

Skien, 2. mai 2007, vedtak sak 101-06

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Saken gjelder spørsmål om det er i strid med god inkassoskikk

- a. å gjøre henvendelse til skyldnerens arbeidsgiver og arbeidskollega,
- b. å gjøre henvendelse til kausjonist,
- c. å ikke overholde opplysningsplikt og
- d. å unnlate sammenslåing av krav.

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

Klageren hadde i løpet av perioden fra 21. mai 1997 til 22. april 2004 registrert i alt 13 saker hos Lindorff. Pr. 17. februar 2006 utgjorde samlet hovedstol 230 497 kroner, renter 99 523 kroner og tariffmessig inkassosalær 54 467 kroner, i alt 384 477.

2 Saksforholdet

Partene er enige om at en saksbehandler hos Lindorff den 11. november 2005 ringte til klagerens arbeidsgiver. Saksbehandleren oppnådde imidlertid ikke kontakt med klageren. Det er uenighet mellom partene om hva som ble sagt under telefonsamtalen mellom saksbehandleren og arbeidsgiveren, eventuelt den personen som besvarte henvendelsen på vegne av arbeidsgiveren. Klageren tilskrev innklagede 16. november 2005. I brevet redegjorde han for sin vanskelige økonomiske situasjon, at han arbeidet for å finne løsninger og videre vedla han en erklæring fra sin arbeidsgiver der det ble redegjort nærmere for innholdet av den telefonsamtale som hadde funnet sted 11. november 2005. Det ble gjort gjeldende at telefonsamtalen stred mot god inkassoskikk, og klageren fremsatte krav om at omkostningene i en av sakene innklagede hadde mot ham, måtte frafalles. I følge klager dreide det seg om sak 11487498 der salæret var oppgitt til 10 366 kroner.

Klager skrev 1. desember 2005 til innklagede på nytt. Han underrettet om at det ikke hadde lyktes ham å finne en frivillig løsning på gjeldsproblemene, og at han nå ville arbeide for en akkordløsning eller ettergivelse av gjeld. Da klager ikke fikk svar, skrev han 15. desember 2005 på nytt til innklagede og etterlyste svar på sine to forannevnte brev.

Innklagede svarte klageren i brev 7. januar 2006. Brevet inneholdt en oppstilling over samtlige saker hos innklagede på dette tidspunkt med angivelse av saksnummer, navnet på kreditor og saldo, til sammen 13 saker med en samlet saldo på 377 599 kroner. Innklagede anmodet samtidig klageren om å sende inn ”en oversikt samt dokumentasjon over din økonomiske situasjon slik at vi kan se på en samlet løsning i disse sakene.”

I brev 2. mars 2006 fra klageren til innklagede ba klageren om ytterligere begrunnelse for hvorfor han ikke fikk kopi av loggførte notater i sakene som innklagede hadde til behandling mot ham. Han hevdet også at innklagede tilbakeholdt opplysninger som han hadde bedt om, og at innklagede ikke hadde besvart forslag til løsninger som han hadde sendt. Gjelden i sak 11487498, som var sikret med kausjon, skulle etter avtale nedbetales med 2 000 kroner i måneden for å hindre at kausjonisten ble kontaktet. Betaling skulle skje hver gang klageren fikk lønn. Ny lønnsdag skal ha blitt varslet i brev 29. september 2005, men i brevet bebreides innklagede for ikke å ha registrert dette da det kom purringer 2. november 2005 og 2. januar 2006. I følge klager skal det månedlige beløp ha blitt redusert til 1 000 kroner på grunn av klagers vanskelige økonomi, men til tross for denne avtale skal innklagede ha sendt klageren et brev der det hevdes at han har misligholdt nedbetalingsavtalen, og at man derfor vurderer å gjøre kausjonsansvaret gjeldende. Kopi av dette brev skal være sendt kausjonisten, noe som hevdes å være i strid med gjeldsordningsloven § 3-4 f og finansavtaleloven § 71 fjerde ledd. Avslutningsvis ba klager på nytt om svar på sitt brev om telefonoppringingen til arbeidsgiver.

Innklagede stilte seg i brev 6. mars 2006 positivt til klagers løsningsforslag i brev av 27. januar 2006, men ba om en nedbetalingsplan for å kunne ta stilling til forslaget.

Klager besvarte sistnevnte brev 9. mars 2006, men fant ikke å kunne komme med forslag til endelig løsning så lenge selskapet ikke svarte på hans påstander i brev av 2. mars 2006.

Inkassoklagenemnda ble tilskrevet av klageren 21. april 2006. Han viste i brevet til at han hadde forsøkt å komme til en løsning med innklagede uten å lykkes. Han hadde forgjeves stilt spørsmål ved flere sider ved saksbehandlingen, men uten å få svar. Klager fremsatte påstand om at selskapet hadde brutt inkassoloven, og det derfor hadde tapt sin rett til salær i en av sakene.

Klagerens brev til inkassoklagenemnda ble oversendt innklagede 26. april 2006 og ble besvart av innklagede 7. juli 2006. Det bestrides at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk på noen av de punkter som omfattes av klagen.

Partene ble i brev 30. november 2006 orientert om at saken ville bli fremmet for nemnda. I brevet ble innklagede spurt om man hadde vurdert å slå sammen flere krav fra samme fordingshavere. I svarbrev fra innklagede ble det i brev 5. desember 2006 gitt en nærmere begrunnelse for hvorfor sammenslåing ikke hadde skjedd, men dersom klageren mente at noen av sakene burde ha vært slått sammen, ble det bedt om at han i så fall gjorde det med en konkret begrunnelse for at så burde skje.

Klager har i brev datert 12. mars 2007 presisert at telefonhenvendelsen også ble foretatt til en arbeidskollega, noe som ikke er besvart i innklagedes svar til nemndas sekretariat. Innklagede har senere bestridt at noen henvendelse er foretatt til klagers arbeidskollega.

3 Partene anfører

Klagers anførsler kan i korthet sammenfattes slik:

- a. Henvendelse til arbeidsgiver og arbeidskollega.

Det er fremlagt erklæring datert 15. november 2005 fra klagerens arbeidsgiver. I erklæringen, som er undertegnet og stemplet med arbeidsgivers navn, heter det: "Vi kan bekrefte at den 11/11-2005 fikk vi en henvendelse fra Lindorff AS hvor vedkommende presenterte seg og ba om telefonnummer til vår ansatt NN. Vi har også registrert en henvendelse tidligere hvor det samme ble forespurt. Vedkommende presenterte seg ikke i dette tilfellet, men vi har god grunn til å tro at det gjelder samme sak. Da vi ikke hadde NN sitt mobilnummer ba vedkommende om telefonnummer til en arbeidskollega isteden." Klager viser til at han førte en løpende skriftlig dialog med innklagede, og han kan ikke se at innklagede hadde noe behov for å kontakte hans arbeidsgiver og arbeidskollega. Han mener derfor at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk, og at innklagede ikke har krav på salær i den sak henvendelsen gjaldt.

- b. Henvendelse til kausjonist.

Det forelå en avtale om nedbetaling av sak 11487498 der kravet var sikret med kausjon. Avtalen var at det skulle betales 2 000 kroner hver måned. Denne avtalen ble omgjort ved at månedsbeløpet for en periode ble nedsatt til 1 000 kroner. Til tross for avtalen om nedsatt beløp sendte innklagede brev til klager der det ble truet med å gjøre kausjonsansvaret gjeldende, og kopi av dette brev ble sendt kausjonisten. Også dette hevdes å være i strid med god inkassoskikk.

- c. Manglende overholdelse av opplysningsplikt.

Under dette punkt gjør klager gjeldende at han ikke har fått de opplysninger han har bedt om, blant annet oppstilling over samlet gjeld. De oppstillinger han har fått har dessuten ikke vært fullstendige, og det skal underveis ha kommet til nye saker uten at disse er dokumenterte overfor klager. Endelig har han ikke fått innsyn i innklagedes logg.

Forholdene hevdes å være i strid med god inkassoskikk.

Innklagedes anførsler kan i korthet sammenfattes slik:

- a. Henvendelse til arbeidsgiver og arbeidskollega.

Innklagede bekrefter at saksbehandler ringte klagers arbeidsgiver 11. november 2005. Henvendelsen gjaldt sak 11487498. Følgende er registrert i saksnotatet for denne dagen:
”15 111105 tilbake.

16 111105 Tlf. til XX. La igjen beskjed om at sky. ringer.”

Saksbehandler opplyser i følge innklagede at hun ringte klagers arbeidsgiver i håp om å få tak i ham der. Klager var imidlertid ikke til stede, og arbeidsgiver skulle da gi beskjed om at klager måtte ringe til saksbehandler. Saksbehandler presenterte seg med navn, men uten at hun oppga å ringe på vegne av Lindorff. Lindorff ble ikke nevnt i samtalen, og det er ikke påvist at Lindorff brøt taushetsplikten i samtalen. Det er anledning til å ringe en skyldner på arbeidsplassen. Dette følger av Inkassoklagenemndas praksis, se sak 80-2006. Det avvises etter dette at telefonsamtalen 11. november 2005 var i strid med god inkassoskikk. Forøvrig bestrides at formålet med oppringingen var å få klagers mobiltelefonnummer, idet innklagede fra før hadde det. Saksbehandler ba kun om at klager ringte tilbake. Arbeidsgivers erklæring fremstår etter dette ikke som særlig troverdig.

- b. Henvendelse til kausjonist.

Det er riktig at klager inngikk en avtale om å betale 2 000 kroner pr. måned i sak 11487498. I starten gikk dette bra, men i april 2005 tok klager kontakt og ba om at avdragene ble redusert til 1 000 kroner pr. måned i to måneder. På dette tidspunkt var nedbetalingsavtalen allerede misligholdt, noe som fremkommer av innklagedes oversikt over innbetalingene på saken. Klageren fikk likevel aksept på å betale kr. 1 000 i april og mai. Også for juni måned fikk klageren etter forespørsel aksept for kun å betale 1 000 kroner. Innbetalingen for juli uteble, men klageren tok kontakt med innklagede 21. juli 2005 og sa at han skulle øke avdragene til 2 000 kroner, og at første innbetaling skulle finne sted innen 14 dager. Han innbetalte 1 000 kroner 10. august 2005, 26. september 2005 og 1. desember 2005. Nedbetalingsavtalen var således åpenbart misligholdt da saksbehandler sendte brev 14. desember 2005 til kausjonistene. Informasjonen om å gjøre kausjonen gjeldende var påkrevd og i tråd med god inkassoskikk.

- c. Manglende overholdelse av opplysningsplikt.

Innklagede sendte 6. april 2005 en samlet oversikt over de utestående krav, i alt 19, som på det tidspunkt var til innkreving. I forbindelse med klagers brev av 23. august 2005 sendte innklagede ut en oversikt over kravene i 10 saker, ett brev for hver sak, altså ingen samlet oversikt. Da det ble klart for innklagede at klager ikke hadde med alle kravene i sine oversikter, sendte innklagede en ny samlet oversikt den 7. januar 2006. Oversikten inneholdt i alt 13 saker. Alle 13 var med i oversikten 6. april 2005, men tre av sakene var ikke med da det ble sendt ut enkeltbrev 23. august 2005. De kravene som var med i oversikten 6. april 2005, men ikke i oversikten 7. januar 2006, er bortfått som foreldet. Klager burde på grunn av oversikten som ble sendt 6. april 2005, ha hatt en oversikt over utestående gjeld. Innklagede avviser at det ikke er gitt tilstrekkelig informasjon om utestående krav.

4 Nemnda ser slik 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.

- a. Henvendelse til arbeidsgiver og arbeidskollega.

Inkassoloven § 8 bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I annet ledd i bestemmelsen er dette presisert ved at det er ”i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.” Inkassolovutvalget tok opp problematikken med å true med å varsle utenforstående, eventuelt varsle disse. Utvalget uttalte: ”Enkelte inkassatorer varsler undertiden skyldneren om at manglende betaling vil kunne medføre at inkassator i neste omgang henvender seg til skyldnerens ektefelle, arbeidsgiver eller andre personer i hans omgivelse. Utvalget antar at det bør vises stor tilbakeholdenhet med å ta kontakt av denne art – og å true med slik kontakt. I det overveiende antall tilfeller vil slik adferd fra inkassators side være klart utilbørlig. Annerledes stiller det seg dog dersom den person det er spørsmål om å bringe inn i bildet er implisert i saken på en eller annen måte, f eks som skyldner, kausjonist eller regressansvarlig.” Departementet erklærte seg enig i de uttalelser som utvalget her kom med.

Inkassoklagenemnda har tidligere, i sak 80-2006, behandlet en sak der innklagede hadde ringt klagers arbeidsgiver. Det ble i saken vist til at Kredittilsynet i sin tilsynspraksis har godtatt at inkassoselskapene kontakter skyldnere på telefon som et supplement til ordinær brevinkasso. Det forutsettes selvfølgelig at slike henvendelser skjer i samsvar med inkassoskikk. 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. Taushetsplikten innebærer at selskapene må opptre aktsomt med hensyn til hvem de snakker med og hva saken gjelder. Nemnda konkluderte i sak 80-2006 med at en nøytral oppringing til klagers arbeidssted ikke kan være i strid med god inkassoskikk.

I denne saken er nemndas medlemmer enige om at det avgjørende er innholdet av den telefonsamtale som innklagede gjorde til klagers arbeidsgiver 11. november 2005. Det sentrale er om henvendelsen fremsto som nøytral – i praksis om det fremgikk av henvendelsen – direkte eller indirekte – at henvendelsen kom fra Lindorff AS som er et allment kjent inkassoselskap. Hva forespørselen for øvrig gjaldt og om det ble spurt etter telefonnummeret til en arbeidskollega, er ikke av vesentlig betydning. For ordens skyld nevnes at klageren etter nemndas oppfatning ikke har fremlagt noen dokumentasjon på at arbeidskollegaen rent faktisk ble kontaktet.

Nemnda er videre enige om at det i spørsmålet om hvilket faktum som skal legges til grunn, er den som påstår noe som har bevisbyrden, hvilket innebærer at vedkommende må gjøre det overveiende sannsynlig at det forholder seg slik han hevder. I dette spørsmål har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder, Rune Jensen, og Forbrukerrådets representanter, Linette Heiberg og Dag Olsen, er av den oppfatning at man ikke kan se bort fra den fremlagte erklæring som er avgitt av en utenforstående i saken. Erklæringen er undertegnet og stemplet av navngitt person hos arbeidsgiver. Det vises videre til at klager hele tiden har erkjent kravene, og at han har arbeidet aktivt for å få til en løsning på sine betalingsproblemer. Han reagerte umiddelbart etter at oppringingen fant sted. Erklæringen er datert 15. november. Klagers brev 16. november 2005, der erklæringen var vedlagt, inneholder en alvorlig beskyldning om brudd på god inkassoskikk. Innklagede unnlot til tross for dette å kommentere forholdet, også etter at klageren hadde purret på svar. Det har etter flertallets syn formodningen mot seg at klager skal ha kontaktet sin arbeidsgiver, og at denne skal ha akseptert å avgi en erklæring med et uriktig innhold. Også det forhold at klageren kun henfører henvendelsen til en av de 13 sakene som innklagede hadde til behandling, taler for at erklæringen ikke er fremskaffet og fremsatt i hensikt å unndra seg erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17. Endelig peker flertallet på at det å gjøre henvendelse direkte til arbeidsgiver fortsatt må sies å være et uvanlig skritt som i så fall stiller strenge krav til å sikre bevis for at henvendelsen har skjedd på en nøytral måte slik praksis har åpnet adgang til. Det som er protokollert i innklagedes saksnotat, inneholder ingen opplysninger om hvorfor det var nødvendig å ringe klagers arbeidsgiver, og i tilfelle hva som ble gjort fra saksbehandlers side for å sikre nøytraliteten.

Flertallet legger etter dette til grunn at det er overveiende sannsynlig at det i innklagedes telefonhenvendelse til klagerens arbeidsgiver 11. november 2005 fremgikk – direkte eller indirekte – at henvendelsen skjedde på vegne av Lindorff AS, og at dette er i strid med de strenge vilkår som stilles for å kunne gjøre en slik henvendelse i en sak om inkasso. Klager er da ikke pliktig til å erstatte inkassokostnadene i sak 11487498.

Mindretallet, inkassoselskapenes representanter, Helle Einstabland Woxholth og Ragnar Wold, mener at det i denne saken ikke er grunn til å legge mer vekt på den ene skriftlige uttalelsen enn den andre. Nemnda treffer sine avgjørelser på bakgrunn av partenes skriftlige redegjørelse i saken. Det vil i saker som dette, der partene er uenige om faktiske forhold, være både vanskelig og uheldig dersom nemnda tillegger den ene parts skriftlige dokumentasjon mer vekt enn den andre. I denne saken er arbeidsgiverens erklæring undertegnet av en navngitt person, men det er ikke opplyst noe nærmere om denne personens stilling eller om det var vedkommende personlig som mottok telefonhenvendelsen. Mindretallet legger således til grunn at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges gjennom saksbehandlingen og mener at saken bør avvises etter nemndavtalens punkt 5.9 kulepunkt 2 for så vidt gjelder dette punktet i klagen.

For samtlige av de øvrige forhold som er påklaget, er nemndas avgjørelse enstemmig.

b. Henvendelse til kausjonist

Når det gjelder denne anførselen, legger nemnda innklagedes redegjørelse til grunn for så vidt gjelder de faktiske forhold. Denne viser at det forelå en avtale om å betale faste avdrag med 2 000 kroner hver måned, og at innklagede imøtekom klagers anmodning om reduksjon av det avtalte beløp for en begrenset tidsperiode. Klager overholdt fra sommeren 2005 ikke sitt eget tilsagn om å betale det opprinnelig avtalte beløp på 2 000 kroner i måneden. Han betalte ikke engang det reduserte beløp pr. måned, og nemnda legger således til grunn at det forelå et klart og langvarig mislighold av avtalen om å betale avdrag da innklagede varslet kausjonisten i brev av 14. desember 2005. Innklagede hadde da rett, kanskje også plikt, til å varsle kausjonisten, jf. finansavtaleloven § 63. Varslingen var uansett ikke i strid med god inkassoskikk.

c. Manglende overholdelse av opplysningsplikten.

Klagers bebreidelse retter seg særlig mot selskapets manglende eller mangelfulle svar på hans skriftlige henvendelser. Nemnda er enig med innklagede i at klageren ved den fullstendige oppstillingen han fikk i april 2005, hadde fått en tilstrekkelig oversikt til å kunne arbeide videre med å finne en løsning på sine økonomiske problemer. Utsendelsen av 10 enkeltbrev i august 2005 var ikke fullstendig og kunne være egnet til å skape noe usikkerhet med hensyn til hvilke krav innklagede hadde til inndrivelse, men denne uklarhet ble senere rettet opp ved innklagedes brev av 7. januar 2006. Nemndas flertall har bebreidet innklagede at klagers angrep på henvendelsen til klagers arbeidsgiver ikke ble besvart tidligere, noe også nemndas øvrige medlemmer også kan være enig under den synsvinkel som her diskuteres. For øvrig er nemndas oppfatning at innklagedes svar til klageren – selv om svarene både kunne vært raskere og mer utfyllende – ikke kan sies å være i strid med god inkassoskikk.

Når det gjelder klagers krav om å få innsyn i innklagedes interne sakslogg, er det nemndas syn at denne er et internt arbeidsdokument for innklagede som blant annet inneholder opplysninger om innklagedes interne saksbehandling, og dette er opplysninger som klageren ikke uten videre har krav på å få utlevert.

d. Unnlatt sammenslåing av krav.

Dette er en problemstilling som nemndas sekretariat av eget tiltak tok opp med innklagede. Grunnen til dette er inkassoloven § 17 om skyldnerens plikt til å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige behandlingen. Innklagede har redegjort for hvorfor de aktuelle kravene ikke egnet seg for sammenslåing i brev av 5. desember 2006. Brevet er forelagt klageren som ikke har hatt innvendinger. Nemnda finner for sin del innklagedes redegjørelse tilfredsstillende og finner ikke grunn for å rette bebreidelser mot innklagede i så henseende.

5 Vedtak

Innklagedes henvendelse til klagers arbeidsgiver 11. november 2005 er i strid med god inkassoskikk, og klager har som følge av dette, ikke plikt til å betale inkassokostnader knyttet til sak 11487498, oppgitt til 10 366 kroner. For øvrig tas klagen ikke til følge.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda