås för att överbetalningen ska kunna återbetalas eller överbetalningen inte kan återbetalas till gäldenären. Av utredningen skulle likaså framgå hur många oåterbetalade överbetalningar som finns på indrivningsbolagets kundreservkonto i antal och euro vid tidpunkten för utredningen samt när indrivningsbolaget har tagit emot de fem äldsta icke återbetalade överbetalningarna.

Indrivningsbolaget har i punkterna 5.)-8.) ombetts beskriva sitt förfarande för behandling av oriktade betalningar. I utredningen har man ombetts ge en detaljerad beskrivning av processen för behandling av betalningar som inte är riktade. Av utredningen skulle framgå förfarandet för utredning och riktning av betalningen samt tidtabellen för åtgärderna. Av utredningen skulle också framgå om man av gäldenären driver in kostnader för riktning av betalningen på den grunden att denne har betalt fordran med bristfälliga referensuppgifter. Om man har krävt gäldenären på kostnaderna i dessa situationer, har indrivningsbolaget ombetts redogöra för förfarandena för indrivning av kostnaderna. En utredning har också begärts angående hur stor andel av de betalningar som indrivningsbolaget tar emot som automatiskt riktas till uppdragen. Dessutom har en utredning begärts om hur många oriktade betalningar som finns på indrivningsbolagets kundreservkonto i antal och euro vid tidpunkten för utredningen.

Till regionförvaltningsverkets begäran om utredning har bifogats en tabell där man bitt indrivningsbolaget om en betalningsspecifik utredning om återbetalningar av överbetalningar, användning av överbetalningar för andra skulder och oriktade betalningar. Indrivningsbolaget har ombetts att på flik 1 i tabellen anteckna betalningsspecifik information om återbetalningar av överbetalningar under perioden 1.12.2019-31.5.2020, dock högst 80 återbetalningar i händelseordning från och med den äldsta. På flik 2 i tabellen har man ombetts anteckna betalningsspecifik information om användningen av överbetalning för betalning av gäldenärens övriga skulder under perioden 1.12.2019-31.5.2020, dock högst 50 överbetalningar från och med den äldsta i händelseordningen. På flik 3 i tabellen har man ombetts anteckna betalningsspecifik information om alla oriktade betalningar vid tidpunkten för utredningen, dock högst 50 oriktade betalningar i händelseordning från och med den äldsta. Begäran om utredning bifogas denna rapport.

Regionförvaltningsverket har genom begäran om utredning försökt kartlägga de förfaranden som tillämpas inom branschen på ett heltäckande sätt. Utredningar erhöles av varje indrivningsbolag, av vilka två meddelade att indrivningsverksamheten med registreringsplikt antingen har avslutats eller inte alls inletts. Således gav 76 indrivningsbolag den begärda utredningen. En del av de utredningar som indrivningsbolagen lämnat innehåller uppgifter som omfattas av affärshemligheten.

3. Allmänt

Enligt 2 § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999, indrivningslagen) är indrivningslagen tvingande till förmån för gäldenären. Det är således inte möjligt att avvika från bestämmelserna i indrivningslagen till nackdel för gäldenären även om gäldenären uttryckligen skulle samtycka till det. Det finns däremot inget hinder för att gäldenären försätts i en bättre ställning än vad som föreskrivs i lagen (RP 199/1996 rd).

I 4 § i indrivningslagen föreskrivs att det vid indrivning inte får användas ett förfarande som strider mot god indrivningssed eller som annars är otillbörligt mot gäldenären. I förarbetena till bestämmelsen (RP 199/1996 rd) konstateras att bestämmelsen är avsedd att omfatta alla osakliga förfaranden. I konsumentombudsmannens riktlinjer God indrivningssed vid konsumentindrivning 2/2014 konstateras att en yrkesmässig indrivare har en särskild

aktsamhetsplikt. Indrivningsbolaget ska i sin verksamhet beakta gäldenärens rättigheter och vid indrivningen iakttä särskild omsorg trots att uppdragsgivaren är borgenären.

Enligt 4 § 2 mom. 2 punkten i indrivningslagen får indrivningen inte bland annat medföra oskäligen eller onödigen kostnader för gäldenären. Enligt 10 § 1 mom. i indrivningslagen ska gäldenären ersätta borgenären för skäligen kostnader för indrivningen. Ersättnings-skyldigheten kan grunda sig både på kostnaderna för borgenärens egna indrivnings-åtgärder och på de kostnader som borgenären orsakas av att borgenären ska betala uppdragstagaren ersättning för indrivningen. I förarbetena till bestämmelsen (RP 57/2012) konstateras att gäldenären ansvarar för att ersätta indrivningskostnaderna endast till huvudfordringens borgenär. Uppdragstagaren får som indrivningskostnader av gäldenären kräva högst det belopp som borgenären har betalat eller är skyldig till uppdragstagaren enligt det avtal som har ingåtts mellan borgenären och uppdragstagaren.

Enligt 10 a § 3 mom. i indrivningslagen får vid indrivning av en konsumentfordran de faktiska indrivningskostnaderna krävas av gäldenären, om indrivningen på grund av en större arbetsmängd än normalt har föranlett andra kostnader än de som nämns i 1 mom. eller kostnader som överstiger de maximibelopp som anges i det momentet. Enligt lagutskottets betänkande om bestämmelsen (LaUB 14/2004) gäller bestämmelsen även andra indrivningsåtgärder enligt god indrivningssed än de som avses i 1 mom., om sådana åtgärder undantagsvis behöver vidtas. Lagutskottet har betonat att även de kostnader som tas ut enligt 3 mom. alltid ska vara skäligen i enlighet med 10 § 1 mom. Dessutom får enligt 10 c § 2 mom. i indrivningslagen indrivningskostnader krävas av gäldenären för flera betalningskrav än vad som föreskrivs i 1 mom. i samma paragraf, om det har funnits särskilda skäl för flera indrivningsåtgärder och de vidtagna indrivningsåtgärderna inte kan anses oproportionerliga med särskilt beaktande av fordrans kapital.

Enligt 11 § i indrivningslagen ska medel som uppdragstagaren har drivit in för borgenärens räkning hållas åtskilda från uppdragstagarens egna medel och deponeras på ett bankkonto eller förvaras på något annat tillförlitligt sätt. I förarbetena till bestämmelsen (RP 199/1996 rd) konstateras att det inte har ansetts nödvändigt att i den föreslagna lagen ta in särskilda bestämmelser om redovisning av medel till borgenären, eftersom redovisningsförfarandet vanligtvis avtalas i samband med uppdraget. I förarbetena konstateras att om det inte har avtalats särskilt om redovisningen, ska medlen i enlighet med uppdragstagarens allmänna omsorgsplikt utan dröjsmål redovisas till uppdragsgivaren när uppdraget fullgjorts.

Enligt 8 § 1 mom. 6 punkten i indrivningslagen är en förutsättning för registrering bland annat att indrivningsbolaget förmår sköta kundmedlen. Enligt förarbetena till lagen (RP 206/2017 rd) ska indrivningsbolaget se till att de medel som drivs in för uppdragsgivarens räkning och indrivningsbolagets egna medel hålls åtskilda samt att de medel som drivs in för uppdragsgivarens räkning förvaras på ett tillförlitligt sätt så som avses i 11 § i indrivningslagen.

Enligt 8 § i indrivningslagen är en betalning som gäldenären har gjort giltig gentemot borgenären om gäldenären betalar en fordran till uppdragstagaren. Gäldenären har således rätt att lita på att indrivningsuppdraget innebär att uppdragstagaren befullmäktigats att ta emot en betalning som tillhör borgenären. Gäldenärens betalningsskydd kan också anses förutsätta att de medel som gäldenären betalt till uppdragstagaren och som tillhör uppdragsgivaren behandlas på behörigt sätt och redovisas utan obefogat dröjsmål.

Bestämmelser om betalningens bindande verkan gentemot utomstående finns i betalningstjänstlagen (290/2010). Enligt 81 § i betalningstjänstlagen är en betalning bindande för betalarens borgenärer och andra utomstående när betalningsmottagarens tjänsteleverantör har fått de uppgifter som behövs för att betala betalningstransaktionens belopp till betalningsmottagarens betalkonto och: 1) betalningstransaktionens belopp har betalats in på

betalningsmottagarens tjänsteleverantörs konto, eller 2) betalningsmottagarens tjänsteleverantörs villkor om täckning för betalningstransaktionen annars har uppfyllts. Enligt 2 mom. i samma paragraf är en betalning dock alltid bindande för utomstående när betalningstransaktionens belopp har betalats in på betalningsmottagarens betalkonto. Enligt 82 § i betaltjänstlagen anses betalaren ha fullgjort sin skyldighet att betala betalningstransaktionens belopp till betalningsmottagaren när betalningen med stöd av 81 § har blivit giltig gentemot utomstående, om inte något annat föreskrivs eller något annat följer av avtal eller rådande praxis mellan betalaren och betalningsmottagaren eller av handelsbruk eller annan sedvänja som ska anses vara bindande för betalaren och betalningsmottagaren.¹ Enligt 5 kap. 24 § 3 mom. i konsumentskyddslagen (38/1978) anses en konsuments betalning ha skett den dag då banken eller posten har godkänt köparens vederbörliga betalningsuppdrag.²

Att gäldenärens betalning sker vid rätt tidpunkt påverkas således i regel inte av att gäldenären har gjort betalningen med bristfälliga referensuppgifter. Konsumenttvistenämnden har likaså i sin avgörandepraxis ansett att bristfälliga uppgifter om betalningsreferens för gäldenärens prestation inte påverkar betalningsprestationens rättidighet.³

Indrivningsföretagen ska beakta skyldigheterna i lagen om penningtvätt och finansiering av terrorism (444/2017, penningtvättslagen) också vid behandlingen av gäldenärernas betalningar så som överbetalningar och oriktade betalningar. Indrivningsföretag ska enligt 3 kapitlet 3 § i penningtvättslagen göra upp en riskbedömning och indrivningsföretaget ska ha tillräckliga verksamhetsprinciper, rutiner och övervakning för att minska och effektivt hantera riskerna för penningtvätt och finansiering av terrorism. Gällande gäldenärernas överbetalningar och oriktade betalningar måste också utredningsskyldigheten som föreskrivs i 3 kapitlet 4 § 3 momentet i penningtvättslagen och skyldigheten att anmäla tvivelaktiga transaktioner till centralen för utredning av penningtvätt vid Centralkriminalpolisen (CKP) som föreskrivs i 4 kapitlet 1 § i penningtvättslagen beaktas.

Indrivningsföretagens skyldigheter enligt penningtvättslagen behandlas inte närmare i rapporten. Regionförvaltningsverket har för rapporteringsskyldiga som det övervakar skrivit särskilda anvisningar för hur penningtvättslagen ska följas.

Vad gäller bekämpningen av penningtvätt och finansiering av terrorism tar regionförvaltningsverket i en separat sektorspecifik anvisning för indrivningsföretagen närmare ställning till hur överbetalningar och oriktade betalningar ska behandlas.

4. Regionförvaltningsverkets observationer om förfarandena för behandling av överbetalningar

4.1 Förfarandet för att nå gäldenären och tidtabellen för åtgärderna

Av de erhållna utredningarna framgick att indrivningsbolagen ofta inleder förfarandet för återbetalning av överbetalning genom att skicka ett brev till gäldenären där gäldenären ombeds meddela sina bankuppgifter för återbetalning av överbetalningen. Oftast skickas ett andra brev till gäldenären om denne inte reagerar på indrivningsbolagets första brev. På basis av vissa svar försöker man dock nå gäldenären med endast ett brev. Om gäldenären inte reagerar på ett eller två brev kan indrivningsbolagen också avstå från att vidta fler åtgärder för att nå gäldenären och återbetala betalningen. En del indrivningsbolag ber gäldenären om bankuppgifter också per e-post. En del indrivningsbolag ringer gäldenären

¹ Se även förarbetena till indrivningslagen (RP 57/2012 rd) punkt 1.4 i den allmänna motiveringen.

² Se även Konsumentombudsmannens riktlinjer Betalning och fakturor (2008, granskat 2010, 2018).

³ I konsumenttvistenämndens avgöranden 9.10.2017 (dnr 3112/39/2015) och 8.3.2013 (dnr 3960/39/2011) har man ansett att konsumenten har fullgjort sin betalningsskyldighet när betalningen är bindande för en utomstående.

eller skickar ett textmeddelande till denne för att få bankuppgifterna, om gäldenärens nummer är känt eller om de får reda på det via nummerupplysningen. I vissa fall känner indrivningsbolaget till gäldenärens bankförbindelseuppgifter eller så framgår bankförbindelseuppgifterna av betalningen, varvid en överbetalning som gäldenären gjort kan återbetalas på basis av denna information.

Av de svar som regionförvaltningsverket fått framgick att indrivningsbolagen i vissa fall försöker återbetala överbetalningen via banken som betalningsanvisning om gäldenären inte nås. Betalningsanvisning används om indrivningsbolaget inte känner till gäldenärens kontonummer. Vid användning av betalningsanvisning utreder banken gäldenärens kontonummer, varefter ett brev om att betalningsanvisningen kan hämtas skickas till denne. Bankerna tar ofta ut en avgift för inlösen av betalningsanvisningen enligt sin serviceprislista, och dessutom uppkommer kostnader även för de återbetalningsåtgärder som indrivningsbolaget vidtagit. Ett indrivningsbolag berättade till exempel att om man känner till gäldenärens bankförbindelseinformation returneras betalningen med hjälp av denna. Om man inte har någon uppgift om bankförbindelse, försöker indrivningsbolaget nå gäldenären med hjälp av de kontaktuppgifter man har, och vid behov utreds gäldenärens kontaktuppgifter till exempel via nummerupplysningen. Om gäldenären inte kan nås och indrivningsbolaget inte känner till gäldenärens kontonummer, försöker man returnera betalningen via banken med en betalningsanvisning. Om inte heller detta lyckas kvarstår betalningen i väntan på att gäldenären tar kontakt, och dessutom fortsätter indrivningsbolaget i fråga att försöka nå gäldenären med jämna mellanrum för att återbetala betalningen.

Om man inte får kontakt med gäldenären förvarar en del indrivningsbolag överbetalningar på kundreservkontot tills gäldenären kan nås. När gäldenären kontakter indrivningsbolaget till exempel i fråga om en annan fordran, frågar man gäldenären om han eller hon vill att överbetalningen återbetalas till honom eller om den används för betalning av någon annan fordran som förfallit till betalning.

Några indrivningsbolag redovisar överbetalningen till borgenären och överför på denne ansvaret för återbetalningen till gäldenären. Några indrivningsbolag berättar att de överväger att göra en betalningsdeposition till regionförvaltningsverket om de inte annars lyckas returnera överbetalningen.

Förfaringssätt om gäldenären inte kan nås och betalningen inte kan återbetalas

Ungefär hälften av indrivningsbolagen berättade att de inte har haft sådana överbetalningar som gäldenären gjort där de inte har nått gäldenären och fått överbetalningen återbetald till denne, eller att de endast har behandlat enstaka överbetalningar där gäldenären inte genast har kunnat nås. Samma indrivningsbolag berättade i allmänhet att de förvarar betalningen på ett kundreservkonto tills betalningen kan återbetalas.

Ungefär en tredjedel av indrivningsbolagen beskrev närmare sina etablerade förfaringssätt i de fall där gäldenären inte kan nås och betalningen inte kan återbetalas. Dessa indrivningsbolag berättade att de intäktför betalningen om gäldenären trots alla försök inte kan nås. Vanligtvis görs intäktsföringen tre år efter att gäldenären har gjort överbetalningen eller från den tidpunkt då man för första gången har försökt nå gäldenären för att återbetala betalningen. Många indrivningsbolag som berättade att de i allmänhet intäktför en överprestation som gäldenären gjort cirka tre år efter betalningen, berättade dock att de på gäldenärens begäran returnerar betalningen även efter att den intäktförts. Som den slutliga tidsfristen för återbetalning av betalningen meddelades då ofta 10 år från det att betalningen utfördes. Vissa indrivningsbolag berättade att de flyttar över de överbetalningar där gäldenärerna inte kan nås från kundreservkontot till ett separat utredningskonto eller förvaringskonto för den ovannämnda treårsperioden som föregår intäktsföringen.

Ett indrivningsbolag berättade till exempel att ett år efter överbetalningen överförs det från kundreservkontot till brukskontot och bokförs som kortfristig skuld i bokföringen. Tre år efter överbetalningen intäktför indrivningsbolaget överbetalningen genom att bokföra den bland övriga rörelseintäkter. Efter intäktsföringen kan överbetalningen på gäldenärens begäran återbetalas via banken med en betalningsanvisning, varefter återbetalningen motbokförs bland övriga rörelseintäkter. Indrivningsbolaget sparar dock inte uppgifter om överbetalningar i sitt indrivnings- och ekonomiförvaltningssystem efter 10 år.

Ett indrivningsbolag meddelade att det intäktför överbetalningen efter två eller tre år, eftersom intäktsföringspraxisen har varierat enligt revisorernas anvisningar. Indrivningsbolaget meddelade att det återbetalar överbetalningar till gäldenärerna trots att de intäktförts, även efter de tidsfrister som anges i lagen om preskription, eftersom bolaget ansåg att överbetalningarna inte var avsedda att göras till dess fördel.

Andra förfaranden för återbetalning av överbetalningar

En del indrivningsbolag använder sig av gränser i euro, där man vid överbetalningar som underskrider gränsen följer särskilda förfaranden. Ett indrivningsbolag berättade att en överbetalning på mindre än 5 euro redovisas som dröjsmålsränta till uppdragsgivaren inom två veckor och att gäldenärens eventuella begäran om återbetalning förmedlas till uppdragsgivaren. Däremot överförs en överbetalning på 5-10 euro till indrivningsbolagets kundreservkonto, varifrån den returneras till gäldenären endast på dennes begäran.

Ett indrivningsbolag berättade att det inte vidtar åtgärder för att nå gäldenären om överbetalningen understiger 10 euro, eftersom en summa av den storleken är en skälig ersättning för en överbetalning som beror på gäldenärens fel. Om gäldenären begär återbetalning av en överbetalning på mindre än 10 euro, återbetalas den dock till gäldenären med ett avdrag på 5 euro. Ett annat indrivningsbolag berättade för sin del att om överbetalningen är 10 euro eller mindre vidtar bolaget inga åtgärder för att nå gäldenären och återbetala betalningen, eftersom kostnaderna för återbetalningen till indrivningsbolaget uppgår till 10 euro. Ett indrivningsbolag berättade att om en överbetalning till följd av gäldenärens vårdslöshet är 10 euro eller mindre informeras gäldenären om saken. Å andra sidan återstår ingen överbetalning att återbetala då indrivningsbolagets återbetalningskostnad är 10 euro.

Ett indrivningsbolag berättade att om det är fråga om en betalning som överskrider en betalningspost som fastställts i ett frivilligt betalningsprogram eller skuldsanering, återbetalas överskottsdelens till gäldenären på dennes begäran. I annat fall riktas överskottsbetalningen till följande post. Å andra sidan återbetalas en överbetalning under 10 euro som överstiger skuldens totalbelopp endast på gäldenärens begäran.

Åtgärder och tidtabell

Åtgärder för att återbetala en överbetalning inleds i regel genast eller senast inom en vecka från överbetalningen. Det går snabbt att inleda ett återbetalningsförfarande i synnerhet för de indrivningsbolag som har få uppdrag och som dagligen kontrollerar gäldenärernas betalningar manuellt. En del indrivningsbolag vidtar återbetalningsåtgärder två veckor eller en månad efter överbetalningen. I vissa fall tar det dock längre tid att inleda återbetalningsprocessen.

Ett indrivningsbolag berättade till exempel att det skickar ett brev till gäldenären angående en överbetalning på över 50 euro inom en månad från det att betalningen registrerades på indrivningsbolagets konto. Om överbetalningen är 5-50 euro, strävar man efter att skicka ett brev till gäldenären inom en månad, men senast efter ett halvt år.

Tiden från överbetalning till dess egentliga återbetalning varierar. De vanligaste återbetalningstiderna är mellan en vecka och tre månader, men även längre återbetalningstider förekommer.

4.2 Kostnader för återbetalning

En del av indrivningsbolagen meddelade att de inte tar ut kostnader för att återbetala överbetalningen. Största delen av de indrivningsbolag som driver in återbetalningskostnader berättade att kostnaderna drivs in endast om överbetalningen beror på gäldenärens fel. I några fall framgick det inte tydligt av utredningen om kostnaderna tas ut även när överbetalningen beror på borgenärens eller indrivningsbolagets fel.

Kostnaderna som tas ut för återbetalningen varierar mellan 5 och 20 euro. De vanligaste kostnaderna är

5-10 euro. Beloppet av de kostnader som uppbärs för återbetalningen kan variera enligt fordrans kapital samt beroende på vilka åtgärder indrivningsbolagen vidtar i ärendet. Ett indrivningsbolag meddelade till exempel att det driver in 7 euro för en återbetalning på över 20 euro och 5 euro för en återbetalning på under 20 euro. Ett annat indrivningsbolag meddelade att det debiterar 8 euro för ett återbetalningsbrev som skickats till en konsumentgäldenär och 9,50 euro för brev som skickats till en företagsgäldenär.

4.3 Användning av återbetalning för betalning av annan skuld

En del av indrivningsbolagen meddelade att de inte använder överbetalningar för att betala övriga skulder. Största delen av de indrivningsbolag som använder en överbetalning för att betala en skuld som beror på någon annan grund uppgav att de gör det endast med gäldenärens samtycke. En överbetalning av en skuld som beror på samma grund används däremot ofta på det sätt som lagen och god indrivningssed möjliggör utan gäldenärens samtycke.

En del indrivningsbolag ber inte om gäldenärens uttryckliga samtycke, utan avtalar med borgenären om att betala en annan skuld med överbetalningen. Ett indrivningsbolag uppgav sig alltid vara i kontakt med företagsgäldenärer, men i allmänhet inte med konsumentgäldenärer, eftersom de är svåra att nå. Vissa indrivningsbolag skickar brev till gäldenärerna. Genom att inte svara på breven anses gäldenären ha gett sitt tysta samtycke till att överbetalningen används för betalning av annan skuld, varefter överbetalningen riktas till den andra skulden.

Till exempel ett indrivningsbolag berättade att en överbetalning på mindre än 10 euro riktas till en annan öppen fordran genast och att gäldenären får ett brev eller e-post om riktandet. När överbetalningen överstiger 10 euro skickas ett brev till gäldenären där gäldenären ombeds kontakta indrivningsbolaget. Om gäldenären inte tar kontakt riktas överbetalningen antingen till en annan öppen fordran eller återbetalas till gäldenären med ett avdrag på 9 euro för återbetalningskostnader. En överbetalning på under 9 euro lämnas att vänta på att en ny fordran ska öppnas och överbetalningen riktas senare dit.

4.4 Oåterbetalade överbetalningar

Hos mindre indrivningsbolag finns det inga eller några tiotal överbetalningar som inte återbetalats. I huvudsak varierar antalet oåterbetalade överbetalningar hos indrivningsbolagen mellan cirka 100 och 1000. Hos några stora bolag är antalet oåterbetalade överbetalningar betydande, till exempel 11 785 stycken, 93 583 stycken och 96 250 stycken.

Regionförvaltningsverket frågade indrivningsbolagen när de har tagit emot de fem äldsta överbetalningar som fortfarande inte återbetalats. Svaren varierar något. En liten del av indrivningsbolagen har inga oreturerade överbetalningar. Å andra sidan togs den äldsta oreturerade betalningen emot 10.9.2010.

4.5 Förfaringssätt enligt lag och god indrivningssed för återbetalning av överbetalningar

Regionförvaltningsverket anser att indrivningslagen och god indrivningssed förutsätter följande tillvägagångssätt vid behandling av överbetalningar:

Indrivningsbolaget ska alltid vidta nödvändiga åtgärder för att återbetala en överbetalning som gäldenären gjort. Med nödvändiga åtgärder avses alla åtgärder som indrivningsbolaget har till sitt förfogande för att återbetala en felaktig betalning. För att återbetala en överbetalning kan indrivningsbolaget söka gäldenären per brev, e-post, textmeddelande eller genom att ringa till denne. För att nå gäldenären kan indrivningsbolaget utreda gäldenärens kontaktuppgifter på behövt sätt. Om gäldenären inte kan nås med det första kontaktförsöket ska indrivningsbolaget vidta andra nödvändiga åtgärder för att nå gäldenären.

Nödvändiga åtgärder för att återbetala överbetalningen ska inledas inom 1-2 veckor efter att överbetalningen gjorts. Om indrivningsbolaget inte når gäldenären kan det försöka återbetala den betalda överbetalningen via banken som betalningsanvisning. Om överbetalningen inte kan återbetalas ens efter alla nödvändiga åtgärder, kan indrivningsbolaget förvara den på ett kundreservkonto tills den kan återbetalas eller intäktsföras lagenligt.

Det kan inte anses vara lämpligt att indrivningsbolaget redovisar överbetalningen till borgenären och på denne överför ansvaret för behandlingen av överbetalningen. I en överbetalning som gäldenären gjort är det fråga om gäldenärens medel som på grund av överbetalningen finns på indrivningsbolagets kundreservkonto. Indrivningsbolaget ska i egenskap av utövare av yrkesmässig indrivningsverksamhet se till att överbetalningar hanteras omsorgsfullt och att nödvändiga återbärningar görs till gäldenären och det kan inte överföra sitt ansvar på borgenären. Om indrivningsbolaget inte har ett eget kundreservkonto i bruk, utan ger gäldenären anvisningar om att betala alla betalningar till borgenärens konto, ska indrivningsbolaget också i en sådan situation tillsammans med borgenären sörja för ett ändamålsenligt förfarande för att återbetala överbetalningen.

Indrivningsbyrån kan låta bli att återbetala en gäldenärs överbetalning och använda den för betalning av en annan skuld som beror på någon annan orsak för gäldenären endast med gäldenärens uttryckliga samtycke. Av denna anledning kan det inte anses vara ett lämpligt förfarande att indrivningsbolaget tolkar det som att gäldenären gett sitt så kallade tysta samtycke till att överbetalningen används till att betala en skuld som beror på någon annan orsak om gäldenären inte särskilt motsätter sig meddelandet om detta.

Om den obefogade eller överstora betalningen beror på slarv från gäldenärens sida kan borgenären eller indrivningsbyrån driva in de skäliga kostnaderna för återbetalningen av överbetalningen. Då ska indrivningsbyrån ställa de åtgärder som den vidtagit för att återbetala överbetalningen och de kostnader som uppstått i proportion till det överbetalda belopp som återbetalas. För att återbetala en överbetalning är det i regel inte nödvändigt att vidta åtgärder, för vilka nödvändiga och skäliga kostnader överstiger det överbetalda beloppet. Om indrivningsbolaget har fordringar som beror på olika grunder att driva in hos gäldenären och de nödvändiga kostnader som gäldenären ska ersätta till följd av återbetalningen av en överbetalning kommer att överskrida beloppet av den återbetalda betalningen, kan överbetalningen i ett sådant fall genast användas för betalning av en annan fordran även utan gäldenärens samtycke. Då kommer överbetalningen till gäldenärens fördel på ett vederbörligt sätt.

Om överbetalningen beror på ett fel av indrivningsbolaget eller borgenären ska betalningen återbetalas till gäldenären utan kostnader. Då ska indrivningsbolaget vidta alla nödvändiga åtgärder för att återbetala överbetalningen. Då kan man dock beakta att om överbetalningen som ska återbetalas är mycket liten, till exempel endast några tiotals cent, kan betalningen användas som betalning för en annan fordran även utan gäldenärens

samtycke. Om överbetalningen på nämnda sätt är mycket liten och gäldenären inte har någon annan skuld som överbetalningen kan hänföras till, är det i princip inte nödvändigt att vidta åtgärder för att återbetala överbetalningen.

En överbetalning kan alltid användas för betalning av en skuld som beror på samma grund utan gäldenärens samtycke, om den nya posten av en fordran som beror på samma grund har förfallit till betalning innan överbetalningen har återbetalats. Man kan dock inte bli att vänta på förfallodagen för en ny betalningspost för en fordran som beror på samma grund i det syftet att överbetalningen riktas till den nya öppna betalningsposten först senare när den har förfallit till betalning.

5. Regionförvaltningsverkets observationer om förfarandena för behandling av oriktade betalningar

5.1 Förfarande för riktande av betalningen och tidtabell för åtgärderna

Indrivningsbolagen hanterar i allmänhet betalningar med bristfälliga betalningsuppgifter manuellt och åtgärderna inleds oftast samma eller senast följande dag när indrivningsbolagets kundreservkonto har mottagit betalningen. Vissa indrivningsbolag använder ett utredningskonto, där oriktade betalningar behandlas. Enskilda indrivningsbolag har inget kundreservkonto, utan betalningarna behandlas av uppdragsgivaren.

Cirka en femtedel av indrivningsbolagen utreder alla betalningar manuellt, inklusive betalningar som betalats med bristfälliga betalningsuppgifter. Detta är typiskt när antalet indrivningsuppdrag är litet eller indrivningsverksamheten är en bisyssla.

Indrivningsbolagen utreder ofta först det rätta föremålet för betalningen utifrån de uppgifter som finns i betalningen, så som betalarens namn, belopp, textfält, felreferensens innehåll, fakturanummer eller annan information. Vid behov kan uppdragsgivaren kontaktas för att utreda betalningen. Om betalningen inte med dessa uppgifter kan riktas, tar indrivningsbolagen vanligtvis kontakt med betalaren på olika sätt (telefon, textmeddelande, e-post eller brev) och begär en utredning om vilken fordran betalningen har avsetts för. Av indrivningsbolagens utredningar observerades att största delen av de betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter kan riktas till rätt fordran med dessa åtgärder.

Om betalningen inte innehåller uppgifter om betalaren frågar indrivningsbolagen oftast banken om betalarens uppgifter, så att betalningen kan riktas med denna uppgift eller så kan man kontakta betalaren för att utreda betalningen. Indrivningsbolagen skickar vanligtvis en eller flera förfrågningar till betalaren per e-post eller post, om betalaren inte har kunnat nås eller om betalaren inte har kontaktat indrivningsbolaget. Av indrivningsbolagens utredningar observerades att en betydande del av betalningarna kan utredas och riktas till rätt fordran med hjälp av dessa åtgärder.

Flera indrivningsbolag tillämpar ett förfarande där betalningar med större belopp prioriteras och för dem vidtas mer omfattande och återkommande åtgärder. Vissa indrivningsbolag gör dessutom tillsammans med banken en utredning om penningtvätt för stora betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter och frågar betalaren om orsaken till betalningen.

I utredningen observerades att största delen av indrivningsbolagen i allmänhet kan utreda betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter med hjälp av ovan nämnda åtgärder inom 1-3 vardagar från det att betalningen har kommit in på indrivningsbolagets kundreservkonto. Behandlingen av en betalning med bristfälliga betalningsuppgifter upphör vanligtvis antingen genom att betalningen riktas till rätt fordran eller genom att betalningen återbetalas till gäldenären.

De indrivningsbolag som dagligen hanterar alla mottagna betalningar manuellt lyckas snabbt utreda betalningarna som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter och hade i regel inga oriktade betalningar alls vid tidpunkten för utredningen.

I utredningen observerades att situationer där gäldenären inte kan nå eller där svaret på bankförfrågan dröjer är problematiska för många indrivningsbolag. Vissa indrivningsbolag påpekade till exempel att bankens svar i vissa situationer kan räckas från veckor till månader. I dessa situationer förvaras betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter på indrivningsbolagets kundreserv- eller utredningskonto tills betalningen kan utredas.

Enligt utredningen tog en del indrivningsbolag inte aktivt kontakt med betalaren för att utreda betalningen. I en del av indrivningsbolagens utredningar förblev förfarandena för att nå gäldenären oklara. Även användningen av bankförfrågningar för att utreda betalningsuppgifter varierar i indrivningsbolagen. Flera indrivningsbolag använder dem inte eller de används endast för att utreda betalningar som överstiger ett visst eurobelopp. Detta motiverades bland annat med kostnadsfaktorer, då utredning av betalaren tar indrivningsbolagets arbetstid och banken debiterar en avgift enligt sin serviceprislista för bankförfrågan. Av vissa indrivningsbolags utredningar förblev det likaså oklart hur betalningsuppgifterna ska utredas om de inte finns med i betalningen.

Vissa indrivningsbolag väntar på att gäldenären tar kontakt med anledning av indrivningsbolagets följande indrivningsåtgärd, om en betalning som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter inte kan riktas. Vissa indrivningsbolag utreder betalningar med bristfälliga betalningsuppgifter endast varje vecka eller mer sällan nästan varje vecka. Av vissa indrivningsbolags utredningar förblev också tidtabellen för utredningen av betalningar oklar. Vissa indrivningsbolag tillämpar olika förfaranden som grundar sig på gränsvärden i euro, där man till exempel inte vidtar några åtgärder för små betalningar om man inte känner till betalaren, eller så tar man inte alls kontakt med betalaren om beloppet av betalningen som utreds är litet.

5.2 Oriktade betalningar vid tidpunkten för utredningen

I utredningen observerades att indrivningsbolagen hade sammanlagt cirka 36 000 oriktade betalningar och att deras belopp uppgick till sammanlagt cirka 3,2 miljoner euro vid tidpunkten för utredningen.⁴ Antalet oriktade betalningar var i regel störst hos de indrivningsbolag som också har stora indrivningsupdrag.

Totalt 43 indrivningsbolag hade inga oriktade betalningar vid tidpunkten för utredningen. Dessa var vanligtvis små indrivningsbolag som hanterade alla betalningar manuellt dagligen och utan dröjsmål kunde utreda dem. Hos ungefär vart sjunde indrivningsbolag var antalet oriktade betalningar mycket litet.

Totalt 45 indrivningsbyråer uppgav i sin utredning den automatiska riktningsprocenten för alla inbetalningar de mottagit och den varierade mellan 74,43 och 100,00 procent (oftast 95,00-100,00 procent). Av dessa hade något över en tredjedel inga oriktade betalningar vid tidpunkten för utredningen.

Regionförvaltningsverket bad indrivningsbolagen om betalningsspecifika uppgifter om de 50 äldsta betalningarna som ännu inte har riktats. De äldsta betalningarna var från år 2016-2017 och summorna varierade från mycket små till större. I detta material fanns till exempel 19 stora oriktade betalningar på över tusen euro och de var från åren 2017-2020.

⁴ Vissa indrivningsbolag berättade att även överbetalningar ingår i oriktade betalningar.

Lite över en sjättedel av indrivningsbolagen hade på basis av utredningen i detta material inte vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att utreda betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter. Vanligtvis var det fråga om en situation där indrivningsbolaget inte tog kontakt med betalaren eller utredde betalarens uppgifter, eller så framgick inte de vidtagna åtgärderna från den givna utredningen.

5.3 Kostnader för riktande av prestation

I utredningen observerades att indrivningsbolagen i allmänhet inte krävde att gäldenären skulle betala för behandlingen av betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter.

Vissa indrivningsbolag berättade att man i vissa särskilda situationer kan kräva kostnader av gäldenären, till exempel om gäldenärens felaktiga förfarande har varit uppsåtligt eller återkommande. Ett indrivningsbolag berättade att det kan anmärka på gäldenärens felaktiga förfarande och förbehålla sig rätten att senare kräva kostnaden för utredningen av betalningen, om gäldenärens förfarande upprepas. Ett indrivningsbolag kräver en kostnad på 10 euro av gäldenären, om gäldenären kontaktas för att utreda betalningen och betalningen är 10 euro eller större.

Vissa indrivningsbolag har övervägt att ta i bruk en kostnad, eftersom antalet betalningar med bristfälliga betalningsuppgifter har ökat i någon mån. Enligt indrivningsbolagen tar den manuella behandlingen av fallen arbetstid och orsakar utöver bankens serviceavgifter även extra kostnader för indrivningsbolaget.

5.4 Förfaringssätt enligt lag och god indrivningssed för riktande av betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter

Regionförvaltningsverket konstaterar att en betalning som gäldenären gör med bristfälliga betalningsuppgifter inte har någon inverkan på betalningens rättidighet och bindande verkan gentemot utomstående.

Regionförvaltningsverket anser att det hör till god indrivningssed att indrivningsbolaget reder ut oriktade betalningar som det fått och riktar dem till rätt fordran utan obefogat dröjsmål. Att betalningarna riktas utan dröjsmål har en central inverkan på såväl gäldenärens som uppdragsgivarens rättigheter och ställning, så vid behandlingen av betalningarna ska särskild noggrannhet iaktas. Om indrivningsbolaget inte har ett eget kundreservkonto i bruk, utan ger gäldenären anvisningar om att betala alla betalningar till borgenärens konto, ska indrivningsbolaget också i en sådan situation tillsammans med borgenären sörja för ett ändamålsenligt förfarande för att återbetala överbetalningen.

Regionförvaltningsverket konstaterar att indrivningsbolaget i princip ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att utreda gäldenärens betalning med bristfälliga betalningsuppgifter och rikta den till rätt fordran. Indrivningsbolaget ska inleda åtgärderna utan obefogat dröjsmål, högst 1-3 vardagar efter att betalningen har kommit in på indrivningsbolagets kundreservkonto. Indrivningsbolaget kan först utreda föremålet för betalningen på basis av uppgifterna i betalningen. Indrivningsbolaget ska kontakta betalaren för utredning av betalningen, om betalningen inte kan riktas på basis av uppgifterna i betalningen. Indrivningsbolaget ska också utreda betalarens uppgifter till exempel via banken eller på något annat sätt, om betalarens uppgifter inte finns tillgängliga i betalningen, och rikta betalningen utifrån uppgifterna om betalaren eller kontakta denne för att utreda betalningen.

Om indrivningsbolaget trots alla åtgärder inte når gäldenären eller om bankens svar på betalarförfrågan fördröjs, kan indrivningsbolaget förvara betalningen på ett kundreservkonto tills det kan rikta betalningen eller inleda återbetalningen till gäldenären. Indrivningsbolaget ska vid återbetalningen av prestationen följa de riktlinjer i enlighet med indrivningslagen och

god indrivningssed som regionförvaltningsverket ovan har konstaterat om återbetalningen av överbetalningar.

Indrivningsbolaget ska i regel vidta alla nödvändiga åtgärder för att utreda en betalning som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter och rikta den till rätt fordran oberoende av beloppet. Indrivningsbolaget kan dock vid dimensioneringen av åtgärderna beakta betalningens belopp. Om betalningen som ska riktas är mycket liten, ska indrivningsbolaget inte vidta åtgärder som skulle medföra onödigt stora kostnader för gäldenären.

Om indrivningsbolaget kräver gäldenären på kostnaderna för utredningen av en betalning med bristfälliga betalningsuppgifter, ska kostnaderna vara skäligen och de kan krävas högst till det belopp som borgenären har betalat eller är skyldig att betala i ersättning till indrivningsbolaget för indrivningen. Indrivningsbolaget kan av gäldenären kräva kostnader för utredning av betalningar med bristfälliga betalningsuppgifter med iakttagande av principerna i 10 §, 10 a § 3 mom. och 10 c § 2 mom. i indrivningslagen.

6. Projektets centrala observationer

6.1 Överbetalningar

I de flesta indrivningsbolag var förfaringsätten för behandling och återbetalning av överbetalningar i skick. Av utredningarna framgick också att en del indrivningsbolag endast sällan behandlade överbetalningar. Ungefär hälften av indrivningsbolagen berättade till exempel att de inte har råkat ut för en situation där de inte har nått gäldenären och kunnat betala tillbaka överbetalningen.

Största delen av de indrivningsbolag som använder en överbetalning för att betala en skuld som beror på någon annan grund uppgav att de gör det endast med gäldenärens samtycke. I utredningen upptäcktes dock också brister i flera indrivningsbolags förfaringsätt. En del av indrivningsbolagen använder gäldenärens överbetalning för betalning av en skuld som beror på någon annan grund utan gäldenärens samtycke eller tolkar att gäldenären har gett sitt så kallade tysta samtycke till att överbetalningen görs för betalning av en skuld som beror på någon annan grund, om inte gäldenären uttryckligen förbjuder att överbetalningen används för betalning av en annan skuld.

Brister upptäcktes också i förfarandena för att nå gäldenären och återbetala överbetalningar. I vissa fall skickar indrivningsbolagen endast ett eller två brev till gäldenären där denne ombeds meddela sina bankuppgifter för återbetalning av överbetalningen, och om gäldenären inte reagerar på dem, fortsätter indrivningsbolaget inte att vidta aktiva åtgärder för att återbetala betalningen. Av svaren framgår till och med ett förfarande där man inte alltid försöker nå en konsumentgäldenär, eftersom detta upplevs som besvärligt. En del av indrivningsbolagen redovisar överbetalningen till borgenären och överför ansvaret för behandlingen av överbetalningen till denne.

Hos mindre indrivningsbolag finns det inga eller endast några tiotal överbetalningar som inte återbetalats. Å andra sidan har de största indrivningsbolagen ett betydande antal oreturerade överbetalningar. Den äldsta oreturerade överbetalningen i materialet togs emot 10.9.2010.

6.2 Oriktade betalningar

I utredningen observerades att största delen av indrivningsbolaget har ändamålsenliga förfaringsätt för att utreda betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter om gäldenärerna och att rikta dem till rätt fordran. Indrivningsbolagens åtgärder var oftast omfattande och de utfördes i regel inom 1-3 vardagar efter att en betalning med bristfälliga betalningsuppgifter kommit in på indrivningsbolagets kundreservkonto. Indrivningsbolagen

krävde i regel inte att gäldenären skulle betala för utredningen av betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter.

I utredningen upptäcktes dock också brister i flera indrivningsbolags förfaringssätt. De åtgärder som indrivningsbolagen vidtog eller deras tidtabell var enligt den erhållna utredningen inte till alla delar tillräckliga för att utreda gäldenärernas betalningar med bristfälliga betalningsuppgifter. Vanligtvis är det fråga om en situation där indrivningsbolaget inte aktivt tar kontakt med betalaren eller då uppgifter om betalaren inte utreds till exempel via banken. För vissa indrivningsbolag framkom det att åtgärderna inleds först senare än inom 1-3 vardagar efter att betalningen har kommit in på indrivningsbolagets kundreservkonto. För vissa indrivningsbolags del förblev det enligt utredningen i viss mån oklart vilka åtgärder indrivningsbolaget vidtar för att utreda betalningarna.

Indrivningsbolagen hade sammanlagt cirka 36 000 oriktade betalningar och deras belopp uppgick till sammanlagt cirka 3,2 miljoner euro vid tidpunkten för utredningen. Antalet i sig är betydande, men i regionförvaltningsverkets utredning är indrivningsbolagets förfarande för dessa inte kunnat utvärderas betalningsspecifikt. Indrivningsbolaget kan ha en adekvat grund för att betalningen inte har kunnat riktas, och därför kan man inte dra några slutsatser om förfarandets lagenlighet på basis av antalet oriktade betalningar. En grund kan till exempel vara att indrivningsbolaget inte har nått gäldenären eller att behandlingen av ärendet pågår av skäl som inte beror på indrivningsbolaget. Det är också värt att notera att majoriteten av indrivningsbolagen inte hade några oriktade prestationer eller att deras antal var mycket litet vid tidpunkten för utredningen.

Regionförvaltningsverket fick en betalningsspecifik utredning av indrivningsbolagen om de 50 äldsta betalningarna som ännu inte har riktats. Lite över en sjättedel av indrivningsbolagen hade på basis av utredningen i detta material inte vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att utreda betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter, eller så framgick åtgärderna inte av indrivningsbolagets utredning. Merparten av indrivningsbolagen hade dock vidtagit lämpliga åtgärder för att rikta betalningarna.

7. Regionförvaltningsverkets fortsatta åtgärder

Regionförvaltningsverket ger i form av ett tillsynsbrev indrivningsbolagen administrativ styrning i fråga om brister som upptäckts i behandlingen av överbetalningar och oriktade betalningar. I tillsynsbrevet fästs indrivningsbolagens uppmärksamhet vid de förfaringssätt enligt indrivningslag och god indrivningssed som ska iakttas vid behandlingen av överbetalningar och betalningar som gjorts med bristfälliga betalningsuppgifter. Tillsynsbrevet skickas till varje indrivningsbolag som är infört i registret över utövare av indrivningsverksamhet och publiceras på regionförvaltningsverkets webbplats. Regionförvaltningsverket publicerar också ett pressmeddelande om utredningen och dess centrala observationer.

Regionförvaltningsverket skärper i fortsättningen övervakningen så att de givna förvaltningsdirektiven följs. Regionförvaltningsverket vidtar nödvändiga tillsynsåtgärder om verket upptäcker brister i indrivningsbolagets förfaringssätt i behandlingen av överbetalningar eller oriktade betalningar.

Mer information om utredningen ges av

Överinspektör Anna-Emilia Sirén, tfn 0295 016 029

Överinspektör Matti Laiho, tfn 0295 016 546

Överinspektör Seela Saraniva, tfn 0295 016 680

Överinspektör Jouni Kiviniemi, tfn 0295 016 627

(Bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism, överinspektör Marian Jecu, tfn 0295 016 632)

E-post enligt principen fornamn.efternamn@avi.fi.

Bilaga: Begäran om utredning



Registrerad aktör som bedriver indrivningsverksamhet

Regionförvaltningsverkets tillsynsprojekt

Regionförvaltningsverket i Södra Finland genomför ett tillsynsprojekt som riktas till alla registrerade aktörer som bedriver indrivningsverksamhet (nedan indrivningsbyrå). Tillsynsprojektet har överenskommit i verksamhetsplanen 2020 för arbets- och näringsministeriet och regionförvaltningsverken. Information om projektet gavs den 27 maj 2020.

I tillsynsprojektet utreder regionförvaltningsverket indrivningsbyråernas förfaranden för att återbetala överbetalningar och behandla betalningar gjorda med bristfälliga referensuppgifter. Syftet med tillsynsprojektet är att säkerställa att alla indrivningsbyråer har adekvata tillvägagångssätt för att behandla de icke-allokerade betalningar och överbetalningar de tagit emot.

Regionförvaltningsverket informerar separat om resultatet från utredningen. Regionförvaltningsverket kan utifrån utredningen vidta vidareutredningar och vid behov även andra tillsynsåtgärder.

Begäran om utredning

Regionförvaltningsverket ber indrivningsbyrån om en utredning om dess förfaringsätt vid behandlingen av överbetalningar och icke-allokerade betalningar. Av utredningen ska framgå åtminstone följande:

Behandling av överbetalningar

- 1) Indrivningsbyrån ombeds att i detalj beskriva sin process för behandlingen av överbetalningar. Av utredningen ska framgå bland annat förfaringsättet för att nå gäldenären, åtgärdernas tidtabell, förfaringsättet för eventuella kostnader som uppstår vid återbetalningen av överbetalningen samt förfaringsättet för att använda överbetalningen för att betala gäldenärens andra skulder.
- 2) Hur förfar indrivningsbyrån i en situation där de inte kan nå gäldenären för att återbetala överbetalningen?
- 3) Vad gör indrivningsbyrån med de överbetalningar som inte kan återbetalas till gäldenären eller någon annan som gjort betalningen?
- 4) Hur mycket ej återbetalda överbetalningar finns det på indrivningsbyråns konto för kundmedel i antal och euro vid tidpunkten då utredningen ges. När har indrivningsbyrån tagit emot de fem äldsta överbetalningarna som inte har återbetalts.

Behandling av icke-allokerade betalningar

- 5) Indrivningsbyrån ombeds att i detalj beskriva sin process för behandlingen av icke-allokerade betalningar. Av utredningen ska framgå bland annat förfaringsättet för att utreda betalningen och allokeringen av den samt tidtabellen för åtgärderna.
- 6) Uppbärs några kostnader av gäldenären i något fall på grund av att denne betalat fordringen med bristfälliga referensuppgifter? Om det förekommer situationer där indrivningsbyrån uppbär kostnader av gäldenären för behandlingen av en icke-allokerad betalning

ber regionförvaltningsverket att indrivningsbyrån ska lämna en utredning om sitt förfaringssätt vid debiteringen av kostnaderna.

- 7) En utredning ombeds även om hur stor andel av alla betalningar som indrivningsbyrån tar emot som automatiskt allokeras till uppdraget (i procent med en noggrannhet på två decimaler).
- 8) Hur många icke-allokerade prestationer det finns på indrivningsbyråns konto för kundmedel i antal och euro vid tidpunkten då utredningen ges.

Utöver den skriftliga beskrivningen ombeds indrivningsbyrån fylla i den bifogade tabellen där uppgifterna i punkterna 1)–3) nedan framgår.

- 1) Indrivningsbyråns återbetalningar av överbetalningar under perioden 1 december 2019–31 maj 2020, högst 80 st. i transaktionsordning från och med äldsta
 - uppdragsnummer
 - datum då betalningen anlönt till indrivningsbyrån
 - återbetalt belopp, euro
 - återbetalningsdatum
 - kostnadens belopp, euro, om kostnad krävts för återbetalning av betalningen
 - utredning av kostnadens belopp och grund, om kostnad krävts för att återbetala betalningen
 - tilläggsuppgifter (vid behov).

Ovan nämnda uppgifter kan fyllas i på flik 1 i tabellen.

- 2) Användning av överbetalningar som indrivningsbyrån använt för gäldenärens andra skulder perioden 1 december 2019–31 maj 2020, högst 50 st. i transaktionsordning från och med äldsta
 - uppdragsnummer
 - datum då betalningen anlönt till indrivningsbyrån
 - belopp som använts för betalning av andra skulder, euro
 - datum då betalningen använts för att betala andra skulder
 - datum då gäldenären gett sitt samtycke till att betalningen används för att betala andra skulder
 - hur har gäldenärens samtycke skaffats (brev, e-post e.d.)
 - tilläggsuppgifter (vid behov).

Ovan nämnda uppgifter kan fyllas i på flik 2 i tabellen.

- 3) Bolagets alla betalningar som inte allokerats vid tidpunkten då utredningen ges, dock högst 50 st. i transaktionsordning från och med äldsta
 - datum då betalningen anlönt till indrivningsbyrån
 - belopp, euro
 - motivering till varför betalningen inte har allokerats (t.ex. referens saknas, betalaren är inte gäldenär)
 - vilka åtgärder har vidtagits för att allokera betalningen
 - tilläggsuppgifter (vid behov).

Ovan nämnda uppgifter kan fyllas i på flik 3 i tabellen.

Den skriftliga utredningen jämte bilagor ska lämnas in till regionförvaltningsverket senast den 13 augusti 2020 antingen per e-post till adressen

registratur.sodra@rfv.fi (i förstahand) eller per brev på adressen

Regionförvaltningsverket i Södra Finland, PB 150, 13101 Tavastehus. Ange referens ESAVI/16056/2020 på utredningen. Ifall utredningen innehåller sekretessbelagd information kan den skickas in elektroniskt via tjänsten turvaviestivi@rfv.fi. Indrivningsbyrån ombeds tydligt markera de punkter i utredningen som den anser innehålla uppgifter som omfattas av affärshemligheter. Att ett svar inte inlämnas inom utsatt tid förhindrar inte att ärendet avgörs på regionförvaltningsverket.

Om indrivningsbyrån och den ansvariga personen lämnar en gemensam utredning ska detta framgå av utredningen.

Bakgrund

Återbetalning av överbetalningar

Enligt 4 § i lagen om indrivning av fordringar (513/1999) får det vid indrivning inte användas ett förfarande som strider mot god indrivningssed eller som annars är otillbörligt mot gäldenären. Indrivningen får exempelvis inte orsaka gäldenären orimliga eller onödiga kostnader. Indrivningsbyrån ska särskilt beakta gäldenärens rättigheter oavsett av att uppdragsgivaren är fordringsägaren.

Gäldenären kan ibland betala samma faktura två gånger eller betala en större summa än avsett. Den instans som fått en sådan här oskälig eller för stor betalning är skyldig att återbetala överbetalningen. För gäldenärens överbetalning hör det till god indrivningssed först och främst att indrivningsbolaget utan oskäligt dröjsmål återbetalar överloppsbetalningen till gäldenären.

God indrivningssed förutsätter även att indrivningsbolaget ska återbetala gäldenärens överbetalning utan kostnader ifall betalningen beror på indrivningsbyråns eller fordringsägarens misstag. Om den oskäliga betalningen eller överbetalningen beror på gäldenärens oaktsamhet kan indrivningsbolaget debitera gäldenären för skäliga kostnader för återbetalningen av överbetalningen.

Indrivningsbyrån kan låta bli att återbetala gäldenärens överbetalning och använda den för skulder som beror på annan orsak endast i sådana fall där gäldenären gett sitt uttryckliga samtycke till detta.

Behandling av icke-allokerade betalningar

En betalning som gäldenären gör med bristfälliga referensuppgifter riktas i allmänhet inte automatiskt i indrivningsbyråns system till fordringen som indrivs av gäldenären. En betalning som gjorts med bristfälliga uppgifter förutsätter oftast att betalningen manuellt allokeras till rätt fordring.

Gäldenärens bristfälliga betalningsreferensuppgifter inverkar inte i regel på att gäldenärens betalning skett i rätt tid.¹ Regionförvaltningsverket anser det höra till god indrivningssed att indrivningsbolaget utreder de icke-allokerade betalningar som gjorts och riktar dessa till rätt fordring utan oskäligt dröjsmål.

Lagrum

Enligt 14 § 2 mom. i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet (411/2018) ska en aktör som bedriver indrivningsverksamhet trots sekretessbestämmelserna på begäran ge regionförvaltningsverket de handlingar och uppgifter som behövs för tillsynen.

Enligt 4 § 2 mom. i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet är den ansvariga personen skyldig att se till att god indrivningssed iakttas i indrivningsverksamheten och att verksamheten också i övrigt bedrivs lagenligt. Den

¹Se till exempel Konsumenttvistenämndens avgöranden 9.10.2017 (dnr. 3112/39/2015) och 8.3.2013 (dnr. 3960/39/2011) där konsumenten anses ha uppfyllt sin skyldighet att betala betalningen i sådana fall där betalningen binder en tredje part. Se även punkt 1.4 i de allmänna motiveringarna i förarbetet till indrivningslagen (RP 57/2012 rd).

ansvariga personen ska dessutom sörja för att de personer som deltar i indrivningsverksamheten har sådan tillräcklig yrkesskicklighet som uppgiften kräver.

Enligt 12 § i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet ska en aktör som bedriver indrivningsverksamhet bevara handlingar och uppgifter som gäller indrivningsverksamheten i fem år från det att indrivningsåtgärderna upphörde, om inte en längre bevaringstid föreskrivs någon annanstans i lag.

Enligt 16 § 2 mom. i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet kan regionförvaltningsverket ge indrivningsbyrån en varning om den person som ansvarar för indrivningsverksamheten försummar en i 4 § 2 mom. föreskriven skyldighet eller om den aktör som bedriver indrivningsverksamheten försummar en skyldighet enligt 12 § eller 14 § 2 mom. Om försummelseerna är allvarliga och de upprepas trots uppmaning eller varning, får regionförvaltningsverket förbjuda aktören att bedriva indrivningsverksamhet helt eller delvis för viss tid, dock för högst sex månader.

Enligt 16 § 3 mom. i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet får regionförvaltningsverket förena en uppmaning eller ett förbud enligt 2 mom. med vite. Ett förbud som avses i 1 mom. ska dock förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är onödigt.

Enligt 8 § 1 mom. punkt 6 i lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet är en förutsättning för registrering att indrivningsbyrån har förmåga att ha hand om kundmedlen.

Tillämpade bestämmelser

Lagen om registrering av aktörer som bedriver indrivningsverksamhet (411/2018) 4, 8, 12, 14 och 16 §.

Mer information

Anna-Emilia Sirén
överinspektör
tfn +358 (0) 295 016029
(anträffbar 15.6.2020–18.6.2020, 13.7.2020–7.8.2020)

Matti Laiho
överinspektör
tfn. +358 (0)295 016546
(anträffbar 15.6.2020–17.7.2020)

Jouni Kiviniemi
överinspektör
tfn +358 (0)295 016627
(anträffbar 22.6.2020–24.7.2020)
E-postadresser i formatet fornamn.efternamn@rfv.fi.

Bilaga Tabell