

Sandefjord, 17. oktober 2011: Vedtak i sak 123-2011.

Klager: NN

Innklaget: KrediNor, Postboks 782 Sentrum, 0152 Oslo

Saken gjelder: Om kravet er korrekt brakt til forfall. Om feilinformasjon i betalingsoppfordringen.

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 innfordring av krav etter oppsagt kredittavtale. Avtalen skal i sin helhet ha blitt brakt til opphør grunnet vesentlig mislighold, jf. Finansavtaleloven § 52.

2. Saksforholdet

Grunnet overtrekk på konto ble klager tilskrevet med en betalingspåminnelse 03.11.10. Klager ble her varslet om at kontoavtalen ville bli sagt opp 03.12.10 dersom forholdet ikke ble rettet opp. "Friskmeldingsbeløpet" utgjorde totalt kr 1 465,39 og betalingsfristen var oppgitt til 17.11.10.

Da betaling ikke var mottatt innen betalingsfristen, sendte innklagede den 18.11.10 en e-post med ny betalingspåminnelse. Da betaling fortsatt ikke fant sted, sendte innklagede den 22.11.10 en e-post med oppsigelse for hele gjelden. I oppsigelsen het det blant annet "Lån/kreditt ref sak. yyy sies med dette opp og er således forfalt til full innfrielse. Det gis en frist pt 14 dager fra dette varselet til å rette på forholdet ved å innbetale forfalte terminer/avdrag". Det skal deretter ha blitt sendt en SMS purring til klager før friskmeldingsfristen gikk ut.

Da betaling ikke var mottatt innen fristen i oppsigelsen 22.11.10, ble hele saldoen inkassovarslet den 10.12.10. Klager ble varslet om at inkassotiltak ville bli iverksatt for totalt utestående beløp dersom kravet, med tillegg av renter og omkostninger, ikke var betalt innenn betalingsfristen.

Samme dag som inkassovarselet ble sendt, fikk innklagede kunnskap om at klager hadde foretatt delinnbetaling. Klager hadde 09.12.10 betalt "friskmeldingsbeløpet" i betalingspåminnelsen 03.11.10.

Betalingsoppfordring for hele saldoen ble sendt 28.12.10. På betalingsoppfordringens fremside het det blant annet "Rapportering til kredittopplysningsbyråene skjer i henhold til regler 30 dager etter betalingsoppfordringen."

I dagene 06.01.11 til 12.01.11 korresponderte partene via e-post. Klager mente han hadde avtale om friskmelding av lånet ved betaling av kr 1 465,39 innen 09.12.10, noe innklagede avviste. Innklagede opprettholdt kravet.

Klager klaget til Inkassoklagenemnda den 20.05.11. Tilsvar fra innklagede ble inngitt 23.06.11.

3. Partene anfører

Klager anfører at han ble meddelt at siste sjanse for å unngå oppsigelse var at forfalt beløp på kr 1 465,39 ble betalt innen 09.12.10. Beløpet ble betalt 09.12.10, og klager skal ha tilbudt å sende kvittering for betalingen. Dagen etter, samme dag som innklagede bekreftet å ha pengene på konto, gikk det ut inkassovarsel med overtrekk på kr 1 389,67. Det anføres at oppsigelse sendt på e-post ikke er en reell oppsigelse. Klager mottok

11.01.11 varsel om tvangfullbyrdelse. Varselet var datert 10.01.11, til tross for at forfall på betalingsoppfordringen var 11.01.11, noe som synes i overkant ivrig. Det anføres at oppsigelsen må tilbakekalles.

Innklagede fastholder kravet, også på inkassokostnader. Det anføres at kredittavtalen i sin helhet er brakt til opphør overensstemmende med Finansavtalelovens regler i § 52 på grunn av vesentlig mislighold. Som et ledd i purreprosessen, er det avtalt mellom partene at skyldner kan "friskmelde" et mislighold ved oppgjør av forfalte terminer og omkostninger. Friskmeldingsoppgjør er her ikke skjedd innen utgangen av 14 dagers fristen i oppsigelsen og lånet er derfor oppsagt og forfalt i sin helhet, jf Finansavtaleloven § 52.

Det anføres videre at det mellom partene er avtalt elektronisk kommunikasjon, både ved bruk av e-post og SMS. Betalingspåminnelse, og siden oppsigelse av hele kredittavtalen, ble derfor sendt på e-post til klager. Klager ble i oppsigelsen gitt 14 dager til å rette på forholdet ved å innbetale forfalte terminer og avdrag. SMS varslings ble sendt før friskmeldingsfristen gikk ut.

Da "friskmeldingsbeløpet" kr. 1 465,39 ble betalt 09.12.10, var dette etter at oppsigelsesfristen var utløpt og lenge etter de frister som gjaldt for de forfalte terminer. Hele kravet var da forfalt, og den foretatte betaling ble sett på som en delbetaling. Klager var tidligere kjent med at fristen ikke ville bli utsatt.

I behandlingen av saken er det oppdaget en logikkfeil i selve betalingsoppfordringen. I dette tilfellet var tekst for næringsdrivende benyttet. Dette beklages, men man kan ikke se at dette på noen måte har påvirket prosessen eller det påklagede forhold og ser på dette som en feil uten relevans for saken.

Krav om fullt oppgjør opprettholdes med bakgrunn i at de angitte frister er oversittet.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 26. september 2011. Vedtak ble truffet 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. Det siste 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 for vurderingen etter inkassoloven.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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 innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inkasso ble iverksatt. I følge inkassoloven § 17 fjerde ledd bortfaller erstatningsplikten dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf. inkassoloven § 8 eller der varslings ikke samsvarer med kravene i inkassoloven §§ 9 og 10.

Klager ble i betalingspåminnelse 03.11.10 varslet om at kontoavtalen ville bli sagt opp 03.12.10 dersom overtrekket på hans konto ikke ble rettet opp. Han fikk frist til 17.11.10 med å betale selve overtrekksbeløpet. Beløpet ble ikke betalt innen fristen. I e-post 22.11.10 ble klager varslet om at kreditten var sagt opp i sin helhet og forfalt til full innfrielse. Innklagede har således sagt opp kreditten til full innfrielse før det tidspunkt klager opprinnelig var varslet om. Nemnda mener at innklagede ved å si opp kreditten tidligere enn det tidspunktet de selv opprinnelig hadde fastsatt, har opptrådt kritikkverdig og utsatt klager for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8.

Nemnda har av eget tiltak vurdert om det sendte inkassovarselet tilfredsstillende lovens krav. Inkassoloven § 9 bestemmer at før utenrettslig inndrivning kan iverksettes, må fordringshaver eller inkassator etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist på minst 14 dager som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

I inkassovarselet 10.12.10 het det blant annet: ”På grunn av mislighold er deres avtale forfalt til full innfrielse. Dersom kravet med tillegg av renter og omkostninger ikke blir betalt innen betalingsfristen, iverksettes inkassotiltak for totalt utestående beløp, og ytterligere omkostninger vil påløpe”. Inkassoloven § 9 inneholder ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved at inkassosak iverksettes 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 vurdert. Det er konkludert med at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe dersom det tas rettslige skritt. 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 skal formuleres slik at det uten videre påløper inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen for dette er at dersom skyldner fremmer innsigelser til kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, foreligger det ikke erstatningsplikt for inkassokostnader.

I det foreliggende inkassovarsel gir teksten i varselet inntrykk av at kostnader vil påløpe og bli belastet skyldner automatisk og betingelsesløst, jf. særlig at ”*ytterligere omkostninger vil påløpe.*” Etter nemndas mening utsetter også dette klager for et urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8.

Inkassoklagenemnda har endelig vurdert om innklagede ved å opplyse om feil vilkår for registrering av betalingsanmerkning har utsatt klager for urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk. Innklagede erkjenner at klager ble varslet om at betalingsanmerkning ville bli registrert 30 dager etter sendt betalingsanmerkning. Overfor forbrukere kan det etter gjeldende regelverk ikke registreres betalingsanmerkning før rettslige skritt er tatt, altså på et senere tidspunkt enn den frist som er angitt for næringsdrivende. Nemnda legger til grunn at det er innklagede som har risikoen for at brev og varsler som sendes er korrekte og gir skyldnere korrekt informasjon. Selv om det anføres at feilen ikke har betydning i den nærværende sak, har nemnda i sin praksis lagt til grunn at feilskrift i varsler lett kan medføre et urimelig betalingspress, i det skyldneren feilaktig kan oppleve et økt betalingspress for å unngå de varslede konsekvenser. Å sende betalingsoppfordring med trussel om registrering av betalingsanmerkning på et tidligere tidspunkt enn det er anledning til, har etter nemndas vurdering påført klager et urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8.

Nemnda er etter dette kommet til at fordringshavers krav på erstatning for utenrettslige inkassokostnader er bortfalt som følge av at det ikke er sendt inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9, noe som har utsatt skyldneren for urimelig påtrykk. Klager ble i tillegg utsatt for urimelig påtrykk ved at lånet forfalt til betaling før det tidspunkt han var varslet om, og ved at han feilaktig ble varslet om registrering av betalingsanmerkning.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger i saken.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda