

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo, 15 mai 2006, vedtak sak 015-06

Klager: NN

Innklaget: KrediNor, postboks 782, Sentrum. 0106 Oslo

Saken gjelder: Henvendelse fra skyldner om avdragsordning ikke notert mottatt. Selskapet har innrettet seg etter avdragsordning på grunn av mottatt avdragsinnbetaling, men ikke informert om at tungt salær påløper ved avdragsordning.

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: 2490.45.31525
Org.nr.: 971 317 612
www.klagenemnda.inkasso.no

1 Kravet

Kravet referer seg til strømregning på kr 5 979 med forfall 12.08.05. Inkassosalær er beregnet med kr 2 161,07 og renter med kr 114,49.

2 Saksforholdet

På grunnlag av manglende betaling sendte fordringshavers fakturaadministrasjonsselskap inkassovarsel 01.09.05. Etter å ha mottatt kravet til inkasso, sendte selskapet betalingsoppfordring 29.09.05 med frist for betaling 13.10.05.

Klager anmodet om en avdragsordning i brev 03.10.05, hvor han tilbød å betale kr 2 000 per måned med unntak av desember hvor han ba om en avdragsfri måned. KrediNor opplyser at selskapet ikke kan se å ha mottatt henvendelsen.

Klager betalte kr 2 000 til selskapet, hvoretter selskapet etter å ha mottatt beløpet 24.10.05, i brev 31.10.05 fastholdt et restkrav på kr 6 254,56 som innbefattet tungt salær. I brev 10.11.05 bekreftet selskapet deretter at det forelå en avdragsordning med kr 2 000 per måned. Det var lagt ved en innbetalingsblankett på kr 2 000 med betalingsfrist 24.11.05. Ny betalingsblankett ble sendt 12.12.05. Klager betalte ikke avdraget for desember, hvoretter selskapet purret på avdraget i brev 04.01.06 og varslet tvangsinn drivelse ved fortsatt mislighold.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda 09.01.06 hvor han bestred grunnlaget for tungt salær.

3 Partene anfører

Klager anfører at selskapet har øket kravet med tungt salær til tross for at han anmodet om en betalingsordning umiddelbart etter mottatt betalingsoppfordring og etter at han også betalte i henhold til dette. Han har ikke mottatt noe svar fra selskapet på sin anmodning ut over et nytt kravbrev hvor inkassosalæret er dobbelt så stort. Han søknad om avdragsfri måned i desember er heller ikke besvart eller etterkommet ut over en purring og varsel om tvangsinn drivelse ved brev 06.01.06. Han anses å hevde at det ikke er grunnlag for tungt salær.

Selskapet anfører at det ikke kan se å ha mottatt klagers anmodning om avdragsordning, og at det uten hell er forsøkt å komme i kontakt med klager fire ganger før tungt salær påløp. Ved mottatt delbetaling forholdt selskapet seg til en avdragsordning, således løper avtalen slik klager har anmodet om. Det beklages at det ikke helt kan redegjøres for hvorfor saksgangen har blitt som den er blitt. Videre anføres det at "hadde klagers brev av 03.10.05 vært behandlet på vanlig måte og avdragsordning inngått i henhold til dette ville han ha mottatt et brev hvor forutsetningene hadde vært bekreftet, herunder informasjon om at en avdragsnedbetaling ikke medfører at tungt salær ikke påløper overensstemmende med inkassoforskriftens regler. Salærøkningen er utvilsomt rettmessig". Restkravet på kr 2 367,68 opprettholdes.

4 Inkassoklagenemndas syn på saken

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. I saken her skal nemnda ta stilling til om det var grunnlag for å kreve tungt salær etter at det var inngått en nedbetalingsavtale.

Hjemmelen for å kreve inkassokostnader følger av inkassoloven § 17 første ledd. Her står det at:

Skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning.

Erstatningsansvarets omfang er nærmere bestemt i inkassoforskriften gitt med hjemmel i inkassoloven § 19.

I inkassoforskriften § 2-3 første ledd står det at:

Dersom skyldneren har oversittet betalingsfristen i en betalingsoppfordring jf. annet ledd med mer enn 14 dager, er de maksimale beløpsseter for skyldnerens erstatningsplikt for fordringshaverens utenrettslige inndrivelseskostnader for det enkelte krav: (...)

Deretter følger det en tabell hvor det fremgår at inkassosalæret som er krevd i betalingsoppfordringen fordobles. Dette kalles tungt salær, og fristen i saken her er fjorten dager etter 13.10.05 da fristen i betalingsoppfordringen løp ut.

Ved en betalingsavtale vil betalingsfristen i betalingsoppfordringen oversittes ettersom poenget med en slik avtale er at hele beløpet ikke skal betales innen fristen i betalingsoppfordringen. Spørsmålet er hvordan det skal forholdes med hensyn til tungt salær. I Justisdepartementets lovavdelings svar i en enkeltsak av 22.01.96 heter det:

Forhøyelsen av maksimalsatsene inntreer uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Et inkassobyrå som legger den forhøyede satsen til grunn ved inngåelse av avdragsordninger som innebærer at hele eller deler av kravet skal betales mer enn 14 dager etter utløpet av betalingsfristen i betalingsoppfordringen, opptrer derfor ikke i strid med inkassoforskriftens maksimalbestemmelser. En annen sak er at et inkassobyrå som går med på en avdragsordning uten å opplyse om at skyldnerens kostnadsansvar da vil øke, må nok som hovedregel anses for å ha gitt avkall på muligheten til å kreve høyere salær.

Nemndas flertall, Inkassoklagenemndas leder Iver Huitfeldt og Forbrukerrådets medlemmer Linette Heiberg og Dag Olsen, viser til at nemnda i sin praksis har bygget på det som fremgår av forarbeidene til inkassoloven at i de sammenhenger der dette er relevant, er det nok at brev fra inkassoselskaper er ”betryggende avsendt”. Det er ikke nødvendig at brevet er mottatt av skyldneren. Det samme prinsipp må gjelde den andre veien. Der er i saken ikke holdepunkter for at skyldnerens brev av 03.10.05 ikke er betryggende avsendt. Det foreligger derfor en form for ”skjult dissens”. Skyldneren har regnet med at hans tilbud om nedbetaling i avdrag har vært akseptert, og han har ikke blitt gjort kjent med at han må betale tungt salær. Selskapet på sin side har, uten å være kjent med brevet av 03.10.05, ikke mottatt full betaling innen fristen for tungt salær, men kr 2 000. Selskapet har dermed ansett at fristen i betalingsoppfordringen er oversittet, og at det er grunnlag for tungt salær. Senere har selskapet godtatt at skyldneren kunne fortsette å nedbetale på samme måte. Det er nok riktig som selskapet hevder at hvis skyldnerens brev av 03.10.06 var notert mottatt og en nedbetalingsavtale var inngått før fristen, ville selskapet sikkert ha krevd at skyldneren skulle betale tungt salær. Det er også riktig at selskapet ikke innen fristen i betalingsoppfordringen har inngått en avtale med skyldneren om månedlige nedbetalinger med kr 2 000.

Avgjørende for Forbrukerrådets medlemmer har vært at innklagede på bakgrunn av brev av 10.11.06 må sies å ha inngått en avdragsavtale med klager. Utgangspunktet for vurderingen av om selskapet kan kreve tungt salær etter dette, må være Justisdepartementets uttalelse. Forbrukerrådets medlemmer er av den oppfatning at i og med selskapet aksepterte en avtale, skulle det i forkant vært informert om at det likevel påløper tungt salær. Medlemmene kan ikke se at skyldner har blitt tydelig informert om i dette i forkant av avtaleinngåelsen.

Inkassoklagenemndas leder har vært i sterk tvil om hva som er riktig. Han mener at det avgjørende må være at det er selskapet som ”trenger” en avtale. For at tungt salær skal kunne kreves, må skyldneren ha vært gjort oppmerksom på at en nedbetalingsavtale vil ha denne konsekvens. Selv om skyldnere flest er i pengemangel og oftest ikke har noe annet valg enn å godta denne konsekvens av en nedbetalingsavtale, må man holde fast ved at det dreier seg om en avtale hvor skyldneren i prinsippet har et valg. Han kan søke andre løsninger for å

unngå det tunge salæret. Hvis dette er høyt, vil det kunne være fordelaktig å finansiere full betaling innen fristen for eksempel ved å realisere eiendeler eller ved et lån fra nærstående.

Nemndas flertall legger etter dette til grunn at selskapet ikke har rett til å kreve tungt salær.

Mindretallet, inkassobransjens medlemmer Ragnar Wold og Hilde Larsson, er av den oppfatning at klager da han mottok brevet av 31.10.05, hvor det fremgår at det har påløpt tungt salær, burde forstått at selskapet ikke hadde mottatt eller etterkommet hans søknad om en avdragsordning. Han burde forstått at dette ikke var noe svar på hans forespørsel om nedbetalingsavtale og umiddelbart tatt kontakt med selskapet, noe han ikke gjorde. I en slik situasjon kan han ikke ha noen berettiget forventning om at han ikke skal betale tungt salær. For at det skal være avtale må det være tilbud og aksept. Hans henvendelse er et tilbud, det foreligger ikke aksept fra selskapet overensstemmende med det tilbud som klager ga. Tvert i mot har selskapet i sitt brev 31.10.05 opplyst at det er beregnet tungt salær. Klager har ikke mottatt noe svar fra selskapet som tyder på at tungt salær er frafalt. Det foreligger derfor ikke noen nedbetalingsavtale som innebærer at tungt salær bortfaller. Klager har ensidig innrettet seg etter sitt tilbud, mens selskapet, etter å ha fastholdt restbeløpet inkludert tungt salær, har foretatt en etterfølgende aksept av hans delbetalinger som en avdragsavtale hvor tungt salær er tillagt kravet. Disse medlemmene legger etter dette til grunn at nedbetalingsavtalen omfatter kravet på tungt salær og at klagen ikke gis medhold.

Uten at det antakelig har betydning i saken her, bemerker nemnda for ordens skyld at KrediNor generelt har valgt å ikke legge frem interne notater for Inkassoklagenemnda. Konsekvensen av dette er at nemnda da ikke har grunnlag for å vurdere opplysninger av den type som er påberopt i saken om at selskapet forsøkte å komme i kontakt med klager fire ganger før det påløp tungt salær.

5 Vedtak

Klagen gis medhold. Det er ikke grunnlag for tungt salær.

Iver Huitfeldt
Leder Inkassoklagenemnda