

Sandefjord, 26. september 2012: Vedtak i sak 104-2012.

Klager: NN

Innklaget: Kreditorforeningen Øst, Postboks 6, 2201 Kongsvinger

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert. Om kravet er korrekt varslet og i samsvar med gjeldende regelverk.

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

Kravet gjelder sluttoppgjør for hjemme-PC ordning klager har hatt med sin arbeidsgiver. Kravet er spesifisert med kr 1 000, samt at det er lagt til mva, slik at totalt krav utgjør kr 1 250. Kravet forfalt til betaling 09.04.10. Kravet ble overført til inkasso og inkassokostnader etter tung sats ble lagt til kravet.

2. Saksforholdet

Kravet ble inkassovarslet av innklagede etter at betalingsfristen i fakturaen var utløpt og kravet fortsatt sto udekket. Påløpte renter etter forfall, samt purregebyr, kr 60, var lagt til kravet. I inkassovarselet 28.05.10 het det blant annet «Dersom betaling ikke skjer senest 14 dager fra dette varselet, vil inkasso iverksettes, og inkassosalær blir belastet. Hvis De allerede har betalt eller har innsigelser mot kravet, ber vi om at De tar kontakt med oss snarest, og senest innen betalingsfristen».

Klager besvarte inkassovarselet i brev 31.05.10 og anførte at han ikke hadde mottatt noe forutgående varsel fra fordringshaver, samt at han mente han hadde et betydelig motkrav i tilgodehavende lønn. Kravet ble derfor avvist.

I innklagedes svar ble det vist til hva kravet gjaldt, samt at det ble opplyst at lønn ble utbetalt av en annen etat, og at dette forholdet måtte avklares med denne. Kravet ble derfor fastholdt.

Klager opprettholdt innsigelsen. Det ble vist til at kravet normalt ble trukket gjennom lønn, men når det ikke kom inn lønn, var det heller ikke noe å trekke. Klager opplyste samtidig at det ikke var aktuelt å betale mer enn kr 1000, og at det ikke kunne betales noe før neste lønningdag, 12.08.10.

Saksbehandler hos innklagede besvarte henvendelsen i girobrev, der det blant annet het «Vi viser til Deres henvendelse angående gjeld til XX sykehus. I brevet fra deg datert 26.07.10 skriver du at det ikke er aktuelt å betale mer enn hovedstol på kr 1 000,-. Jeg godtar hovedstol som fullt betalt, men beløpet er kr 1.250».

Klager viste til at han «fikk et skriftlig tilbud om å kjøpe ut dette utstyret for kr 1 000. Jeg kan ut ifra dette ikke se hva de resterende kr 250 skal dekke».

Innklagede besvarte brevet og oppfordret klager til å «ta kontakt med hr-avdelingen, som har bedt oss fakturere deg for hjemmepc-ordningen».

Innklagede iverksatte deretter inkassosak og sendte betalingsoppfordring 01.10.10. I varselet het det blant annet «beløpet må være betalt til oss – ikke til fordringshaver - innen 15.10.10. De unngår derved ytterligere utenrettslig pågang med de meromkostninger dette vil medføre. Vi gjør spesielt oppmerksom på at for sen betaling kan føre til at inkassosalæret dobles i henhold til inkassoforskriftens § 2-3. Hvis De har innsigelser mot kravet, anbefaler vi at De tar kontakt med oss umiddelbart og senest innen betalingsfristen. Sen fremsetting av innsigelser kan få betydning for plikten til å dekke saksomkostninger» Det ble samtidig informert om at «Unnlatt betaling kan medføre at kravet blir registrert i kredittopplysnings-registre etter retningslinjer gitt av Datatilsynet. Registrering vil ikke bli foretatt hvis De innen fristens utløp reiser innsigelser som de har rimelig grunn til å få vurdert. Ytterligere omkostninger kan påløpe selv om rettslige skritt ikke iverksettes». Inkassosalær var lagt til kravet med kr 375.

Klager kontaktet innklagede i nytt brev. Han viste til at han hadde fulgt oppfordringen i siste korrespondanse, og at han 08.09.10 hadde rettet en skriftlig henvendelse til XX sykehus v/HR-avdelingen i anledning kravet. Denne henvendelsen skal ikke ha blitt besvart, og «der ligger saken». Klager avviste igjen kravet.

Den 24.11.11, mer enn 14 måneder etter at klager kontaktet fordringshaver for å avklare forholdene rundt kravet, mottok klager et girobrev fra innklagede. I brevet het det «Vi viser til Deres henvendelse angående gjeld til XX SYKEHUS. I brevet fra deg datert 260710 skriver du at det ikke er aktuelt å betale mer enn hovedstol på kr 1000,- XX SYKEHUS godtar kr 1000 som fullt betalt».

Klager tilskrev innklagede. Han viste til at siste kontakt var for over ett år siden, og at han derfor var forundret over kravbrevet han hadde mottatt. Klager opplyste samtidig om at ting hadde endret seg – klager var nå på attføring etter en trafikkuulykke og kunne ikke tilby annet enn månedlige avdrag à kr 100 frem til kravet var gjort opp.

Innklagede sendte deretter girobrevet «Avdrag». I brevet het det «vi viser til tidligere inngått avtale om nedbetaling av Deres gjeld til vår oppdragsgiver. I henhold til denne avtale skal De nå betale avdrag på kr 100,00. Avtalen er kun gyldig så lenge De overholder de avtalte betalingsfrister, og vi ber derfor om at forfalt beløp betales senest den 20.01.12. Udekket beløp pr 20.01.12 kr 2280,41».

Klager kontaktet på ny innklagede. I brevet het det «Viser til ovennevnte saksnummer samt deres brev av 10.01.12, inneholdende en avtale om innbetaling av kr 100 pr mnd inntil fullt oppgjør av kr 2280,41 er foretatt. Undertegnede viser imidlertid videre til deres brev av 24.11.11, hvor det tydelig fremgår at kr 1000 er fullt og helt beløp som skal betales. Den oversendte avtale må derfor korrigeres i forhold til beløpets størrelse før månedlig innbetaling kan påbegynne».

Innklagede tilskrev klager og «bekrefter herved kr 1000 som fullt oppgjør hvis du betaler kr 100 hver måned til beløpet er innbetalt». Manglende betaling ble purret i girobrev etter en uke. Det ble vist til at klager ved avtaleinngåelse ble gjort oppmerksom på at avtalen kun var gyldig såfremt betalingsfristene ble overholdt. Klager ble varslet om at rettslig pågang kunne bli iverksatt uten ytterligere varsel dersom forfalt avdrag ikke ble betalt omgående.

Klager kontaktet på ny innklagede. Det ble vist til brevet «Purring på avdrag» datert 31.01.12. Klager opplyste at han på ingen måte hadde misligholdt noen avtale – nettopp fordi det ikke fantes noen gyldig avtale. Klager viste til sitt brev av 17.01.12 der det ble opplyst at «den avtale de viser til ikke er den samme som ble inngått tidligere, og er derfor ikke gyldig». Klager avviste kravet, og viste til at «Den avtale som skal inngås er avdrag på kr 100 pr mnd inntil fullt oppgjør på kr 1000 er innbetalt (jf avtale i brev av 24.11.11!)».

Innklagede sendte Varsel i henhold til tvangsfullbyrdelseslovens §§ 4-18 og 4-19. Kravet var oppgitt til kr 2313,01, inkludert inkassosalær med kr 750.

Girobrevet «AVDRAG» ble så sendt klager. Brevet hadde identisk ordlyd med girobrevet 10.01.12, med unntak av at betalingsfristen var satt til 20.05.12. Udekket beløp var oppgitt til kr 2338,42 pr 20.05.12.

Klager tilskrev innklagede og viste til at han hadde notert seg at innklagede konsekvent unnlot å besvare hans brev eller forholde seg til hva som var faktum. Det ble vist til at kravet var avvist flere ganger, og at saken da skal stoppes, inntil avklaring foreligger. Det ble orientert om at saken ville bli sendt til Inkassoklagenemnda og Kredittilsynet.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda i brev 18.05.12. Klager viste til at han etter to års trakassering trengte hjelp. Det ble vist til at han gjentatt ganger hadde avvist kravet, men at innklagede verken hadde svart på henvendelser eller forholdt seg til inkassoloven eller rettet opp kravet.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse og dokumentasjon av kravet. Innklagede besvarte henvendelsen med å oversende en utskrift over loggen på saken, samt en oversikt over kravet. Sekretariatet for Inkassoklagenemnda tilskrev innklagede og anmodet om at nemndas brev av 25.05.12 ble besvart.

Innklagede besvarte brevet fra Inkassoklagenemnda med en redegjørelse over sakens gang. Det fremgår av denne at innklagede nå anser dette som en innsigelsessak og har foreslått for fordringshaver at saken settes i bero. På telefon fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda bekreftet innklagede at de fortsatt ikke hadde fått svar fra fordringshaver og at saken fortsatt står i bero.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at han gjentatte ganger har forsøkt å avvise kravet da det foreligger åpenbare feil, men innklagede verken svarer på henvendelser, forholder seg til inkassoloven eller retter opp kravet. Det anføres videre at innklagede ikke forholder seg til det som tidligere avtalt, og at feil i avtalen ikke kan aksepteres ved å begynne å betale det månedlige beløpet.

Det anføres at innklagedes opptreden er utilbørlig, og at det er uakseptabelt både at brev ikke besvares, at inngått avtale verken følges opp eller ryddes opp i samt, at klager utsettes for ren trakassering.

Innklagede anfører at brev er besvart. Saken står nå i bero.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 10. september 2012 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

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. Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven §§ 9 eller 10.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager har fremsatt en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk.

Innsigelsen ble fremsatt straks etter at klager hadde mottatt inkassovarslet og dermed blitt kjent med kravet. Innsigelsen var først begrunnet med at han ikke hadde mottatt noen forutgående henvendelse fra kreditor, samt at han mente å ha et motkrav på fordringshaver, grunnet manglende utbetaling av lønn. Innklagede viste til hva kravet gjaldt, avviste motregning av lønnskrevet og opprettholdt kravet. Ny innsigelse ble fremsatt, denne gang mot kravets størrelse, som etter klagers oppfatning var kr 1 000, og ikke kr 1 250. Til tross for at klager fulgte innklagedes oppfordring om å ta kontakt med fordringshaver, ble utenrettslige inkassotiltak iverksatt og inkassokostnader påført saken før svar fra fordringshaver forelå. Da henvendelsen ble besvart - over ett år senere - ble det opplyst at fordringshaver godtok kr 1 000 som full betaling.

Slik saken står for nemnda, hadde klager grunn til å bestride kravet. Det er ikke fremlagt avtale eller annet som sannsynliggjør at kjøpesummen var eksklusiv merverdiavgift. Dette, sammenholdt med at fordringshaver

aksepterte kr 1000 som endelig oppgjør, gjør at nemnda er av den oppfatning at klager har fremmet en innsigelse som han burde ha fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Innsigelsen er fremsatt før inkasso ble iverksatt og er således fremsatt i tide. Klager er derfor ikke ansvarlig for påløpte inkassokostnader.

Inkassoklagenemnda har videre merket seg at fordringshaver har sendt girobrev der total gjeld er oppgitt høyere enn det beløp fordringshaver har akseptert som full betaling. Da klager har nådd frem på et annet grunnlag, har nemnda ikke funnet grunn til å gå grundig inn på dette forhold. Nemnda finner imidlertid grunn til å påpeke at fordringshaver/inkassator, som den profesjonelle part, har risikoen for tolkningstvil og følgelig for at det inngås presise avtaler.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert innklagedes inkassovarsel og betalingsoppfordring mot gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Forutsetningen er at kravet er brakt til forfall, samt at det er sendt inkassovarsel etter § 9. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene ikke kreves dekket dersom kravene til inkassovarsel og betalingsoppfordring i §§ 9 og 10 ikke er overholdt.

Nemnda legger til grunn at inkassovarsel i samsvar med § 9 er påkrevd før en sak kan overføres til inkasso. Loven inneholder ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved en inkassosak, slik det fremgår av inkassoloven § 10 for betalingsoppfordringer. Etter § 10 skal betalingsoppfordringen angi at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader for skyldneren og til rettslig inndrivning. I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering omhandlet. Det fremgår at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Etter nemndas syn er både inkassovarsel og betalingsoppfordring i denne saken formulert på en slik måte at det kan oppfattes slik at skyldneren, uten videre, påføres ytterligere omkostninger dersom betaling ikke skjer innen den angitte frist. Det vises særlig til at det i inkassovarselet uttales at «...og inkassosalær blir belastet», ved oversendelse til inkasso. I betalingsoppfordringen heter det: «... med de merkostnader dette vil medføre.» Nemnda mener at formuleringene er i strid med inkassoloven §§ 9 og 10 slik Finanstilsynet og Inkassoklagenemnda forstår denne bestemmelsen, og at formuleringene er egnet til å øke betalingspresset og utsette klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda