

Finansklagenemnda Inkasso

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Intrum Justitia AS

God inkassoskikk § 8

Om sammenslåing av krav.

Skyldner, som har oppnevnt hjelpeverge, mottok månedlige fakturaer for medisinbruk. Totalt 11 saker ble løpende oversendt til inkasso og inkassokostnader ble tillagt hvert krav. Klager bestrider inkassokostnader utover for en sak. Nemnda mener at det i denne saken ikke foreligger grunner som krever sammenslåing av alle kravene. Det legges til grunn at innklagedes vurdering av nødvendighetskriteriet i inkassoloven § 17 og deres rutine med å slå sammen krav og kun beregne salær i fire saker, der det foreligger mer enn fire krav, ligger innenfor normen av god inkassoskikk.

I. Saksfremstilling

Klagen gjelder til sammen 11 fakturakrav til Apotek X, alle med forfall i perioden januar til desember 2015. Kravene gjelder egenandel for medisiner, og det er beregnet inkassokostnader i alle sakene. Hovedkravene, totalt kr 884, erkjennes, men kravet på inkassokostnadene, kr 6.875 bestrides. Kr 1.568,09, som utgjør hovedkrav, renter og ett inkassosalær, ble betalt 27.04.16.

Klagen er fremsatt av adv. Bang, som har fremlagt "Oppnevning av hjelpeverge etter vergemålsloven § 90 for (skyldner)", datert 21.07.11.

Adv. Bang anfører det er i strid med god inkassoskikk å kreve salær for hvert enkelt krav, jf. inkassoloven § 3 (antakelig feilskrift for § 8) og at de påløpte salærer ikke kan kreves erstattet, jf. § 17. Det erkjennes at det har vært nødvendig for kreditor å engasjere en inkassator, derfor er det betalt ett inkassosalær. Kostnadene kunne vært begrenset ved at kreditor samlet opp krav før oversendelse til inkasso.

Det er videre anført at brev med opplysninger om at kreditor ville stanse leveransen dersom regningene ikke ble betalt, kunne vært sendt på et langt tidligere tidspunkt. Dette ble først mottatt mars 2016.

I nemndsavgjørelse 10-04 gjaldt saken 14 krav. Nemnda uttalte at det forelå brudd på god inkassoskikk og var i strid med nødvendighetskravet i inkassoloven § 17 å kreve erstatning for hvert enkelt krav, hvor en fordringshaver har mange krav mot samme skyldner.

Intrum Justitia anfører at det i denne saken ikke er grunnlag for å fravike hovedregelen, og det fastholdes at det er grunnlag for å kreve klager for inkassosalær for fire separate saker.

De 11 kravene er mottatt til inkassooppfølging til forskjellige tidspunkter og betalingsoppfordring for hvert enkelt krav har i alle tilfelle vært sendt før nytt krav er mottatt til inkasso.

Hovedregelen når det gjelder salærberegning er regulert gjennom inkassoloven § 17. Basert på denne hovedregelen kan det etter vår oppfatning ikke nødvendigvis kreves salær for alle saker bare fordi betalingsoppfordringer er sendt på forskjellige tidspunkter. Vi legger til grunn at retningslinjene i Finanstilsynets rundskriv G 8/11 (antakelig feilskrift for R 8/11), punkt 2, må leses opp mot nødvendighetskriteriet i § 17. Vi forstår avgjørelsen i Inkassoklagenemndas sak 10-04 slik at dersom manglende sammenslåing medfører et det samlet sett er avkrevd skyldner for høyt salær, innebærer det at inkassosalær bortfaller for alle sakene. Rundskriv 8/11 innebærer etter vår oppfatning at hvert enkelt krav og hver enkelt inkassosak må vurderes konkret. Dersom det foreligger brudd på standarden god inkassoskikk i

en sak, kan ikke dette automatisk få betydning for salærberegningen for et annet krav behandlet som en separat sak.

Under henvisning til rundskrivet ble klager tilbudt å dekke salær for fire krav mot at salær for de resterende sakene ble frafalt. Tilbudet er ikke besvart. Å opprettholde krav på salær for fire krav er etter innklagedes oppfatning innenfor nødvendighetskriteriet regulert i inkassoloven § 17.

II. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse

Saken gjelder om det er det foreligger krav på sammenslåing av sakene.

Når en inkassator får i oppdrag å drive inn flere krav mot samme skyldner, må inkassatoren vurdere om omkostningene ved å drive inn kravene separat er nødvendige. Er separat inndrivning ikke nødvendig, vil heller ikke omkostningene være nødvendige. Kravene må da behandles samlet, og det samlede hovedkravet blir beregningsgrunnlaget for de utenrettslige inndrivingskostnadene (inkassosalæret).

Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for når sammenslåing bør skje, men Finanstilsynet utga den 08.02.11 et rundskriv, R 8/2011, "Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav". Hovedregelen etter dette rundskrivet er at det ikke er nødvendig å slå sammen to eller flere krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso.

I rundskrivet fremgår følgende om unntak: "Når det foreligger forhold hos skyldneren som tilsier manglende betalingsevne, har fordringshaver/inkassator ikke uten videre anledning til å beregne inkassosalær for hvert enkelt krav. Kostnader ved utenrettslig inndrivning kan bli ansett helt eller delvis unødvendige dersom det var absolutt på det rene at innfordringsforsøket ikke ville lykkes. Dette vil kunne være tilfelle dersom samme eller andre krav kort tid i forveien er forsøkt rettslig inndrevet uten hell. Det må da vurderes om inndrivelsen overfor skyldner kan fortsette og om salær kan påføres."

Med bakgrunn i at erstatningsplikten for inndrivingskostnadene er objektiv, har nemnda i sin tidligere praksis tolket nødvendighetskriteriet strengt. Momenter som er blitt vurdert er fordringshavers behov for kostnadsdekning og effektiv saksbehandling mot skyldners behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

I nærværende sak er det iverksatt i alt elleve inkassosaker mot klager, alle knyttet til egenandeler for medisiner. Kravene har regelmessig forfall over en 12 måneders periode. Nemnda har lagt til grunn at sakene ble oversendt løpende til inkasso og at betalingsoppfordring allerede var sendt da neste krav ble mottatt til inkasso. Etter hovedregelen i punkt 2 i rundskrivet forelå således ikke plikt til sammenslåing.

I vurderingen av inkassokostnadene opp mot nødvendighetskriteriet i inkassoloven § 17, jf. unntaket i punkt 2.1 i rundskrivet, har nemnda merket seg at innklagede opplyser å ha interne retningslinjer som tilsier at krav som fortløpende overføres til inkasso mellom samme parter der grunnlaget for det enkelte kravet er likt, som hovedregel skal slås sammen dersom det foreligger mer enn fire krav.

Slik nemnda ser det, er spørsmålet på hvilket tidspunkt det må sies å foreligge forhold som tilsier at fordringshaver og/eller inkassator bør forstå at det foreligger manglende betalingsevne hos skyldneren. I dette tilfellet er det avgjørende at det dreier seg om små beløp som gjelder egenandel for medisiner som påløper hver måned, og at det, til tross for purringer/inkassovarsler og betalingsoppfordringer, ikke skjer noen form for betaling. Spørsmålet må vurderes konkret av inkassator i hvert enkelt tilfelle.

Nemnda ser det slik at innklagede, ved å kreve dekning for salær i fire av sakene, handler innenfor normen av god inkassoskikk. Det er i vurderingen lagt vekt på at kravene gjaldt egenandeler for medisiner, og ikke krav på varer eller tjenester som kunne vært sagt opp grunnet vedvarende manglende betaling.

Slik nemnda ser det, er det i slike saker anledning til å unnlate å gi klager fullt medhold. Nemnda viser til at det må foretas en løpende vurdering, og at noen omkostninger derfor kan bli ansett som nødvendige, mens andre er å anse som unødvendige. Det vises til Finanstilsynets retningslinjer, og til at klager selv har ansett igangsetting av inkasso som nødvendig og har betalt ett salær.

Klagen har etter dette delvis ført frem, idet hun plikter å betale inkassokostnader i 4 av sakene, hvorav det allerede er betalt i en av sakene.

III. Finansklagenemnda Inkasso sin konklusjon

Klager gis delvis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnadene i 7 av de i alt 11 sakene som omfattes av klagen.

Sandefjord, 20. september 2016.

Rune Jensen

Leder Finansklagenemnda Inkasso

Ved behandlingen deltok;

Rune Jensen (nemndsleder), Linn Hagesæther, Ørnulv Bjercke, Line Klefstad over telefon og Thomas Iversen