

Banker og realkreditinstitutter

# Undersøgelse af inkassosager 2011

## **Indholdsfortegnelse**

1. Indledning og baggrund.....	3
2. Konklusion.....	3
3. Når sagen overgår til inkassoafdelingen .....	5
4. Sagsforløbet i inkassoafdelingen .....	6
5. Sager til retslig inkasso i fogedret .....	8
6. Inkassoafdelingerne – organisering, medarbejdere og sager.....	9

## Finanstilsynets undersøgelse af banker og realkreditinstitutters kontakt til kunderne i inkassosager

### 1. Indledning og baggrund

Finanstilsynet har i marts 2011 gennemført en undersøgelse af tre bankers og et realkreditinstituts kundeførelse i forbindelse med inkassovirksomhed overfor privatkunder i betalingsrestance.

Undersøgelsen er gennemført med hjemmel i § 352 i lov om finansiel virksomhed. Finanstilsynet kan i medfør af § 352 foretage undersøgelser, der er egnede til at fremme gennemsigtigheden på det finansielle marked, samt offentliggøre resultaterne af disse.

Undersøgelsen er gennemført marts 2011 via undersøgelsesbesøg i den centrale inkassoafdeling i følgende fire institutter: Alm. Brand Bank, Arbejdernes Landsbank, Jyske Bank og Nordea Kredit.

Finanstilsynet har forud for undersøgelsen anmodet virksomhederne om at indsende relevant materiale - fx relevante forretningsgange og eksempler på standardbreve til kunderne.

### 2. Konklusion

Undersøgelsen har vist, at de kunder, som oplever, at deres restance overgår til den centrale inkassoafdeling typisk er boligejere, som har oplevet fx arbejdsløshed eller skilsmisse.

Samtidig har undersøgelsen afdækket, at en restancesag sædvanligvis først overgår til inddrivelse hos inkassoafdelingen, når filialen har opgivet at inddrive fordringen, har opsagt engagementet og afskrevet fordringen. Dette sker i kølvandet på, at filialen har været i dialog med kunden om betalingsmuligheder og som et led heri har gennemført sædvanlig rykkerprocedure (typisk tre rykkerskrivelser), uden der er indgået betalingsaftale.

Inkassoafdelingerne modtager således alene afskrevne fordringer. Det indebærer, at inkassoafdelingerne har betydeligt friere hænder til at forhandle en betalingsaftale på plads end filialerne/de andre afdelinger, som har haft sagen før. Hvis inkassoafdelingen formår at inddrive blot dele af en restance, er det at betragte som en gevinst. I filialerne/de andre afdelinger, som har haft sagen før, bliver det derimod noteret som tab, hvis kun dele af restancen indkasseres.

Undersøgelsen har desuden vist, at de undersøgte inkassoafdelinger kun i særlige tilfælde helt opgiver en fordring. I stedet gør de ganske meget for at inddrive forfaldne betalinger og forsøge at indgå betalingsaftaler under hensyntagen til kundens situation.

Endvidere har undersøgelsen vist, at sandsynligheden for, at inkassoafdelingen forhandler en betalingsaftale på plads i stedet for at sende sagen til fogedretten, afhænger af kundens vilje og betalingssevne, samt af hvor godt pantsikret gælden er.

I de tilfælde, hvor inkassoafdelingerne – evt. under inddragelse af kundens bankfilial - medvirker til, at der indgås betalingsaftaler, er der som oftest tale om en kunde, der udviser handlekraft ved selv at henvende sig og efterspørge rådgivning og løsningsmuligheder.

Samtidig er inkassoafdelingerne typisk villige til at strække sig længere for at tilbyde en tilbagebetalingsordning, hvis der er tale om fx et blancolån eller et yderligt pant (fx de sidste 20 pct. af en fast ejendom), end hvis der er tale om fx et pant på den første del af boligens værdi, hvor en tvangsauktion vil kunne inddække restancen.

I to af de undersøgte inkassoafdelinger er der faste procedurer og retningslinjer for kunde-kontakt og inkassoproses. Retningslinjerne tilsiger typisk, at inkassoafdelingen kontakter kunderne pr. brev, og korrespondancen har hovedsagligt form som meget formelle breve af primært juridisk karakter. Afdelingen går i dialog om en betalingsordning med de kunder, der som reagerer på brevene. For kunder, som ikke reagerer på brevene, igangsætter de to afdelinger en relativt maskinel inkassoproses, hvor sagen sendes til retslig inkasso og bliver behandlet i fogedretten efter fogedrettens sædvanlige procedurer.

To andre af de undersøgte inkassoafdelinger har ikke i samme omfang faste procedurer og forløbet for hver enkelt sag kan derved være mere forskelligartet. I disse to institutter er nogle af de formelle breve suppleret med mere letforståeligt tekst, hvor inkassoafdelingen tilbyder kunderne privatøkonomisk rådgivning. De to afdelinger gennemfører desuden i en del tilfælde en relativt omfattende opsøgende kontakt, hvor de tager telefonisk kontakt til kunderne for at afsøge mulighederne for en betalingsordning. Disse inkassoafdelinger beretter, at der generelt er relativt god effekt af denne opsøgende kontakt, som i flere tilfælde resulterer i, at der opnås en betalingsaftale med kunderne. Kunderne opfatter kontakten positivt, og den bidrager til såvel gode kunderelationer som til inddrivelse af hele eller dele af fordringerne.

Undersøgelsen har endvidere vist, at to inkassoafdelinger af princip har valgt at lade en ekstern advokat stå for fogedretssagerne. De to andre undersøgte afdelinger har derimod valgt, at inkassoafdelingen i udgangspunktet selv forestår sagsforløbet i fogedretten.

Samlet set afspejler forløbet i inkassoafdelingen efter Finanstilsynets opfattelse, at institutterne generelt evner at sikre en god balance mellem hensynet til inddrivelse af fordringen og hensynet til at tilbyde dialogvillige kunder en løsning, som matcher kundens privatøkonomiske formåen.

Undersøgelsen har endvidere givet et overordnet billede af, at institutter som samler inkassoinddrivelsen centralt opnår en række fordele. De har et ekspertisecenter, som kan fungere som sparringspartner for filialerne. De har erfarne medarbejdere som er i stand til at udvise empati og lytte til kunderne og som samtidig har viden om inkassospørgsmål. Og de har – bl.a. fordi fordringerne er afskrevet - en større palette af løsningsmuligheder, som kan resultere i en betalingsaftale med kunderne.

Samtidig har undersøgelsen illustreret, at kommunikation og dialog med kunderne har væsentlig betydning for, hvornår og i hvilket omfang der indgås betalingsaftaler. Det er således væsentligt, at institutter og inkassoafdelinger gør sig en række overvejelser omkring,

hvordan man i forskellige situationer – herunder også i filialerne - bedst går i dialog med og kommunikerer til og med kunderne for at sikre den mest hensigtsmæssige restanceinddrivelse

### 3. Når sagen overgår til inkassoafdelingen

I alle de undersøgte institutter er proceduren, at en sag overgår til inkassoafdelingen, når der er gennemført en formel rykkerprocedure uden at debitor har indbetalt pengene.

Den formelle rykkerprocedure består typisk af tre rykkerskrivelser, hvor påkravet gøres gældende, (jf. inkassolovens §10). Rykkerskrivelserne er som oftest relativt formelle og med brug af fagtermer som fx "morarente", "modregning", "restance", "deponering", retslig inkasso" og "påkravsgebyr". I nogle institutter er fagtermerne suppleret med et mere lettilgængeligt sprog, mens fagsproget andre steder står alene.

Finanstilsynet har i denne undersøgelse ikke set yderligere på forløbet før sagen overgår til inkassoafdelingen. Undersøgelsen kan således ikke konkludere noget om, hvorvidt og i hvilket omfang filialen (eller afdelingen, som har sagen før) i forbindelse med eller før rykkerforløbet har forsøgt sig med at mundtlig dialog med kunden om mulighederne for at indgå eventuelle særlig betalingsaftaler.

Hvis rykkerforløbet ikke fører til betaling af restancen – og hvis eventuel anden dialog med kunden i forbindelse med rykkerforløbet ikke har resulteret i en betalingsaftale - afsluttes rykkerproceduren typisk med, at kundens engagement opsiges og fordringen afskrives. Herefter overdrages sagen til inkassoafdelingen, sædvanligvis sammen med et sagsresumé, som giver inkassoafdelingen mulighed for at få indblik i sagens tidligere forløb og eventuel tidligere dialog med kunden. De sager, som overgår til inkassoafdelingen, er således alle opsagte engagementer med afskrevne fordringer.

For kunden er konsekvensen af opsigelsen af engagementet bl.a., at kunden ikke kan hæve yderligere beløb på konti, at fx hævekort og dankort skal indleveres samt, at alle betalinger via betalingservice og faste overførsler slettes.

Hos nogle institutter er det fast procedure, at kundens engagement – i kølvandet på en rykkerprocedure - opsiges til videre opfølgning i inkassoafdelingen. Andre steder er en vurdering fra sag til sag og kun i sager, som filialen vurderer, at kunden ikke har viljen og evnen til at tilbagebetale, og hvor der derfor vurderes at være tale om uundgåelige tabsengagementer, opsiges engagementet og sagen sendes videre til inkassoafdelingen.

Enkelte institutter har samtidig beløbsgrænser, hvor små beløb ikke sendes til inkassoafdelingen.

#### *Sagstyper og debitorer*

Undersøgelsen har vist, at de kunder, som oplever, at deres restance overgår til den centrale inkassoafdeling er ganske almindelige privatkunder, typisk boligejere (især husejere) i alderen ca. 40 år og opefter. I flere tilfælde er det en uforudset hændelse som fx arbejdsløshed eller skilsmisse, der har gjort privatøkonomien trængt, mens det er mindre sædvanligt at restancerne ene og alene har sin rod i et decideret overforbrug.

De sager, som overgår til inkassoinddrivelse i de fire institutter, vedrører kunder fra hele landet. De undersøgte institutter rapporterer imidlertid om en tendens til en lille overvægt af kunder fra hhv. landets udkantsområder (fx Nord- og Vestjylland, Lolland-Falster mv.) og fra Nord-/Østsjælland, hvor boligudgiften typisk udgør en stor post på husholdningsbudgettet.

#### 4. Sagsforløbet i inkassoafdelingen

Inkassoafdelingernes hovedopgaver er - under iagttagelse af god inkasso skik (jf. inkassolovens §9)<sup>1</sup> – at få inkasseret så mange penge som muligt i de sager som afdelingen håndterer. Samtidig har inkassoafdelingerne som biopgave at yde bistand og rådgivning til andre afdelinger og til filialer i restancesager.

##### *Løsningsmuligheder*

De sager, som overgår til inkassoafdelingen, er afskrevne fordringer. Det indebærer, at inkassoafdelingen har større frihed til at forhandle en betalingsaftale på plads, end man har hos den afdeling, som havde sagen, før fordringen blev afskrevet. Inkassoafdelingerne har bl.a. derfor en relativt stor palette af løsningsmuligheder, som kan indgå i en eventuel betalingsaftale/frivilligt forlig med kunde, som udviser vilje til dialog. Disse kunder kan få privatøkonomisk rådgivning og særlige betalingsaftaler, som gør det muligt få dem at få privatøkonomien på fode igen.

Alt efter sagens karakter kan de fx tilbyde kunden rentenustilling, henstand, afdragsfrihed, delvis saldokvittering, lavere rente mv. I de tilfælde, hvor det vurderes relevant, henviser institutterne kunderne til gældssanering. Det er imidlertid forskelligt fra institut til institut, i hvilket omfang instituttet går i dialog med kunderne om afviklingsaftaler og tilbyder kunderne de nævnte muligheder. Tillige er det forskelligt, om institutterne tilbyder, at samle kundens lån hos andre låneudbydere til et nyt – og billigere – lån hos instituttet. Tre ud af fire institutter tilbyder i udgangspunktet ikke denne løsning, mens ét institut til tider tilbyder kunderne en sådan løsning.

Det er ganske sjældent, at inkassoafdelingerne helt opgiver en fordring, idet målet er at få inkasseret så mange penge som muligt. Flere af inkassoafdelingerne vil derfor strække sig ganske langt i forsøget på at inddrive forfaldne betalinger ved bl.a. at tilbyde favorable betalingsaftaler.

##### *Vurdering af sikkerheder*

Inkassoafdelingernes incitament til at strække sig for at indgå en betalingsaftale afhænger bl.a. af, hvorvidt der er stillet sikkerhed for gælden og sikkerhedens værdi.

Når inkassoafdelingerne modtager en sag, vurderer de værdien af eventuelle sikkerheder, og opgør, om det synes fornuftigt at realisere sikkerhederne. Er der tale om pant i fast

---

<sup>1</sup> Udøvere af inkassovirksomhed skal have autorisation, og det er politiet, der fører tilsyn med, at autorisationsindehavere ikke overtræder inkassoloven.

ejendom vurderer de også, om kunden har mulighed for at blive boende. Og de afvejer, hvorvidt en eventuel realisering kan påvirke den videre dialog med kunden negativt.

Hvis inkassoafdelingen vurderer, at gælden ikke vil kunne inddækkes ved at realisere sikkerheder (fx hvis der er tale om et yderligt pant), eller hvis der er tale om blacolån, er afdelingerne typisk villige til at strække sig relativt langt for at tilbyde en tilbagebetalingsordning og undgå en tabsgivende realisering af sikkerhederne.

Hvis afdelingen derimod vurderer, at gælden godt vil kunne inddækkes ved at realisere en sikkerhed (fx en sikkerhed i fast ejendom), er afdelingerne mere tilbøjelige til søge sikkerheden realiseret - fx ved at begære en ejendom på tvangsauktion.

#### *Kundens vilje og evne er afgørende*

Inkassoafdelingerne har samstemmende fortalt, at kundens vilje, betalingsevne og opsøgende kontakt er afgørende for, om der indgås en betalingsaftale. Når inkassoafdelingerne indgår særlige betalingsaftaler, er det oftest med en kunde, der selv at henvender sig og efterspørger løsningsmuligheder.

#### *Kundekontakten*

I særligt to af de undersøgte inkassoafdelinger er der helt faste procedurer og retningslinjer for kundekontakt og inkassoproses. Retningslinjerne tilsiger typisk, at kunderne bliver kontaktet pr. brev, og korrespondancen er standardbreve af formel karakter – evt. bilagt udkast til betalingsaftale/forlig. Den formelle karakter kommer bl.a. til udtryk ved brug af fagtermer som fx "fordring", "pr. kulance" og "saldokvittering".

De to inkassoafdelinger fortæller, at de skriftlige henvendelser til kunderne i nogle få tilfælde bidrager til, at kunder tager kontakt til afdelingen for at høre mere om deres muligheder og situation. Herefter går afdelingen om muligt i dialog med kunden om en betalingsordning. Brevene medvirker således i nogle tilfælde til at sikre restancen inddrevet, og de to institutter beretter, at de med vilje har fravalgt en mere opsøgende kontakt, fordi de ikke ønsker at være pågående. For kunder, som ikke reagerer på brevene, igangsættes som oftest en relativt maskinel inkassoproses, hvor sagen sendes til retslig inkasso og behandles i fogedretten efter fogedrettens sædvanlige procedurer.

To andre af de undersøgte inkassoafdelinger har ikke i samme omfang faste procedurer og retningslinjer for inkassoinddrivelsen. Forløbet for hver enkelt sag kan derved være mere forskelligartet. Især det ene af de to institutter, og til dels også det andet institut, har suppleret nogle af de formelle breve med andre breve, som er skrevet i et mere mundret sprog, hvor inkassoafdelingen tilbyder kunderne privatøkonomisk rådgivning. De to inkassoafdelinger gennemfører desuden i en del tilfælde en relativt omfattende opsøgende kontakt, hvor de kontakter kunderne telefonisk for at afsøge mulighederne for en betalingsordning.

De to inkassoafdelinger, som tager opsøgende telefonkontakt til kunderne, kontakter primært kunderne indenfor normal kontortid, men et enkelt institut foretager også aftenopkald til kunderne. De inkassoafdelinger, som udfører opsøgende kontakt, beretter, at det som oftest lykkes via en telefonsamtale at fastslå, om der er muligheder for en betalingsaftale, eller om sagen med fordel kan sættes i bero til ny opfølgning om nogle år. Samtidig beret-

ter de, at der generelt er relativt god effekt af denne opsøgende kontakt. Kunderne opfatter kontakten positivt, og den bidrager både til gode kunderelationer og til, at hele eller dele af fordringerne inddrives.

Samlet set er det Finanstilsynets opfattelse, at institutterne generelt evner at sikre en god balance mellem hensynet til inddrivelse af fordringen og hensynet til at tilbyde kunder, som udviser vilje til dialog, en løsning, som er i overensstemmelse med kundens privatøkonomiske formåen.

## 5. Sager til retslig inkasso i fogedret

I de sager, hvor inkassoafdelingen ikke indgår betalingsaftale, kan afdelingen vælge at lade sagen overgå til retlig inkasso. Hvorvidt inkassoafdelingen vælger at sende til retslig inkasso afhænger bl.a. af, hvor stor fordringen er, og det afhænger som nævnt af, hvorvidt der er sikkerhed, og hvilken værdi sikkerheden vurderes at have.

Hvis sagen overgår til retslig inkasso, modtager debitorerne et formelt brev om dette. Af brevet fremgår, at sagen er taget under inkassobehandling, og at den vil blive oversendt til behandling i fogedretten.

Når en sag skal i fogedretten, bliver sagen i to ud af de fire institutter af princip overdraget til en ekstern advokat, som forestår fogedsagen. De to institutter har valgt denne model ud fra et princip om, at instituttet ikke ønsker at stå ansigt til ansigt med kunderne i fogedretten. I to andre institutter er det som udgangspunkt inkassoafdelingen der – evt. med bistand fra filialer – forestår sagen i fogedretten. Sidstnævnte afdelinger overdrager alene sagen til en ekstern advokat, hvis der er tale om geografiske udkantsområder.

Fra det tidspunkt, hvor sagen er oversendt til behandling i fogedretten har de institutter, som har valgt at lade en ekstern advokat forestå fogedsagen typisk ingen kundekontakt. Al kontakt sker mellem hhv. kunde, fogedret og advokat.

Sager som behandles i fogedretten må typisk afvente at kunne blive berammet i fogedretten. Et restanceforløb for kunden – fra første restance til fogedretten er afsluttet – vil derfor som oftest vare omkring ¾-1 år.

I forbindelse med en fogedretssag bliver kunderne registeret i RKI/Debitorregisteret.

### *Særligt i sager, hvor der er pant i ejendom*

Det er ikke alle sager, hvor der er sikkerhed i en ejendom eller en genstand, som inkassoafdelingen vælger at sende til retslig inkasso. Det afhænger af, om afdelingen vurderer det fornuftigt at realisere sikkerhederne. Er der tale om pant i fast ejendom vurderer afdelingerne også kundens mulighed for at blive boende og de vurderer, hvorvidt salg i fri handel kan være en mulighed.

For så vidt angår pant i fast ejendom er det sjældent, at bankernes inkassoafdelinger begærer en ejendom på tvangsauktion. Dette har sin baggrund i, at bankernes pant i en ejendom ofte er et yderligt pant. Derfor vælger bankerne i stedet at vente på, at pantet efter nogle år bliver mere værd – eller at realkreditinstituttet begærer tvangsauktion.



I tilfælde af, at en kunde kommer i restance på et realkreditlån, er det i nogle institutter den garanterende bank, som forestår en eventuel tvangsauktionssag for realkreditinstituttet. I disse tilfælde vurderer banken, om de skal vælge at inddække restancen, betale garantibeløbet, foranledige ejendommen solgt i fri handel eller byde ejendommen hjem på tvangsauktion. I andre institutter, er der aftale om, at realkreditinstituttet forestår sagsprocessen i tvangsauktionssager, hvor der er restance på realkreditlån.

#### *Forløbet efter fogedretten*

Efter sagen er afsluttet i fogedretten opgøres gælden, og debitor modtager et brev, hvor regnestykket gøres op. Der er her forskellige procedurer, alt efter, om det er bank/realkreditinstitut eller en ekstern køber, som har overtaget ejendommen på tvangsauktion.

Hvis en ekstern køber har overtaget ejendommen på en tvangsauktion kan gælden gøres endeligt op med det samme. Hvis realkreditinstituttet eller banken overtager ejendommen, bliver gælden først endeligt opgjort, når realkreditinstituttet eller banken har fået solgt ejendommen i fri handel. Baggrunden for dette er, at gælden sædvanligvis nedskrives med det provenu, som opnås via salg i fri handel.

Når gælden er opgjort efter en fogedretssag, har nogle institutter den praksis, at de lader sagen "hvile". De henlægger således sagen i nogle år og lader i denne periode sædvanligvis renterne afskrive. Andre steder modtager debitor straks efter fogedsagen brev mhp. at der kan indgås en afviklingsaftale. I tilfælde af at en kunde ikke efterlever en indgået afviklingsaftale, påbegyndes en ny inkassoproces startende med rykkerprocedure og til sidst, om nødvendigt, en ny fogedsag.

## **6. Inkassoafdelingerne – organisering, medarbejdere og sager**

### *Organisering og sager i inkassoafdelingerne*

Inkassoafdelingen hos i de fire besøgte institutter er i alle tilfælde placeret i eller i umiddelbart nærhed af instituttets hovedkontor/hovedsædet. De centrale inkassoafdelinger er en intern stabsfunktion, som hører under fx en juridisk enhed eller en administrationsenhed.

I de centrale inkassoafdelinger er der omkring 6-15 ansatte, alt afhængigt af instituttets størrelse og antallet af inkassosager. Flere af de besøgte inkassoafdelinger har gennem de senere år oplevet en stigning i antallet af inkassosager og har derfor i de senere år udvidet medarbejderskaren.

Tre ud af fire inkassoafdelinger har oplevet et stigende antal inkassosager i de senere år. Den sidste inkassoafdeling har oplevet et stigende antal sager frem til 2008, hvorefter antallet af afskrevne fordringer har været svagt faldende.

### *Medarbejdersammensætning i inkassoafdelingerne*

Medarbejderne i den centrale inkassoafdeling er typisk medarbejdere, som har høj anciennitet. Det er ofte tale om medarbejdere med en vis livserfaring, og som evner at lytte til kunderne og udvise empati.

Langt hovedparten af medarbejderne er bankuddannede og har erfaring med kunderådgivning i en bankfilial, før de kommer til inkassoafdelingen. Enkelte medarbejdere har andre baggrunde som fx advokatsekretær eller som kontorassistent. En enkelt af de fire inkassoafdelinger har endvidere ansat jura-studerende, som i aftentimerne tager telefonisk kontakt til kunder i restance.

Medarbejdere har typisk taget relevante eksterne efteruddannelsesforløb. Samtidig har flere medarbejdere gennemgået interne kursusforløb, som afdelingerne har sammensat med fag om fx udlæg og pant, realisation af sikkerheder, privat kaution og tvangsauktion. Øvrig oplæring sker via "sidemands"-oplæring.