

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo, 12 juni 2006, vedtak sak 080-2006

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Boks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om oppringing på arbeidssted er i strid med god inkassoskikk. Påstand om trakasserende uttalelser på telefon. Påstand om for kort betalingsfrist etter mottatt betalingsoppfordring.

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

Sak nr. 1 gjelder misligholdt kredittkortgjeld på kr. 21 307. Det er krevd inkassokostnader med kr. 4 125 og renter med kr. 975,78. Det er påløpt rettslige saksomkostninger med kr. 1 935. Saken ble registrert til inkasso 20.12.05.

Sak nr. 2 gjelder krav i forbindelse med kontoovertrekk på kr. 1 841. Inkassoomkostninger er krevd med kr. 687, og renter med kr. 44,68. Saken ble registrert til inkasso 07.03.06 og innklagede sendte betalingsoppfordring til klager samme dag med betalingsfrist 21.03.06.

2 Saksforholdet

Innklagede ringte i følge egne opplysninger og fremlagt journal klager om sak nr. 1 på hans mobiltelefon 09.01.06. Det ble avtalt at han skulle betale kravet 13.01.06, men det skjedde ikke.

Selskapet har oppgitt at det deretter forsøkte å kontakte skyldner på hans mobiltelefon 21.01.06, men fikk bare kontakt med en telefonsvarer. Dette gjentok seg 24.01.06 og 03.02.06. Den 07.02.03 fikk selskapet kontakt med klager. Det ble inngått avtale om at han skulle betale 15.02.01. Også denne avtalen ble misligholdt.

Selskapet har oppgitt at det senere forsøkte å kontakte klager på hans mobiltelefon flere ganger uten å lykkes. Den 28.02.06 skal telefonen ha vært avslått. Den 03.03.06 ble skyldner forsøkt oppringt to ganger, men selskapet skal bare ha fått kontakt med telefonsvarer. Den 10.03.06 skal det bare være oppnådd kontakt med telefonsvarer.

Den 10.03.06 ble det tatt ut forliksklage i sak nr. 1.

Den 21.03.06 fikk selskapet kontakt med klager, denne gang på hans arbeidssted. Ny betalingsavtale ble inngått, og samtidig ble han minnet på sak nr. 2, hvor det var sendt betalingsoppfordring 07.03.06. Klager har opplyst til Inkassoklagenemnda at han var ukjent med sak nr. 2 på tidspunktet for telefonsamtalen, og at han først mottok betalingsoppfordringen i posten samme dag da han kom hjem fra arbeid. Klager hevder også at saksbehandler ”antydte at jeg ikke hadde orden i papirene” ettersom han var ukjent med sak nr. 2. Klager skriver i sin klage at: ”Jeg kan medgi å ikke ha veldig god oversikt i denne saken, men bemerkningen var unødvendig. Ettersom kravet ankom samme dag var det heller ikke mine papirer som var problemet.”

Skyldner kontaktet selskapet 21.03.06 per e-post, via ”skyldnerweb”, hvor han anførte at han først hadde mottatt betalingsoppfordringen i saken samme dag, og at dette ga ham for kort frist da betalingsfristen for kravet utløp den dagen.

Klager betalte begge sakene i sin helhet den 28.03.06, og sakene er avsluttet hos inkassoselskapet.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda 27.03.06.

3 Partene anfører

Klager anfører at når selskapet har kunnskap om at han har privat mobiltelefonnummer hvor han er lett tilgjengelig, er det i strid med god inkassoskikk å kontakte ham på jobb. Han anfører videre at saksbehandler i telefonsamtalen kom med krenkende uttalelser, nemlig at han ba klager gå hjem og lete og kontakte selskapet

når han hadde mer orden. Endelig anfører han at han fikk for kort betalingsfrist i den siste saken, da han mottok betalingsoppfordringen i sak nr. 2 samme dag som betalingsfristen utløpt.

Innklagede anfører at det i denne saken ikke var brudd på god inkassoskikk å kontakte klager på jobb siden de en rekke ganger hadde forsøkt å kontakte klager på hans mobiltelefon uten å lykkes. Selskapet anfører at så lenge man overholder taushetsplikten, må det være tillatt å kontakte klager på andre telefoner enn skyldnerens private telefonnummer. Innklagede hevder at saksbehandler ikke har uttalt seg krenkende i telefonsamtalen. Dette er heller ikke nevnt i klagers e-post samme dag til selskapet. Betalingsoppfordringen er sendt med ordinær post, og det er skyldner som har risikoen for eventuelle forsinkelser i postgangen. Det vises til departementets uttalelser om dette i lovens forarbeider.

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. Inkassolovens § 8 første ledd bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I § 8 andre ledd heter det at:

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.

Inkassoklagenemnda behandler først om det var i strid med god inkassoskikk å ringe til klagers arbeidssted for å komme i kontakt med ham. Forutsatt at telefonsamtalen skjer i samsvar med god inkassoskikk, har Kredittilsynet i sin tilsynspraksis godtatt at inkassoselskapene kontakter skyldnere på telefon som et supplement til ordinær brevinkasso. Inkassoklagenemnda har innrettet sin praksis etter dette. Etter inkassoloven § 28 har en inkassator, dennes ansatte og andre hjelpere plikt til å bevare taushet overfor uvedkommende om det de får vite om noens personlige forhold eller drifts- og forretningsforhold. Kravet til taushetsplikt medfører at selskapene ved all telefonkontakt må opptre aktsomt med hensyn til hvem de snakker med og hva saken gjelder.

Klagen synes å gjelde at klager i det hele tatt har blitt oppringt på arbeidsstedet. Nemnda må legge til grunn at det i denne saken dreier seg om en nøytral oppringing på klagers arbeidssted, og nemnda kan ikke se at en slik oppringing er i strid med god inkassoskikk. Uten at det har avgjørende betydning for nemndas avgjørelse, bemerkes det at etter de opplysninger selskapet har gitt, og som det ikke er grunn til å tvile på, må det legges til grunn at det hadde vært forsøk på å kontakte klager på hans mobil tidligere.

Klager anfører videre at saksbehandler i telefonsamtalen kom med krenkende bemerkninger. Etter nemndas oppfatning ligger det ikke noe krenkende i en oppfordring til nærmere undersøkelser slik klager har beskrevet det.

Endelig anfører klager at han har fått for kort betalingsfrist i betalingsoppfordringen i sak nr. 2 ettersom han først mottok betalingsoppfordringen av 07.03.06 samme dag som betalingsfristen utløp. Etter inkassoloven § 9 skal fordringshaveren eller inkassatoren før inkassotiltak settes i verk "etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel". Av loven fremgår det at varselet må være avsendt, det er ikke noe vilkår at det er mottatt. Ordlyden er valgt med vilje, noe som fremgår av forarbeidene til loven. I Ot.prp nr 2 (1987-88) på side 57 heter det således om hvordan varselet skal sendes:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelse i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldner. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nå på en annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene, og at dette gjelder generelt for postforsendelser.

Betalingsoppfordringen i saken her er datert 07.03.06. Nemnda har ikke holdepunkter for å si at selskapet ikke har sendt betalingsoppfordringen umiddelbart etter at betalingsoppfordringen er skrevet. Det vil normalt være klager som har risikoen for at det er forsinkelser i postgangen. I dette tilfellet ville forsinkelsen uansett ikke hatt noen betydning for klager hva gjelder omkostningene ettersom det ikke har påløpt ytterligere salær (tungt salær) før han mottok betalingsoppfordringen.

5 Vedtak

Klagen gis ikke medhold.

Iver Huitfeldt
Leder Inkassoklagenemnda