

Sandefjord, 20. oktober 2010: Vedtak i sak 113-2009.

Klager: NN

Innklaget: Fakturum AS, Høydaveien 17, 1523 Moss

Saken gjelder: Om innklagede har brutt god inkassoskikk ved telefoninkasso.

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

Saken gjelder ubetalt faktura for time hos tannlegespesialist den 14.05.07. Hovedkrav er på kr 1460. Inkassoomkostninger er lagt til kravet med tungt salær, totalt kr 1 140. Kravet er ikke betalt.

Saksforholdet

Fordringshaver skal selv ha sendt både faktura og inkassovarsel i 2007. Kopi av standard inkassovarsel er fremlagt.

Grunnet manglende betaling ble saken i november 2008 oversendt innklagede for inndrivning gjennom inkasso. Betalingsoppfordring ble første gang sendt 25.11.08. Inkassosalær ble lagt til kravet med kr 570. Det fremgår av innklagedes loggutskrift at klager i perioden primo desember 2008 til primo september 2009 ble varslet flere ganger om rettslig pågang og om registrering av betalingsanmerking.

21.06.09 henvendte klager seg til Inkassoklagenemnda. Klager viste til at ansatt hos innklagede ved to tilfeller hadde kontaktet nabo i leiligheten over, i et forsøk på å nå klager. I samtalen skal den ansatte hos innklagede ha utdypet ”hva det gjaldt”. Av henvendelsen gikk det fram at klager erkjente hovedkrav og renter, men bestred kravet på inkassokostnadene under henvisning til at innklagede hadde handlet i strid med god inkassoskikk.

Klagen ble oversendt innklagede i brev 01.07.09. I innklagedes tilsvaer 17.08.09 avvises påstandene om at det er utlevert taushetsbelagte opplysninger til nabo. Det fremgår av tilsvaret at klager aldri har tatt disse hendelsene opp med innklagede og at klagesaken derfor kom overraskende. Den aktuelle saksbehandleren har avgitt skriftlig uttalelse i saken. Denne lå vedlagt innklagedes tilsvaer. Innklagede viste til at klagen kun var sendt for å trenere saken og for å unngå salærer da det hadde vært utstrakt telefonisk kontakt i saken og klager ved flere tilfeller hadde lovet betaling uten å etterkomme sine lovnader.

Ny betalingsoppfordring ble sendt fra innklagede 24.12.09. Inkassosalær var da lagt til kravet med kr 1 475.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda var i telefonisk kontakt med klager, redegjorde for nemndas saksbehandling og oppfordret ham til å dokumentere eller på annen måte sannsynliggjøre at slik oppringing var foretatt. Informasjonen og oppfordringen ble etter klagers anmodning gjentatt i e-post og brev, uten at klager har respondert.

3. Partene anfører

Klager anfører at han føler seg dypt trakassert ved at innklagede skal ha ringt hans nabo og ”utdypet saken” – at han skylder penger. Hovedkravet erkjennes og klager ønsker å betale kravet med renter, men uten inkassosalærene.

Innklagede anfører at det har vært telefonisk kontakt med klager ved flere anledninger. Klager har ved flere anledninger lovet å ringe tilbake samt å betale kravet, uten at dette er skjedd. Klager skal ved en anledning ha opplyst at han var i ferd med å flytte. Ved senere telefonoppringing skal klagers ektefelle ha bekreftet at klager

fortsatt bodde på adressen og at saksbehandler kunne ringe tilbake. Det opplyses at det ikke ble sagt noe om hva henvendelsen gjaldt. Det anføres videre at klager ikke har tatt opp innsigelsen med innklagede til tross for at det har vært kontakt mellom partene flere ganger. Det anføres videre at det etter nemndavtalen er et krav at innsigelsen må tas opp med innklagede før klage fremsettes. Det er ikke betalt noe på saken, og kravet med renter og inkassoomkostninger opprettholdes. Videre saksgang er utsatt i påvente av behandlingen i Inkassoklagenemnda.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 13. september 2010 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.

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving. Denne erstatningsplikten faller imidlertid bort dersom fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren eller reglene i inkassoloven §§ 9 til 11, jf. § 12 er overtrådt.

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 mente at det bør vises stor forsiktighet ved kontakt med utenforstående.

Inkassoklagenemnda har tidligere behandlet saker der innklagede hadde ringt klagers arbeidsplass. Det ble i sakene 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 god 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 de tidligere sakene med at en nøytral oppringing til klagers arbeidsted ikke kan være i strid med god inkassoskikk.

I denne saken er det ikke presisert hva som skal ha blitt sagt i oppringingen til klagers nabo utover at saksbehandler skal ha ”utdypet hva det gjaldt”. Til tross for at klager gjentatte ganger er oppfordret til å dokumentere eller på annet vis sannsynliggjøre at telefonoppringningene faktisk skal ha skjedd og hva som skal ha blitt sagt, er det ikke fremlagt noe som understøtter klagers påstand.

Når det gjelder spørsmålet om hvilket faktum som skal legges til grunn, er det, etter nemndas syn, den som påstår noe som har bevisbyrden, hvilket innebærer at vedkommende må gjøre det overveiende sannsynlig at det forholder seg slik han hevder. Nemnda legger etter dette til grunn at klageren ikke har sannsynliggjort at innklagede har handlet i strid med god inkassoskikk ved å ringe nabo og utdype over for denne hva saken gjaldt. Han kan således ikke gis medhold på grunnlag av det som fremkommer i klagen.

Inkassoklagenemnda har, i samsvar med sin praksis, av eget tiltak vurdert om det foreligger andre opplysninger i saken som viser at det er opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Inkassovarselet er i dette tilfellet sendt av fordringshaveren selv, men fordringshaveren har ikke kunnet fremlegge kopi av selve inkassovarselet i saken. Innklagede har på forespørsel fremlagt loggutskrift som viser når inkassovarsel ble sendt, samt fremlagt kopi av ordlyden i et ”standard” inkassovarsel fra fordringshaveren. Nemnda bemerker at det i det fremlagte varselet kun er gitt 11 dagers betalingsfrist, samt at teksten i varselet krever betaling ”omgående”. Dette er i strid med formreglene i inkassoloven § 9 som sier at skyldner skal ha

en frist på ”minst 14 dager regnet fra det tidspunkt da varselet ble sendt.” Inkassoloven gir hjemmel for at fordringshaveren kan få dekket egne kostnader av skyldneren, men forutsetningen er at fordringshaveren selv eller hans medhjelper (inkassator) ikke har optrådt i strid med lovens bestemmelser. I dette tilfellet har fordringshaveren selv sendt et inkassovarsel i strid med lovens § 9, og det følger da direkte av lovens § 17 fjerde ledd siste setning at kostnadene til inkassator ikke kan kreves dekket av skyldneren.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Fordingshaveren har optrådt i strid med god inkassoskikk og har ikke krav på å få dekket sine inkassokostnader av klageren.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda