

# Finansklagenemnda Inkasso

20162198

FINANS2 AS

## God inkassoskikk

Om klager har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk.

Hovedkravet er behandlet av namsmannen. Nemnda la til grunn at bindende avtale om nedbetaling av kun hovedstol ikke var etablert. Klagers innsigelse, at han forholdt seg til innklagedes fremsatte tilbud, ikke innebar noen rimelig grunn for innklagede til å vurdere innsigelsens holdbarhet.

Nemnda kom imidlertid til at innklagedes betalingsoppfordringer, med uriktig betalingsfrist og for høye salær, utsatte klager for urimelig påtrykk, i strid med god inkassoskikk. Klager fikk medhold og skal ikke betale inkassokostnadene.

---

## I. Saksfremstilling

Saken til behandling for Finansklagenemnda Inkasso gjelder om det er grunnlag for skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene.

Kravet til innfordring gjelder restkrav etter gjennomført gjeldsordning. Namsmannen i Alta besluttet utleggsforretning av 10.10.14 fremmet, og avsa 11.11.14 beslutning med "intet til utlegg". Sakens krav var oppgitt til kr 21.604, hvorav hovedkravet var spesifisert med kr 8.284,48. Det var ikke beregnet utenrettslige inkassokostnader i forretningen, da den ble avholdt før kravet ble sendt til innklagede for inkasso. Klager forholder seg til et tilbud om "et endelig oppgjør på kr 8.284."

**Klager** anfører at det er avtalefrihet og at han kun forholder seg til inngått avtale med fordringshaver og at kr 8.284 skal betales.

Av klagen til innklagede, datert 18.1.16, anføres det at:

Innklagede skal ha sendt brev til klager, hvor "Brevene ble tilsynelatende skrevet ut den 14-17.12.15". Postens etiketter med omadressering er datert 17.1.16, hvilket klager mener beviser at brevene er sendt ut samme dag, enten 15. eller 16.1.16. Klager har anført at alle gebyrer og renter derfor er ulovlig beregnet.

Fordringshavers tilbud om å betale kr 8.284 ble akseptert av klager mot at fordringshaver skulle sende skriftlig, signert avtale på at dette var det endelige oppgjøret. Ingen avtale ble tilsendt, kun faktura av 19.10.15 med krav på kr 4.142, som er i tråd med avtalen. Dokumentasjon for kravet er etterspurt, men ikke mottatt. Betaling av mottatt faktura uteblir i påvente av etterspurt avtale.

Klager tilbyr å betale kr 8.284 i månedlige avdrag a kr 1.000, som endelig oppgjør. Ved manglende aksept ber klager om at saken fremmes for forliksrådet i Oslo.

**Innklagede** avviser å ha noen avtale, da deres tilbud bortfalt som følge av manglende betaling og anfører at betalingsoppfordring er sendt til folkeregistrert adresse. Det anføres videre at alle hans innsigelser er tilbakevist i fremlagt e-postkorrespondanse.

Det anføres dessuten at det foreligger tvangsgrunnlag i saken, i form av et gjeldsbrev. Det er avholdt utleggsforretning 11.11.14. Namsmannen tok ikke klagers innsigelser til følge.

Sekretariatet for Finansklagenemnda Inkasso tok ikke saken til behandling. Det ble vist til at det er avtalefrihet mellom partene om hvordan et krav skal nedbetales. Sekretariatet kunne ikke se at det var sannsynliggjort at fordringshavers tilbud var akseptert, og at det uansett måtte være bortfalt som følge av manglende betaling. Etter sekretariatets oppfatning var kravet som var fremmet derfor korrekt.

Klager opprettholdt klagen og krevde nemndsbehandling. Klager redegjorde for at han trodde kravet var betalt etter gjeldsordning i 2006 og anførte at kravet ikke var dokumentert, heller ikke etter forespørsel.

Krav mottatt høst 2014 skal gjelde en ubetalt rest. Avtale ble inngått med fordringshaver, men signert avtale ble ikke mottatt, som lovet.

Klager gjentok at kravbrev av 14.12.15 og 17.12.15 ikke kan være sendt på oppgitt dato.

Det anføres at innklagede har ignorert klagers korrespondanse og isteden sendte kravet til inkasso.

Innklagede opplyste at de ikke kunne se at det var kommet frem noen påstander i klagers brev som endret saksforholdet. Det ble dog bemerket at kravet ikke var kjøpt, men at de opptrer som prosessfullmektig for fordringshaver, som fortsatt eier kravet. Det ble avvist at klagers korrespondanse er ignorert. Det er inngått flere avtaler med klager. Avtalene er bekreftet pr. e-post, men er ikke blitt overholdt. Kravet er dokumentert overfor namsmannen, som avholdt utleggsforretning. Endelig er det opplyst at betalingsoppfordringen er sendt på oppgitt dato, med ordinær post.

I brev av 12.9.16 viser klager til at innklagedes påstand iht. innsendt e-post- korrespondanse er usann. Han anfører at "Ingen bevis som taler for en annen sannhet fremkommer av innklagedes brev".

Klager anfører videre at fordringshaver sendte kravet til namsmannen iht. utleggsforretning, ikke innklagede og at "Innklagede påberoper seg altså en usann påstand".

Klager finner det spesielt at innklagede kan tale på vegne av SkanKred Norge AS mht. postrutinene. Han mener at originale konvolutter med etikett og strekkode beviser en annen sannhet enn hva innklagede hevder. Klager skal også ha et "menneskelig vitne".

## **II. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse**

Denne saken ble behandlet av namsmannen i Alta 11.11.14. Den fremlagte protokoll viser at de utenrettslige kostnadene (inkassokostnadene) ikke var medtatt i begjæringen. Slike kostnader er imidlertid medtatt under forsøket på å inndrive kravet senere som en del av saken her, og nemnda mener derfor at klagen ikke bør avvises, jf. nemndavtalen punkt 5.9 fjerde kulepunkt.

Inkassoloven § 17 andre ledd fritar skyldneren fra erstatningsplikten for utenrettslige kostnader "dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndringen ble satt i verk."

De fremlagte dokumenter viser at fordringshavers tilbud av 9.6.15 om å løse saken ved at klager kun betalte hovedstolen på kr 8.284, ikke ble akseptert, idet klager fremsatte et nytt og lavere tilbud som banken, etter litt frem og tilbake, avsto i e-post 7.10.15. Et senere forsøk fra bankens side med å fakturere halvparten av hovedstolen førte heller ikke til noen betaling fra klager. Klagers innsigelse fremsatt i e-post 17.2.16 som svar på mottatte betalingsoppfordringer, innebar ikke noen rimelig grunn for innklagede til å vurdere innsigelsens holdbarhet, og klagers anførsel kan derfor ikke lede til at han fritas for plikten til å betale inkassokostnadene.

Innklagede er anmodet om å fremlegge kopi av inkassovarsel og betalingsoppfordring. Kun betalingsoppfordringer er fremlagt, noe som etter nemndas syn er uheldig. Innklagede er også varslet om at nemnda ikke er bundet av partenes anførsler.

Inkassoloven § 8 andre ledd bestemmer at det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Inkassoforskriften § 2-2 andre ledd definerer et krav som "hovedkravet med tillegg av renter påløpt før forfall, men uten tillegg av renter påløpt etter forfall og inndrivingskostnader."

Det forefinnes i dokumentene tre betalingsoppfordringer. Det første er datert 13.12.15 og angir et inkassosalær på kr 1.382,80. Betalingsfristen var uriktig satt til 11.12.15, noe som trolig er årsaken til at innklagede dagen etter sendte en ny betalingsoppfordring med riktig betalingsfrist, men fortsatt med et inkassosalær på kr 1.380,80. Også denne betalingsoppfordringen ble erstattet av en ny, nå datert 17.12.15 med betalingsfrist 31.12.15 og med et inkassosalær på kr 860.

Inkassoforskriften § 2-2 første ledd bestemmer at høyeste sats som kan kreves av krav opp til kr 10.000 er 1 ganger inkassosatsen som i 2015 utgjorde kr 650, som med tillegg av merverdiavgift utgjør maksimalt kr 812,50.

Nemnda ser det slik at de tre betalingsoppfordringene samlet sett utsatte klager for urimelig påtrykk ved å operere med uriktig betalingsfrist og for høye salærer. Ingen av de to siste oppfordringene inneholdt opplysninger om hvorfor det var nødvendig å sende nye. Selv om man skulle anse den siste betalingsoppfordringen for å ha reparert feilene i de to første, inneholdt også den siste oppfordringen krav om betaling av for høyt salær.

Innklagede har etter dette opptrådt i strid med god inkassoskikk og klager plikter da ikke å betale noen del av inkassokostnadene.

Uttalelsen er enstemmig.

### **III. Finansklagenemnda Inkasso sin konklusjon**

Klager gis medhold.

Oslo, den 29.11.16

Ved behandlingen deltok;

Rune Jensen (nemndsleder), Ørnulv Bjercke, Linn Hagesæther, Ane Køber Opstad, Line Klefstad