

VILKÅR INKASSO

Inkassotjenester SFAS032024



1. OM AVTALEN

Oppdragsgiver og Inkassobyrået inngår denne samarbeidsavtale om at Inkassobyrået leverer inkassorelaterte tjenester mot vederlag fra Oppdragsgiver. Partene forplikter seg til å gjennomføre samarbeidet i samsvar med bestemmelsene i avtalen. Hvilke tjenester som skal leveres fremgår av avtalens første side.

1.1 DEFINISJONER

Avtalen – Samarbeidsavtale inkasso.

Oppdragsgiver – Inkassobyråets avtalepart.

Inkassobyrået – Svea Finans AS

Debitor – Den som etter avtale skylder Oppdragsgiver betaling for et produkt, vare og/ eller tjeneste.

Fordring – Oppdragsgivers krav mot debitor.

Sak – En fordring fra Oppdragsgiver som er til inndrivelse hos Inkassobyrået.

Portefølje – Alle Oppdragsgivers saker som er til behandling hos Inkassobyrået.

Kreditorportal – Sveas kommunikasjonsløsning til bruk mellom Inkassobyrået og Oppdragsgiver.

1.2 EKSLUSIVITET

Ved inngåelse av avtalen blir Inkassobyrået Oppdragsgivers eksklusive leverandør av de tjenester det er avtalt at Inkassobyrået skal levere gjennom hele avtalen sin varighet.

1.3 OVERDRAGELSE AV AVTALEN

Oppdragsgiver kan ikke overdra avtalen helt eller delvis uten forutgående skriftlig samtykke fra Inkassobyrået. Inkassobyrået kan fritt overdra avtalen til tredjepart som har tillatelse fra Finanstilsynet til å drive inkassovirksomhet, og ellers ved skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver.

1.4 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Dersom avtaletid ikke er spesifisert, er avtalen gjeldende fra signeringsdato til Avtalen sies opp av en av partene. Ved oppsigelse gjelder 3 måneders oppsigelsestid.

1.5 ENDRINGER

Partene kan skriftlig avtale endringer av innholdet i avtalen. Inkassobyrået kan med 30 dagers forutgående varsel endre priser eller andre betingelser og tilleggssavtaler. Er endringene vesentlige, kan Oppdragsgiver si opp avtalen med 3 måneders forutgående varsel uavhengig av avtaleperiode. Endringer som er begrunnet i avvik fra Oppdragsgivers oppgitte/ estimerte purringer og/ eller inkassovarsel pr år regnes ikke som vesentlige.

Ved endringer i inkassosalærer og/ eller andre lignende rammebetingelser fra myndighetene endres denne avtalen tilsvarende fra det tidspunktet rammebetingelsene trer i kraft.

1.6 FORCE MAJEURE/ ANSVARSFORHOLD

Inkassobyrået er ikke ansvarlig for forhold som skyldes endringer i offentlige bestemmelser, streik, krig eller andre omstendigheter utenfor Sveas kontroll. I slike tilfeller har Inkassobyrået rett til å endre rutiner og priser omgående. Ved annen skade er Inkassobyrået erstatningsansvarlig kun dersom skaden skyldes grov uaktsomhet eller forsett.

Inkassobyrået kan uansett grunn ikke holdes ansvarlig for følgeskader, herunder Oppdragsgivers indirekte tap, fordringer som foreldes eller for fordringer som ikke er meldt innenfor proklamfrist.

Eventuelt ansvar er uansett grunnlag begrenset til det vederlag som Oppdragsgiver har betalt etter de siste 12

måneder før forholdet oppstod, uansett oppad begrenset til NOK 50 000.

Oppdragsgiver må fremme sitt krav senest 30 dager etter at forholdet ble eller burde blitt oppdaget, og under enhver omstendighet innen 6 måneder etter at forholdet oppsto.

1.7 MISLIGHOLD

Ved mislighold av avtalen skal den part som påberoper at den andre part har misligholdt avtalen, umiddelbart varsle den andre parts kontaktperson per e-post. Den andre part gis frist på 14 kalenderdager til å rette det/de forhold som utgjør misligholdet. Dersom forholdet ikke er rettet innen fristen, regnes misligholdet som vesentlig.

Ved vesentlig mislighold kan partene heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Inkassobyrået har også rett til å heve avtalen dersom:

- Oppdragsgiver åpner offentlig eller privat gjeldsforhandling, går konkurs eller søker betalingsutsettelse.
- Det på annen måte klart fremgår at Oppdragsgiver er blitt insolvent.
- Der det for øvrig skulle oppstå forhold som ifølge Sveas vurdering vil gjøre Oppdragsgivers mulighet til å oppfylle sine forpliktelser meget vanskelig.
- Fortsatt gjennomføring av avtalen etter Sveas vurdering vil true Sveas renommé, eller er i strid med Sveas interne regler og retningslinjer.
- Manglende betaling av Sveas krav på salærer, gebyrer og andre kostnader Oppdragsgiver etter avtalen er forpliktet til å dekke.
- Oversende fordringer som er tilknyttet transaksjoner:
 - Som synes å mangle et legitimt formål
 - Som er usedvanlig store eller komplekse eller er uvanlige i forhold til Oppdragsgivers kjente forretningsmessige transaksjoner
 - Som foretas til eller fra en kunde i et land eller område som ikke har tilfredsstillende tiltak mot hvitvasking eller terrorfinansiering
 - Som på annen måte har uvanlig karakterGjentatte ganger oversender fordringer som ikke er spesifisert i pkt. 2.1.2 og/ eller pkt. 2.1.3.

Heving medfører at Oppdragsgivers portefølje tilbakeføres til Oppdragsgiver uten unødig opphold, etter at Oppdragsgiver har betalt alle påløpte omkostninger i porteføljen samt de kostnader Inkassobyrået har i forbindelse med overføring av porteføljen.

2. PARTENES PLIKTER OG RETTIGHETER

2.1 OPPDRAGSGIVER

2.1.1 DEBITOR

Oppdragsgiver skal oversende Fordringer med korrekt og oppdatert informasjon om Debitor, derunder navn, adresse og annen kontakinfo. Debitor må være myndig.

2.1.2 FORDRINGEN

Fordringer skal være reelle, forfalte, ikke foreldet, spesifiserte og produktet skal være levert i henhold til avtale mellom Oppdragsgiver og Debitor samt i samsvar med god forretningsmessig praksis. Hvis Fordringen er omtvistet skal dette varsles på oversendelsestidspunktet, og kopi av all relevant dokumentasjon og korrespondanse skal oversendes til Inkassobyrået.

Fordringen skal ikke oversendes med purregebyr, standardkompensasjon eller forsinkelsesrente som del

av hovedstolen. Dette skal Oppdragsgiver spesifisere som ikke rentebærende tillegg. I tilfeller Fordringen kun inneholder renter, og/ eller standardkompensasjon, eller purregebyr skal dette spesifiseres som ikke rentebærende hovedstol.

Eventuelle fakturagebyr som oppdragsgiver legger fordringen ved utsendelse av faktura i forbrukerforhold, skal gjenspeile oppdragsgivers faktiske kostnader ved utsendelsen og særskilt dokumenteres dersom gebyrer overskrider NOK 10 før fordringen sendes til inkassobyrået.

2.1.3 FØR FORDRINGEN OVERSENDES

Eventuelle purringer og inkassovarsel som er sendt av Oppdragsgiver skal være utført i samsvar med inkassolovens bestemmelser og god inkassoskikk.

Salærer og gebyrer som slettes som følge av brudd på denne bestemmelsen har Inkassobyrået rett til å belaste Oppdragsgiver.

For fordringer som følger purrebestemmelsene etter inkassoloven skal fakturaforfall være oversittet med 14 dager ved oversendelse til Inkassobyrået.

For fordringer mot næringsdrivende kan Fordringer oversendes tidligere enn 14 dager, men aldri før fakturaforfall, forutsatt at det skal ilegges standardkompensasjon etter forsinkelsesrenteloven §3a. Dette skal være særskilt avtalt med Inkassobyrået.

Særskilte forhold eller særtrekk ved fordringer som kan påvirke inndrivelsen av kravet eller inkassobyråets rett til inkassosalær skal være avklart før Oppdragsgiver sender kravet til inkassobyrået.

2.1.4 DIREKTEBETALING

Ved henvendelser fra Debitor vedrørende oppgjør skal Oppdragsgiver henvise til Inkassobyrået.

Dersom Oppdragsgiver likevel inngår betalingsavtale med Debitor, skal inkassoomkostninger tas hensyn til i betalingsavtalen.

Direktebetalinger til Oppdragsgiver behandles som om beløpet ble innbetalt til Inkassobyrået. Oppdragsgiver skal spesifisere innbetalingen fra Debitor, fordelt på hovedstol, purregebyr, renter eller andre gebyrer. Inkassobyrået har rett til å innkreve ethvert restbeløp som står igjen ved direktebetaling til Oppdragsgiver. Dersom Oppdragsgiver ønsker at Inkassobyrået likevel skal avslutte saken skal restbeløpet betales av Oppdragsgiver. Ved direktebetalinger kan ikke saken trekkes som feilsendt.

2.1.5 INNSIGELSER

Innsigelser fra Debitor skal videreformidles til Inkassobyrået uten opphold. Dersom Inkassobyrået har videreformidlet innsigelser fra Debitor til Oppdragsgiver, skal Oppdragsgiver svare innen 14 dager. Svarer ikke Oppdragsgiver kan Inkassobyrået avslutte Saken, og belaste Oppdragsgiver for påløpte kostnader.

2.1.6 MØTE

Oppdragsgiver plikter å møte som part ved behandling av innsigelser, i forlikråd og ellers når Oppdragsgivers tilstedeværelse er påkrevd eller nødvendig.

2.1.7 FORSKUDDSBETALING

Dersom det etter Sveas vurdering er nødvendig plikter Oppdragsgiver å foreta forskuddsbetaling av avgifter, gebyrer, salærer omkostninger til Inkassobyrået. Utlegg foretatt av Inkassobyrået, bl.a. av offentlige gebyrer, kan belastes Oppdragsgiver når utlegget foretas.

2.1.8 ENDRINGER

Oppdragsgiver plikter å informere Inkassobyrådet dersom det skjer endringer av Oppdragsgivers selskapsnavn, adresse, kontaktperson, kontonummer, eierskifte og andre juridiske forhold av betydning for gjennomføringen av Avtalen.

2.2 INKASSOBYRÅET

Inkassobyrådet skal inn drive Oppdragsgivers forfalte Fordringer i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, god inkassoskikk, god forretningskikk og andre alminnelige etiske standarder som gjelder for Sveas virksomhet. Inkassobyrådet forbeholder seg retten til å avbryte håndteringen av hele eller deler av Saker som måtte stride mot de nevnte regler og standarder, og i sammenheng med dette belaste Oppdragsgiver for påløpte kostnader. Det samme gjelder oppdrag som strider mot Sveas interne regler og retningslinjer.

3. TJENESTENE

3.1 PURRETJENSTER

Fordringer som skal inndrives gjennom purretjenester/utsendelse av inkassovarsel skal etter forfall oversendes til Inkassobyrådet dersom de er ubetalt. Renter fra forfall beregnes og lovfestet purregebyr belastes Debitor. Betales ikke fordringen innen utløpet av betalingsfristen overføres inkassovarslet automatisk til inkasso.

3.2 INKASSOTJENESTER

Fordringer som ikke er betalt ved utløpet av betalingsfristen på inkassovarslet, overføres til inkasso. Inkassobyrådet inndriver Fordringen mot Debitor på vegne av Oppdragsgiver.

3.3 OVERVÅKING

Inkassosaker overføres til overvåking dersom ett av følgende kriterier er oppfylt, med mindre annet er avtalt:

- Saker der det foreligger presumsjon for insolvens ved avholdelse av utleggsforretning med resultat «Intet til utlegg».
- Saker der det på grunnlag av kredittvurdering anses som åpenbart at Debitor er insolvent.
- Andre saker der saken ikke er oppgjort innen 150 dager.

Overvåkning av Debitor pågår inntil foreldelse inntreffer i henhold til foreldelsesloven. Etter at Fordringer er foreldet har Inkassobyrådet rett til å avslutte og returnere Saken til Oppdragsgiver.

Inkassobyrådet vil iverksette fristavbrytende skritt dersom dette er hensiktsmessig. Mindre fordringer under NOK 1000 vil som hovedregel ikke sikres mot foreldelse.

3.4 UTENLANDSINKASSO

Ved behov har Inkassobyrådet rett til å benytte agent til å inn drive Fordringer på vegne av Oppdragsgiver.

Inkassobyrådet er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap som Oppdragsgiver eventuelt måtte lide som følge av feilhåndtering hos Inkassobyrådet sin agent eller leverandør som er innleid for å oppfylle krav som fremgår av Avtalen.

4. OPPGJØR, BETALING OG MOTREGNING

Inkassobyrådet foretar avregning til Oppdragsgiver i det intervall som fremgår av Prislisten betingelser.

Inkassobyrådet har til enhver tid rett til å motregne sitt tilgodehavende i klientmidler inndrevet på vegne av Oppdragsgiver.

Dersom Inkassobyrådet sitt utestående mot Oppdragsgiver ikke kan dekkes ved motregning i de innkasserte midler, plikter Oppdragsgiver å dekke Sveas utestående ved å foreta innbetaling til Inkassobyrådet. Fakturering foretas etterskuddsvis med 14 dagers betalingsfrist. Ved forsinket betaling kan Inkassobyrådet

kreve forsikelsesrente og standardkompensasjon etter lov om forsinket betaling/ gebyr etter inkassolovens regler.

5. KOMMUNIKASJON

Oppdragsgivers kontaktpersoner vil få adgang til Inkassobyrådet sin kreditorportal. Saksrelatert kommunikasjon skal skje via kreditorportal med mindre annet er særskilt avtalt mellom partene. Dersom Oppdragsgiver unnlater å besvare henvendelser fra Inkassobyrådet i kreditorportal, har Inkassobyrådet rett til å avslutte saken og belaste Oppdragsgiver for påløpte gebyrer og salærer.

Oppdragsgiver får tilgang til de rapporter som er tilgjengelige i kreditorportal. Utarbeidelse av andre rapporter faktureres etter avtale.

Oppdragsgiver er selv ansvarlig for å varsle Inkassobyrådet dersom tilgangene til kreditorportal skal endres, for eksempel ved kontaktpersoners fratrekken eller nye kontaktpersoner. Ved trekking av portefølje vil Inkassobyrådet stenge Oppdragsgivers tilgang etter 60 dager. Bistand til innsyn etter dette tidspunkt vil faktureres etter satsen for tilleggstjenester, og forutsetter at Inkassobyrådet ikke har slettet informasjonen.

Oppdragsgiver er forpliktet til å innta i sine kundevilkår e.l. adgang for Inkassobyrådet til å ta kontakt med Debitor gjennom e-postadresser og telefonnummer. Elektronisk kommunikasjon benyttes kun i den utstrekning gjeldende regelverk tillater.

6. DEKNINGSREKKEFØLGE

Dersom annet ikke følger av prislisten gjelder følgende dekningsrekkefølge ved innbetaling, herunder delbetaling: 1. Gebyr, 2. Hovedstol, 3. Salær, 4. Tilleggs salær, 5. EU-gebyr, 6. Renter, 7. Omkostningsrenter.

7. KLIENTMIDLER OG RENTER

Alle innbetalinger fra Debitor til Inkassobyrådet skjer til klientkonto. Renter på klientmidler tilfaller Inkassobyrådet.

8. KONFIDENSIALITET

Med konfidensiell informasjon menes all informasjon og opplysninger som omhandler Inkassobyrådet sine forretningsmessige og andre virksomhetsrelaterte forhold, deriblant teknisk, kommersiell og administrativ informasjon.

Informasjon er ikke konfidensiell dersom:

- informasjonen på avtaletidspunktet er eller senere blir offentlig kunnskap, såfremt offentliggjøringen ikke skyldes brudd på Avtalen
- Informasjonen har på lovlig måte kommet den ene parten til kjennskap direkte eller indirekte, og dette ikke har skjedd gjennom den andre parten. Dersom partene har slike opplysninger, skal disse kort angis i et eget vedlegg til Avtalen
- Partene avtaler skriftlig at informasjonen ikke er konfidensiell.

Ved usikkerhet om viss informasjon skal klassifiseres som Konfidensiell informasjon eller om en viss person har lovlig adgang til slik informasjon skal Oppdragsgiver forespørre Inkassobyrådet.

Oppdragsgiver plikter å:

- Holde Konfidensiell informasjon fortrolig ved å verken direkte eller indirekte gjøre den helt eller delvis tilgjengelig for tredjeparter
- Benytte Konfidensiell informasjon kun for å gjennomføre formålet med Avtalen
- Informere Inkassobyrådet dersom Oppdragsgiver mistenker eller får bekreftet at Konfidensiell informasjon er tilgjengeliggjort for tredjeparter.

Oppdragsgiver kan dele konfidensiell informasjon på følgende måter:

- Innad i sin organisasjon i den utstrekning det er nødvendig for å gjennomføre formålet med Avtalen
- Innad i sin forretningsgruppering (konsern) dersom mottaker av informasjonen bekrefter å holde informasjonen fortrolig med samme begrensninger som Oppdragsgiver, og kun i den utstrekning det er nødvendig for å gjennomføre formålet med Avtalen
- Dersom Oppdragsgiver er forpliktet til å gi opplysningene etter lov, forskrift, eller pålegg fra offentlig myndighet. Ved utlevering skal Inkassobyrådet varsles på forhånd. Den informasjonen utleveres til skal gjøres oppmerksom på at opplysningene må behandles konfidensielt.

For sin kommunikasjon med Inkassobyrådet vil Oppdragsgiver motta innloggingsopplysninger. Oppdragsgiver forplikter seg til å ikke avsløre innloggingsopplysningene for uvedkommende samt påse at innloggingsopplysningene (inkl. der de evt. er lagret både fysisk og/eller elektronisk) oppbevares slik at uvedkommende ikke kan få tilgang til opplysningene. Oppdragsgiver skal umiddelbart varsle Inkassobyrådet dersom det kan mistenkes at uvedkommende kjenner Oppdragsgivers innloggingsopplysninger.

9. PERSONVERN

Inkassobyrådet innehar konsesjon fra finanstillstyret i Norge til drive fremmedinkassovirksomhet og er dermed behandlingsansvarlig for behandling av personopplysninger for fordrings- og inkassooppfølging på vegne av oppdragsgiver. Behandlingen av personopplysninger gjøres kun i den utstrekning som kreves for å oppfylle forpliktelser etter denne Avtalen.

Inkassobyrådet er ansvarlig for å iverksette tilstrekkelige tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å sikre personopplysningenes konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, samt sørge for at fysiske personers rettigheter ivaretas etter reglene i personopplysningsloven, personvernforordningen, bransjenorm for behandling av personopplysninger i den norske inkassobransjen eller annen spesiallovgivning. Ytterligere informasjon om Sveas behandling av personopplysninger kan leses på www.svea.com/no/nb.

10. FULLMAKTER & PRISER

Inkassobyrådet skal sette i verk de tiltak som har naturlig sammenheng med inkassooppdraget. Oppdragsgiver har gitt Inkassobyrådet fullmakter slik det fremgår av vedlegget «Fullmakter».

Avgifter betales i samsvar med vedlegget «Prisliste». Alle priser er ekskl. MVA. MVA belastes i samsvar med gjeldende regelverk.

11. AVTALER OM PAYBACK

Inkassobyrådet er ikke bundet av avtaler om payback som er i strid med Finanstillstyrets enhver tids gjeldende retningslinjer for payback-avtaler. For tiden rundskriv 5/2014.

Oppdragsgiver kan ikke kreve erstatning for direkte eller indirekte tap som er et resultat av slike uregelmessige avtaler om payback.

12. LOVVALG

Avtalen følger norsk rett. Tvist mellom partene som ikke kan løses ved forhandlinger skal avgjøres ved Inkassobyrådet sitt verneting.