

Sandefjord, 4. juli 2011: Vedtak sak 10-2011.

Klager: NN.

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om innhold i betalingsoppfordring er i samsvar med inkl. §10. Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

Thor Dahls gt. 1 A
Postboks 311, 3201 Sandefjord
Tlf.: 33 46 56 57 . Faks: 33 46 93 13
E-Mail: post@inkassoklagenemnda.no
Bankgiro: 2490.56.30748
Org.nr.: 971 317 612
www.inkassoklagenemnda.no

1. Kravet

Saken gjelder et fakturakrav fra XX. Hovedkravet utgjør kr 4 915 og forfalt til betaling 06.05.10. Klager har betalt kr 3 072,98, men bestrider restkravet samt kravet på inkassoomkostningene.

2. Saksforholdet

Kravet forfalt til betaling 06.05.10 og ble inkassovarslet 27.05.10. Grunnet fortsatt manglende betaling ble kravet oversendt til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt tariffmessig salær, ble sendt 08.07.10.

Innklagede skal 13.08.10 ha sendt tilbud om å dele kravet i to avdrag. Hele kravet ble purret 03.09.10. På bakgrunn av henvendelse fra klager redegjorde innklagede for hvilke fakturaer som var dekket av klagers tidligere innbetalinger. Det ble orientert om at kravet ble opprettholdt i sin helhet på bakgrunn av redegjørelsen om innbetalingene. Klager skal på ny ha kontaktet innklagede og vist til innbetaling av kr 2 905,78 som klager mener skal gå mot faktura i denne saken. Innklagede viste til at hele fakturaen i denne saken sto udekket og at også senere forfalt giro ikke var betalt. Innklagede tilbød klager en avdragsordning med 4 avdrag à kr 1 534, med første innbetaling innen 30.09.10. Ny puring på hele kravet ble sendt 01.11.10.

Klager tilskrev innklagede i brev 23.11.10. Han viste til tidligere korrespondanse, senest det brevet der han anførte at kr 2 904,78 av kravet på kr 4 981,50 var betalt. Klager mente restkravet derfor ikke kunne utgjøre mer enn kr 2 076. Klager søkte samtidig om å få dele kravet i to terminer, med forfall hhv. 12.12.10 og 12.01.11, noe innklagede aksepterte. Girobrev for første avdrag ble deretter sendt. Samme dag sendte innklagede varsel om rettslig pågang.

Klager betalte deretter det første avdraget og giro med andre avdrag ble sendt 20.12.10, med betalingsfrist 20.01.11.

Klager fremmet klage til Inkassoklagenemnda i brev 06.01.11. Klager viste til at han har gjort det klart overfor innklagede at han, ut i fra kontoutskriften fra fjernvarmeanlegget, var uenig i kravets størrelse.

Den 20.01.11 informerte klager innklagede om at han ikke hadde klart å betale andre avdrag. Han informerte samtidig om at klage var inngitt til Inkassoklagenemnda, og at det fremsto som uklart for ham hva skyldig beløp var. Saken ble deretter stilt i bero hos innklagede.

I innklagedes tilsvaret til Inkassoklagenemnda redegjøres det for saksgangen og det fremgår at restkravet opprettholdes.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede bruker makt gjennom trusler og manipulasjoner og ikke rett ut i fra faktiske forhold for å få ham til å etterkomme et feilaktig beløp. Det anføres at innklagede burde ha sendt faktura eller argumentasjon til støtte for eget standpunkt når klager hadde gjort det klart at han var uenig i kravets størrelse. I stedet skal han ha mottatt krav på kr 3 072 som første avdrag på et krav til kr 6 154,11 og samtidig et varsel om

rettslig pågang med dets konsekvenser. Det anføres at denne fremgangsmåten tolkes som ren trussel og er uetisk.

Innklagede anfører at det høsten 2010 ble redegjort for hva innbetalingene er gått til, og at man ikke kan se at det skal være noe klager ikke har fått svar på i korrespondansen. At det utgikk varsel om rettslig pågang samtidig med girobrev på avdragsavtalen skulle selvfølgelig ikke skjedd, men det anføres at hensett til den imøtekommenhet som er vist underveis, kan man ikke se at den "feil" som har oppstått kan/bør oppfattes som manipulerende eller en trussel. Restkravet opprettholdes.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14.juni 2011. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 annet ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når skyldneren hadde innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet jf. §9, eller dersom betalingsoppfordringen ikke er i samsvar med § 10.

Klagers innsigelser er begrunnet i at han er uenig i kravets størrelse, og at han ikke har mottatt tilstrekkelig redegjørelse for kravet i form av en begrunnelse eller en faktura. Det anføres videre at fremgangsmåten med å kun sende ham et krav samtidig med et varsel om rettslig, oppleves som truende og uetisk.

I denne saken har innklagede besvart skyldners innsigelse om at han allerede har betalt kravet med en fullstendig redegjørelse over skyldners tidligere og løpende forpliktelser, samt hvilke fakturaer klagers innbetalinger har blitt ført mot. At klager har mistet oversikt over sine forpliktelser overfor denne fordringshaver, herunder hvilke fakturaer som er betalt, er etter nemndas syn klagers egen risiko. Nemnda er etter dette kommet til at klagers innsigelse til kravet er tilfredsstillende besvart, og at klagers innsigelse mot kravet er grunnløs.

Nemnda tar deretter stilling til hvorvidt det var i strid med god inkassoskikk å sende varsel om rettslig pågang samtidig som det ble sendt girobrev på avtalt avdragsordning. Etter nemndas syn er det uheldig at varsel om rettslig pågang blir sendt samtidig med girobrev. Sett i lys av forutgående dialog mellom partene om en avdragsordning, er det imidlertid nemndas oppfatning at klager burde forstått at brevet med varsel om rettslig pågang berodde på en feil, og at han ved å kontakte innklagede selv enkelt kunne oppklart dette. Nemnda er etter dette, under noe tvil, kommet til at klager ved å motta varsel om rettslig pågang samtidig med girobrev etter avdragsordning ikke har blitt utsatt for et urimelig påtrykk etter lovens §8 annet ledd.

Nemnda vurderer deretter av eget tiltak om innklagedes betalingsoppfordring er i samsvar med §10, og om klager er korrekt varslet etter §9.

Etter inkassolovens § 10 annet ledd bokstav e) skal betalingsoppfordringen angi at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader for skyldneren og til rettslig inndrivning. I NOU 1983:8 side 42 drøftes spesielt inkassators adgang til å varsle om rettslige skritt som det ikke antas aktuelt å gjennomføre. Utvalgets syn er gjengitt av departementet i merknadene til § 8 i Ot.prp.nr. 2 1987-88, hvor departementet slutter seg til utvalgets standpunkt. Departementet føyer til at det ikke stilles krav om at det i varselet om rettslige skritt spesifiseres hvilket skritt som vil bli tatt. Det kreves heller ikke at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe dersom det tas rettslige skritt. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det må ikke under

noen omstendighet oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall.

Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring skal formuleres slik at det uten videre påløper inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Dersom skyldner fremmer innsigelser til kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, foreligger det ikke erstatningsplikt for inkassokostnader.

Innklagedes betalingsoppfordring har følgende ordlyd:

”Kravet gjelder (.....) Beløpet på vedlagte giro skal betales til oss – ikke til fordringshaver innen (..). Du unngår da ytterligere utenrettslig og rettslig pågang med de meromkostninger dette medfører. Vi vil spesielt gjøre oppmerksom på at inkassosalæret vil øke til kr.1.140,00 dersom betalingsfristen oversittes med mer enn 28 dager.”

Etter nemndas syn er innklagedes betalingsoppfordring formulert på en slik måte at det kan oppfattes slik at skyldneren, uten videre, påføres ytterligere omkostninger dersom rettslige inndrivingsiltak igangsettes. En forutsetning for at skyldneren skal være pliktig til å betale slike kostnader er imidlertid at fordringshaver får medhold i domstolsapparatet med hensyn til kravets berettigelse, herunder at en slik dom er endelig. Formuleringen er etter nemndas syn i strid med §10.

Betalingsoppfordringen er videre formulert på en slik måte at det kan oppfattes slik at skyldneren, uten hensyn til om kravet er berettiget eller om klager fremmer innsigelser, påføres også ytterligere utenrettslige omkostninger. Klager gjøres i betalingsoppfordringens ”oppmerksom på at inkassosalæret ”vil” øke (...). Nemnda viser til at § 10 annet ledd bokstav e) bestemmer at betalingsoppfordringen skal angi at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader. Formuleringen i brevet er etter nemndas syn ikke i samsvar med inkassolovens §10.

Inkassovarslet som er sendt av fordringshaver i denne saken, innehar formuleringen:

”inkassokostnader vil da bli tillagt” (ved unnlatt betaling etter betalingsfristen). Inkassolovens § 9 har ikke vilkår om at det skal varsles om at unnlatt betaling innen fristen kan medføre inkassokostnader. Nemnda legger til grunn at dersom det i inkassovarslet inntas et slikt varsel om inkassokostnader, vil det være i strid med god inkassoskikk å gi skyldner inntrykk av at slike kostnader automatisk påløper. Etter nemndas syn kan inkassovarslet i denne saken, tilsvarende som for betalingsoppfordringen, oppfattes slik at skyldneren, uten hensyn til om kravet er berettiget eller om han fremmer innsigelser, påføres ytterligere omkostninger ved unnlatt betaling innen betalingsfristen. Slik nemnda ser det, utsettes klager for et urimelig påtrykk ved varslets formulering, og varslet er i strid med inkassolovens § 8.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger brudd på inkassolovens §§ 10 og 8, og at klagers erstatningsplikt for utenrettslige innfordringskostnader bortfaller etter lovens §17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold, og plikter ikke å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen

