

Sandefjord, 24. mars 2014: Vedtak i sak 14-2014.

Klager: NN

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert. Om kravet er korrekt varslet.

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 opprinnelig et misligholdt fakturakrav stort kr 2 594 til XX.

2. Saksforholdet.

“Kredinor fakturaservice” sendte ut fakturaen som forfalt til betaling 30.09.13. Grunnet manglende betaling, sendte “Kredinor fakturaservice” inkassovarsel 14.10.13. I varselet het det blant annet: “I følge våre noteringer står forfalt faktura fremdeles ubetalt. Vi ber om at utestående blir betalt snarest, og senest innen 14 dager. I motasatt fall oversendes kravet til inkasso uten flere varsel og ytterligere omkostninger vil påløpe”.

Da betaling ikke var mottatt innen betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso. Innklagede sendte 11.11.13 girobrevet “Inkasso – Stengvarsel – Betalingsoppfordring” tillagt inkassosalær etter lett sats, slik at totalt krav nå utgjorde kr 3 253,03 inklusive renter.

Klager betalte kr 2 353 innen betalingsfristen i betalingsoppfordringen. Etter betaling var det omfattende korrespondanse mellom klager og innklagede vedrørende restkravet. Skriftlig innsigelse ble fremsatt 21.01.14. Innsigelsen ble besvart og tilbakevist i e-post dagen etter.

Klager henvendte seg 21.01.14 med skriftlig klage til Inkassoklagenemnda. Av klagen fremgikk det at klager ønsket at kravet på salær ble frafalt og at innklagede endret sine varslingsrutiner til kunder. Endelig ble det fremholdt at Kredinor Fakturaservice må endre den ytre informasjonen på konvoluttene slik at kundene kan se hvem opprinnelig avsender er. Vedlagt klagen lå foto av konvolutter sendt av klager og av andre, samt kopi av innklagedes betalingsoppfordring med påtegningen “bet 13.11.13”.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte klagen til innklagede. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda opprettholdt innklagede kravet på salær.

3. Partenes anførsler.

Klager anfører at kravet er urimelig og må frafalles. Opprinnelig krav var kr 3 253, men på grunn av en tastefeil ble de to første tallene byttet om slik at betalt beløp ble kr 2 353 kr, kr 900 for lite. Intensjonen var å betale korrekt beløp. Kredinor har ikke gitt noen form for varsel om den manglende betalingen.

Kravet i sin helhet startet med at Kredinor Fakturaservice sender ut hovedfaktura i anonym konvolutt. De er helt like konvoluttene til kredittkorttilbyderne som klager ikke ønsker post fra. Hovedregningen ble derfor sannsynligvis kastet sammen med en slik konvolutt. Klager anfører at konvoluttene til Kredinor bør endres, slik at kundene kan se hvem som er avsender.

Klager viser til at den manglende betalingen skyldes en menneskelig feil. Innklagede burde ha sett at det var gjort en feil eller i det minste tatt kontakt via SMS eller tilsvarende.

Innklagede anfører at det at faktura og inkassovarsel er sendt i nøytral konvolutt, uten fordringshavers foretaksnavn påtrykt eller synlig i konvoluttens vindu, er uten betydning for klagers betalingsansvar. Kreditor har ikke ansvar for klagers private postrutiner, herunder kasting av adressert, uåpnet post. Klager har åpenbart mottatt og forholdt seg til utsendt betalingsoppfordring – som også er sendt i nøytral konvolutt. Klager har ved egen påskrift på betalingsoppfordringen notert “Bet 13.11.13”.

Klager har selv fremholdt at hensikten var å betale kr 3 253,-. Det bemerkes at dette beløpsmessig gjelder sakens hovedkrav med tillegg av påløpt forsinkelsesrente og salær. Klager har således tilkjennegitt både hensikt og vilje til å betale hovedkravet fullt ut med tillegg av tariffmessig salær. Klagers beløpsmessig utilstrekkelige betaling på grunn av tastefeil i nettbank, er klagers eget ansvar.

Klagers forundring over manglende oppfølging fra Kreditors side er svakt fundert. Det var kontakt mellom partene allerede den 14.11.13 – dagen før betalingsoppfordringens forfall. Det fremkommer av notat på inkassosaken fra samtalen at saldo på denne dato, kr 3 255,06 ble opplyst for klager. Etter telefonsamtale den 20. og 22.01.14 ble klager, av kulanshensyn, tilbudt avslutning av saken mot betaling av rest hovedkrav og lett salær. Klager har ikke akseptert en slik løsning slik at han nå, i tillegg til ubetalt hovedkrav, er skyldig tungt salær.

Innklagede har nedlagt påstand om at innklagede ikke gis medhold.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 3. mars 2014 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 annet ledd faller erstatningsplikten bort dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble satt fram, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i §§9 eller 10, som er de aktuelle bestemmelsene i dette tilfellet, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager i tide har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

Nemnda legger til grunn at hovedkravet er uomtvistet og at klager erkjenner at betalingen ble gjort etter at inkasso var iverksatt og inkassokostnader var påløpt. Slik Inkassoklagenemnda oppfatter det, er innsigelsene mot inkassokostnadene dels begrunnet med at den manglende betalingen skyldtes tastefeil, dels at restkravet ikke ble purret og endelig at varslene, som var sendt i anonyme konvolutter, var lette å overse. Innsigelsene ble fremsatt 21.01.14. Dette var etter at saken var overført til inkasso og etter at klager hadde betalt det han trodde var hovedkrav, påløpte renter og salær.

Nemnda er av den klare oppfatning at skyldner har ansvar for å betale sine forpliktelser rettidig, og derfor må bære risikoen for at korrekt beløp stilles til rådighet for mottaker innen de gitte frister. Skyldner er i betalingsoppfordringen varslet om konsekvensene ved manglende betaling. Klager kan dermed ikke høres med at innklagede burde forstått at den manglende betalingen skyldes menneskelig svikt, og med det tatt kontakt før ytterligere kostnader påløp. Nemnda mener også at klagers anførsel om utsendelse av varsler i anonyme konvolutter er åpenbart grunnløs. At kravbrevene er adressert og avsendt på betryggende måte, til en adresse klager har god grunn til å tro han vil nå skyldner på, er lovens krav som må anses oppfylt i dette tilfellet. At klager ikke åpner adressert post sendt i anonyme konvolutter, er hans egen risiko. Innsigelsene er, slik nemnda

ser det, i tillegg fremsatt for sent, i det de er fremsatt etter at kostnadene er påløpt og det er ikke sannsynliggjort unnskyldningsgrunner for hvorfor innsigelsen ikke ble fremsatt umiddelbart etter telefonsamtalen 14.11.13 da han ble gjort kjent med at det var betalt for lite.

Nemnda har deretter, av eget tiltak, vurdert om fremlagt inkassovarsel og betalingsoppfordring er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene 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 inkassovarslet, som er sendt av "Kreditor fakturaservice", i strid med inkassoloven idet det må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. I inkassovarslene heter det at "[...]. I motsatt fall oversendes kravet til inkasso uten flere varsel og ytterligere omkostninger vil påløpe."

Nemnda er videre av den oppfatning at heller ikke betalingsoppfordringen, som er sendt av innklagede, samsvarer med uttalelsene gitt i lovens forarbeider. Det vises her til formuleringen "For å unngå ytterligere omkostninger i forbindelse med inkasso- og stengeprosessen må beløpet betales til oss".

I samsvar med etablerte praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter 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 inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda