

11-10-2004 Artikel i Advokaten 10/2004 - Inkasso – et område med muligheder og fremtid i?

Af advokat Peter Lunding Smith, partner og afdelingsleder i Forum Advokaters Inkassoafdeling samt formand for Danske INKASSOadvokater og advokat Karsten N. Müller, leder af Valdal Advokatfirmas inkassoafdeling samt næstformand for Danske INKASSOadvokater.

Gennem de senere år er konkurrencen på inkassomarkedet blevet stadig mere intensiv og nye aktører erobrer store markedsandele. Færre og færre sager starter hos advokaten, der ofte først får sagerne til inkasso efter forgæves egeninkasso, RKI-rykning og evt. udenretlig inkasso ved inkassobureauer.

Erhvervsklienter har vanskeligt ved at gennemskue de mange tilbud og vælge den mest effektive kreditpolitik og rykkerprocedure. Alt for mange mindre krav opgives, og alt for mange dårlige betalere kan stifte ny gæld. Dette påvirker igen virksomhedernes resultater, og staten går glip af betydelige indtægter i form af skat og moms.

I denne artikel vil forfatterne gennemgå de aktuelle udfordringer og komme med nogle konkrete forslag til, hvordan den negative udvikling kan vendes. Det er forfatternes synspunkt, at advokaterne må produktudvikle og synliggøre deres ydelser samt stille større krav til samarbejdspartnere, politikere og domstole – og at det haster.

Hvordan kan advokaterne vende udviklingen

Som vi vil anskueliggøre nedenfor, er advokaternes markedsandel formentlig faldet en del gennem de sidste år, men kampen om kunderne og inkassosagerne er langt fra forbi. Nye regler og afgifter giver nye muligheder, og for mange er inkasso fortsat både en god døråbner til erhvervskundernes øvrige sagstyper og en god likviditetsgenerator.

Så længe retsmonopolet består, vil der stadig være stor sikkerhed for tilgang af nye inkassosager, men der er jo ingen grund til at sidde tilbagelænet og vente på de sager, som bliver tilovers, når bureauerne og RKI har fået deres del. Og hvis retsmonopolet på et tidspunkt ophæves for de mindre og utvistede sager, risikerer inkassoadvokaterne at blive sat ud på et sidespor, hvis vi ikke forinden har vist vores berettigelse og konsolideret vores plads i markedet.

Vor største udfordring er at få virksomhederne til at forstå, at advokatinkasso hverken er dyrt, langsommeligt, besværligt eller venstrehåndsarbejde for den fortravlede erhvervsadvokat eller den grønne advokatfuldmægtig. Vi skal vise, at vi er mange, der prioriterer inkasso på lige fod med vore andre fagområder, og vi skal være stolte af de kompetencer og den kvalitet, vi kan levere til kunderne. Vi skal være bedre til at forklare kunderne, at vi er mindst lige så effektive og billige som RKI og bureauerne – hvis bare vi får sagerne, inden de er blevet for gamle.

Vi skal udvikle og brande vores egne inkassoprodukter som de mest effektive inkassoskridt. Fra 1. januar 2005 bør vi endvidere udnytte muligheden for at tilbyde kunden at fremsende betalingspåkrav og registrere debitor i et kreditoplysningsbureau for et konkurrencefyldt beløb. En relevant forudsætning må blot være, at fordringerne ikke er mere end f.eks. 60 dage forfaldne, og at der ikke må være fremsat indsigelser mod kravet. Der er både grund til og godt spillerum for at tænke kreativt.

Vi skal aktivt rådgive kunderne om effektiv kreditstyring (rykkerprocedurer) og inkasso. Vi skal arbejde for en bedre omkostningsdækning til vore kunder og lavere retsafgifter.

Vi skal i det hele taget rådgive og pleje vore kunder bedre, mens de store bureauer kæmper om markedsandele på bekostning af pris og individuel sagsbehandling. Frem for alt skal vi vise, at vi vil gøre en forskel og tro på vort eget brand:

Kvalitet – Kompetence – Konsekvens = Advokatinkasso.

Hvor stort er inkassomarkedet?

Det kan indledningsvis være relevant at vurdere, hvor mange nødlidende krav, der årligt bliver sendt til inkasso hos enten advokater eller autoriserede inkassobureauer. Der er desværre ikke endnu nogen danske tal herfor, og vi bliver derfor nødt til at benytte os af et kvalificeret gæt baseret på tal fra Norge og tal fra fogedretterne og RKI.

I Norge har Norsk Inkassobrands forening i en årrække formået alle medlemmerne til at indberette en række oplysninger, og på hjemmesiden www.inkasso.no under statistik fremgår det bl.a., at medlemmerne i 2003 modtog over 3,4 mio. nye inkassosager, og at der samme år løbende blev behandlet mere end 2,3 mio. inkassosager af medlemmerne. Foreningen nævner endvidere under emnet "Om inkasso", at der herudover bliver behandlet en række inkassosager af advokater af det offentlige og gennem virksomhedernes "egen-inkasso".

I relation til antallet af dårlige betalere anslår foreningen samme sted, at der minimum er 700.000 skyldnere omfattende både virksomheder og private med ca. 4 fordringer per skyldner. Dette tal støttes af foreningen af kreditoplysningsbureauer, der består af DB Norge AS, Lindorff Decision AS og Creditinform AS. Sidstnævnte ejes i øvrigt af Experian, der også ejer RKI i Danmark.

Ultimo 2003 var der i Norge over 2,3 mio. inkassosager under behandling med en samlet hovedstol på 39,6 mia. n.kr. eller ca. 17.000 n.kr. per sag^[i]. Omregnet til danske forhold ville dette indebære udenretlige salærer i størrelsesordenen 2,7 mia. kr. Til sammenligning angav danske advokater i 1998, at deres samlede omsætning relateret til inkasso var ca. 0,7 mia. kr.^[ii]

Der er ingen indikationer for, at danskere er bedre til at betale til tiden end vores norske broderfolk, og det er umiddelbart vores opfattelse, at vi i Danmark med et større antal virksomheder og en større befolkning meget vel kan have op mod 4 mio. nye inkassosager hvert år, ekskl. krav fra det offentlige og egeninkasso. Et tal i denne størrelsesorden kommer som regel bag på de fleste, og vi hører ofte indvendinger om, at tallene fra domstolene og RKI indikerer betydelig lavere tal.

Eksempelvis blev der "kun" indleveret ca. 230.000 begæringer til fogedretten i 2003^[iii], og RKI har "kun" ca. 337.000^[iv] betalingsanmærkninger, hvoraf mange kan være op til 5 år gamle. Disse tal er imidlertid ikke retvisende, idet tallene ikke tager højde for de mange sager, der bliver sluttet udenretligt uden fundament og uden indberetning til RKI. Alt for mange sager under 10.000 kr. bliver ofte afskrevet, da virksomhederne øjensynlig ikke mener, at omkostningerne ved retslig inkasso står mål med udbyttet af en fortsættelse af inkassationen. Det skal i samme moment bemærkes, at kun ca. 11.000 ud af landets knap 500.000 registrerede virksomheder benytter RKI.

Der er ingen tvivl om, at der kunne være behov for en mere grundig undersøgelse af det reelle omfang af dårlige betalere og en analyse af virksomhedernes/statskassens tab som følge heraf. Men det må kunne lægges til grund, at der er et stort og uopdyrket inkassomarked, som bare venter på bedre inddrivelsesvilkår – og mere aktive rådgivere.

Ny forenklet inkassoproces fra 1. januar 2005 og flere regler på vej

Som en følge af nye EU-direktiver har Justitsministeriet i 2002 indført nye regler i renteloven, der bl.a. har medført en adgang til omkostningsdækning for "egen inkasso" og "udenretlig inkasso". Dette har imidlertid resulteret i en del diskussion af, i hvilket omfang kreditor og kreditors advokat kan beregne og evt. kumulere de udenretlige og indenretlige omkostninger, idet der ikke er taget højde herfor i forarbejderne. Senest har advokat Karsten Müller, retsassessor Hans Engberg og kst. retsassessor Kim Rasmussen i tre artikler^[v] belyst problemstillingerne, og det synes indlysende, at der er et stort behov for en forenkling og klarhed over omkostningsdækningen. P.t. er meget overladt til domstolenes skøn, hvilket er tidkrævende og ikke videre hensigtsmæssigt i inkassosager.

I det hele taget er der et stort behov for en forenkling af inkassoprocessen, og med betænkning nummer 1436/2004 – Reform af den civile retspleje III, Adgang til domstolene, var der håb om at politikerne ville gøre det lettere og billigere for virksomhederne at få inddrevet deres krav. Eksempelvis foreslog Retsplejerådet, at afgifterne for fundament og udlæg i sager under 50.000 blev nedsat til h.h.v. 300 og 200 kr. Trods vedholdende argumentation fra Advokatrådet og Danske INKASSOadvokater blev afgifterne kun nedsat til 400 og 300 kr. og Justitsministeriet ville ikke tage stilling til foreningens forslag om (1) at forenkle sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor debitor ikke møder i fogedretten eller (2) at forlænge fristen for fornyelse af retsafgifter efter retsafgiftslovens § 19. Justitsministeriet vil dog vurdere forslagene, når en revision af reglerne for selve tvangsfuldbyrdelsen bliver gennemført. Vi må håbe på, at et vedvarende pres fra Advokatrådet og Danske INKASSOadvokater kan resultere i yderligere forenklinger og afgiftslettelser. Den omstændighed, at finansministeren har afsat et stort beløb på finansloven til netop sænkning af retsafgifter, kan give anledning til forsigtig optimisme.

De nye regler og den forenkledte proces er bl.a. omtalt på Danske INKASSOadvokaters hjemmeside www.advokatinkasso.dk.

Et enkelt lyspunkt i de nye regler skal dog fremhæves. Mange af de mindre krav, der i dag bliver afskrevet uden retlig behandling, kan fra den 1. januar 2005 med fordel indleveres til fogedretten for retsafgiften på 400 kr. + evt. et ekspeditionsgebyr til advokaten. Derved kan kreditor afbryde forældelsen af kravet og få mulighed for at registrere debitor som dårlig betaler i et åbent skyldnerregister for en beskedent merudgift, som i øvrigt kan opkræves hos debitor. Såfremt debitor har afgivet insolvenserklæring, får kreditor retsafgiften tilbage, og kreditor får samtidig mulighed for at afskrive momsbeløbet.

Denne "basis"-retlige inkassoservice vil være et godt alternativ til den "udvidede" retlige inkasso, der kan indebære omkostninger til udlægsforretning, mødesalærer, fremstillingsgebyr m.m.

Retsmonopolet – sikker havn eller stormfuldt hav?

I forbindelse med behandlingen af lovforslaget vedr. den forenkledte inkassoproces prøvede DIB^[vi] igen at få ophævet advokaternes retsmonopol bl.a. med henvisning til, at den nye inkassoproces vedrørte sager uden tvist, samt at monopoliet er konkurrenceforvridende. Advokatrådet og Danske INKASSOadvokater argumenterede naturligvis for en fastholdelse af monopoliet.

Justitsministeren afviste i denne omgang at ophæve retsmonopolet, men spørgsmålet vil givet blive genstand for debat i det nye udvalg, der skal se mere overordnet på advokaters rettigheder og stilling i samfundet.

Eneretten til at forestå retlig inkasso kan således for alvor være i farezonen inden for de nærmeste år, og det vil være både naivt og farligt at lade som ingenting i forventning om, at alt fortsat vil være ved det gamle. Forandringens vinde blæser kraftigt.

De autoriserede konkurrenter

Hvem er de – hvordan er de organiseret – hvad er deres styrker og svagheder?

I henhold til lov nummer 319 af 14. maj 1997 om inkassovirksomhed (inkassoloven) § 3 er det nødvendigt at have autorisation, hvis man vil drive inkassovirksomhed. Ved inkassovirksomhed forstås i henhold til lovens § 2 ethvert led i erhvervs mæssig inddrivelse af fordringer for andre samt i erhvervs mæssig inddrivelse af fordringer, som er købt efter forfaldstid med henblik på inddrivelse på egne vegne. Ca. 100 virksomheder har i dag en sådan autorisation, og af dem er 11 frivilligt organiseret i foreningen DIB, der afgiver hørings svar og optræder på inkassobureauernes vegne.

Der synes være et behov for en skrappe regulering og kontrol med de 100 autoriserede inkassobureauer. Siden loven blev indført er eneste forudsætning for at drive inkassovirksomhed reelt, at indehaveren er fyldt 25 år og ikke tidligere er straffet. Der er ikke krav om forudgående uddannelse, juridisk uddannet personale eller ansvarsforsikring, og kan man præstere en garanti eller sikkerhedsstillelse på p.t. 250.000 kr. udsteder Rigspolitiet uden videre en autorisation. Der er krav om, at virksomheden indsætter inddrevne midler på individuelle klientkonti, men der er ikke samme kontrol af klienttilsvaret som det ses i advokatbranchen, og Rigspolitiet fører ikke løbende kontrol med de autoriserede inkassobureauer.

Mange af de autoriserede inkassovirksomheder må dog betegnes som yderst professionelle og har udviklet en række attraktive services til erhvervslivet. Udover inkasso tilbydes bl.a. fakturaadministration, kreditforsikring, bistand til telefonrykning, kreditrådgivning, køb af fordringer og overvågning af gamle fordringer.

Inkassovirksomheder som Lindorff og CIS er ejet af meget kapitalstærke udenlandske virksomheder og bruger mange ressourcer på at udvikle integrerede it-løsninger til større kunder inden for bl.a. finans-, tele- og forsyningsbranchen. Her kan det være svært for selv store advokatinkassovirksomheder at matche tilbuddene, der indebærer en hidtil uset konkurrence på prisen. Adskillige store virksomheder har således gennem de seneste år flyttet deres inkassosager fra advokatkontorer til inkassobureauer. Samtidig er fokus blevet flyttet fra retlig til udenretlig inkasso, da inddrivelsesomkostningerne har stor betydning for kreditorer med mange ubetalte tilgodehavender.

Mange inkassobureauer har tydeligvis prioriteret salgsafdelingerne højt. Men salg og markedsføring koster mange penge, og dette i kombination med en behård konkurrence på prisen gør det vanskeligt at drive en inkassovirksomhed med overskud. En gennemgang af regnskabstallene for de større bureauer viser tydeligt, at flere har vanskeligt ved at opnå en tilfredsstillende indtjening. Denne tendens vil givet fortsætte, så længe større kapitalstærke udenlandske virksomheder ønsker at erobre markedsandele på det danske marked, og en normalisering af prisniveauet kan derfor ikke forventes på kort sigt.

Da de fleste inkassobureauer fortsat har inkasso som deres primære indtægtskilde uden mulighed for at lave krydssalg af andre ydelser, bliver det af stor betydning, at produktionsomkostningerne kan holdes nede. Dette indebærer, at en sagsbehandler i et inkassobureau forventes at kunne ekspedere langt flere inkassosager end en sagsbehandler på et advokatkontor, og sagsbehandlingen søges i meget vidt omfang simplificeret og automatiseret. Tilsvarende har de færreste bureauer ønsket at ansætte jurister til kontrol af fordringerne samt håndtering af indsigelser fra debitorerne. Dette overlades til kreditor eller kreditors advokat. Man kan nok diskutere, om der sker egentlig *sagsbehandling* i et typisk inkassobureau.

Fokuseres der for kraftigt på salg og for lidt på kvalitet i sagsbehandlingen, skifter kunderne på et tidspunkt formentlig inkassosamarbejdspartner, men erfaringsmæssigt bliver det til et nyt bureau og ikke til det "usynlige" men kvalitetsbevidste advokatkontor uden fokus på salg, kundepleje og markedsføring.

Det er vanskeligt at vurdere, hvor stor en markedsandel bureauerne og RKIs specialrykkerkoncept allerede har opnået, men sammenholdes antallet af fogedsager, den samlede omsætning på inkasso i advokatbranchen og tallene fra Norge er det vores bedste gæt, at andelen er på mellem 70-80 % og stadig voksende.

I takt med at flere inkassosager starter hos inkassobureauer og RKI, bliver de sager, der overgår til inkasso hos advokater tilsvarende tungere og dyrere at behandle. Dette kan igen føre til, at advokatinkasso fastlåses i en rolle som den dyre endestation, en kreditor helst vil undgå.

RKI og Debitor Registret – samarbejdspartnere eller konkurrenter?

Det er vores opfattelse, at et samarbejde med RKI og med Debitor Registret er et nødvendigt og værdifuldt aktiv for den seriøse inkassoadvokat, men advokaten må indse, at RKI tillige i en vis forstand optræder som konkurrent i markedet, og at rykkerservice kan være et supplement til kreditoplysningsvirksomhed. Dette er der måske ikke noget odigt i, men inkassoadvokaterne bør forholde sig aktivt og professionelt til denne og andre former for konkurrence.

Mange advokater har siden 1995 taget imod tilbuddet om at blive "RKI autoriseret" og har siden bidraget flittigt til at udbrede kendskabet til RKIs register gennem udsendelse af tusindvis af inkassoskrivelser til debitorer landet over. Herudover har advokaterne bistået med administration og indberetninger til det åbne register på vegne af RKI-kunder og egne kunder, der ikke ønskede et fuldt RKI abonnement. I begyndelsen blev samarbejdet med advokater pænt omtalt i årsberetningerne for 1995 og 1996, og advokatrykkeren med basisinkasso blev særligt fremhævet som et attraktivt tilbud. Siden hen er fokus mere og mere blevet koncentreret om markedsføring og salg af RKI specialrykkeren, idet advokatsamarbejdet er trådt i baggrunden.

I dag er situationen den, at RKI markedsfører sin egen rykker- og inkassoservice massivt. Konsekvensen er, at inkassoadvokaterne skubbes tilbage til andet eller tredje led i "fødekæden". Det betyder færre inkassosager og ringere inddrivelsesresultater, idet sagerne i en vis forstand er udpinte. Visse elementer i markedsføringen af RKIs rykkerkoncept har endvidere givet anledning til frustration i advokatkrede. Alt dette har afstedkommet nogen uro i samarbejdet mellem inkassoadvokaterne og RKI.

Bestyrelsen i Danske *INKASSO*advokater har netop indledt en dialog med RKI om dette forhold, og påpeget, at der snarest bør udvikles et ændret rykkerkoncept.

Bestyrelsen har endvidere over for RKI påpeget en række uhensigtsmæssigheder i det aftalekoncept, som RKI netop har udsendt til de autoriserede advokater. På baggrund af de tilbagemeldinger vi har fået fra RKI er det tydeligt, at der er tale om uklarheder, som kan afhjælpes ved en præcisering. Vi vil fortsætte en konstruktiv dialog med RKI med henblik på, at aftalekonceptet udvikles til gavn for begge parter, og at rykkerkonceptet ændres.

Så konklusionen er, at et samarbejde med RKI og Debitor Registret kan være til stor gavn for alle parter og dermed for samfundet som sådan. Men det forudsætter, at vi er årvågne og forholder os aktivt og professionelt til vores samarbejdspartnere. Det bør ikke være op til den enkelte inkassoadvokat, og forløbet er et godt eksempel på foreningens berettigelse.

Hvad gør Danske INKASSOadvokater?

Foreningens formål er at sikre de bedste vilkår for korrekt og effektiv inddrivelse af nødlidende fordringer i Danmark og samtidig styrke medlemmernes inkassovirksomhed. Vi deltager derfor i den offentlige debat, udarbejder høringsvar og prøver efter bedste evne at påvirke relevante beslutningstagere. Samtidig bearbejder vi domstolsstyrelsen, RKI og det nye Debitor Registret for at få de bedste vilkår for vore medlemmer, og vi arbejder på at få synliggjort værdien af kvalitetsbevidste inkassoadvokater – bl.a. gennem vor nyhedsservice på nettet. Vi har en ambition om at "brande" advokatinkasso som en kvalitetsydelse til konkurrencedygtige priser.

Foreningens medlemmer kan downloade logoer, markedsføringsmateriale, konkret inspiration til udvikling af inkassoprodukter og konkrete vejledninger til, hvordan de kan skabe nye og bedre kunderelationer. Vi medvirker også til at skabe bedre og mere inkassoorienterede advokatsystemer, for at vore medlemmer kan være konkurrencedygtige rent teknisk, og vi har iværksat projekter der skal synliggøre inkassoadvokaternes gode resultater.

Foreningen omfatter p.t. 24 advokatvirksomheder og har etableret eget sekretariat i Kronprinsessegade 28, hvor vi navnlig får god hjælp af advokat Lise Ravnkilde, ligesom vi har meget udbytterige drøftelser med Henrik Rothe og Rasmus Møller Madsen.

Interesserede kan læse mere om foreningen på www.advokatinkasso.dk.

[i] Kilde www.inkasso.no.

[ii] Kilde: Jyske Banks analyse.

[iii] Kilde: www.domstol.dk.

[iv] Kilde: www.rki.dk.

[v] Se: www.fuldmaegtigen.dk, dokument id nr. 1-2004-2270 og dokument id nr. 1-2004-2471 samt UfR 2004.233.

[vi] Dansk InkassoBrancheForening.

[vii] www.registret.dk.