



Till indrivningsbyråer som införts i registret över utövare av indrivningsverksamhet

Behandling av överbetalningar och oriktade betalningar på indrivningsbyråer

Inledning

Regionförvaltningsverket i Södra Finland har 2020 genomfört ett tillsynsprojekt vars syfte har varit att säkerställa att alla indrivningsbolag har ändamålsenliga förfarings- sätt vid behandlingen av överbetalningar och oriktade betalningar. Utifrån utred- ningen som erhållits i tillsynsprojektet har regionförvaltningsverket upptäckt brister i indrivningsbolagens förfaranden. Regionförvaltningsverket ger genom detta brev indrivningsbolagen administrativ styrning om förfaringsätten i enlighet med indrivningslagen och god indrivningssed vid behandling av överbetalningar och oriktade avgifter.

Administrativ styrning

Överbetalningar

Regionförvaltningsverket anser att indrivningslagen och god indrivningssed förut- sätter följande tillvägagångssätt av utövare av indrivningsverksamhet vid behandling av överbetalningar:

Indrivningsbolaget ska alltid vidta nödvändiga åtgärder för att återbetala en över- betalning 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 gälde- nären 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. Indrivnings- bolaget ska i egenskap av utövare av yrkesmässig indrivningsverksamhet se till att överbetalningar hanteras omsorgsfullt och att nödvändiga återbärningar görs till gälde- nären 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 förfalldagen 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.

Oriktade betalningar

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 iakttas. 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 skäliga 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.

Fortsatta åtgärder

Regionförvaltningsverket gör indrivningsbolagen och de personer som ansvarar för deras indrivningsverksamhet uppmärksamma på de förfaranden som indrivningslagen och god indrivningssed förutsätter vid behandling av överbetalningar och oriktade betalningar. Regionförvaltningsverket kommer i fortsättningen att intensifierat följa upp att ovannämnda administrativa styrning följs i verksamheten gentemot indrivningsbolag. Om regionförvaltningsverket upptäcker brister i indrivningsbolagets förfaringssätt vid behandling av överbetalningar eller oriktade betalningar, kan regionförvaltningsverket ålägga indrivningsbolaget en administrativ påföljd.

Tillämpade rättsnormer

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 bland annat inte medföra oskäligen eller onödigen kostnader för gäldenären. Enligt 10 § 1 mom. i indrivningslagen ska gäldenären ersätta borgenären för skäligen kostnader för indrivningen. Ersättningskyldigheten kan grunda sig både på kostnaderna för borgenärens egna indrivningsåtgärder 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 betalnings-

skydd 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 betaltjänstlagen (290/2010). Enligt 81 § i betaltjänstlagen 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 tveivelaktiga 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 tillsynsbrevet. Regionförvaltningsverket har för rapporterings-skyldiga 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.

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.

Ytterligare information

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.