

Sandefjord, 3. desember 2009: Vedtak i sak 154-2009

Klager: NN

Innklaget: KrediNor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å ringe skyldnere fra skjult nummer og å sende brev i konvolutter påtrykket firmaets returadresse.

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 manglende betaling av strømrregning. Grunnet betalingsmislighold ble kravet overført til inkasso. Hovedkravet i saken utgjør kr 2 762,80. Inkassokostnader er krevd med kr 1 711.

2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av hovedkravet sendte fordringshaver inkassovarsel 28.04.09. Da kravet fortsatt ikke var betalt ved utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble kravet oversendt til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt 18.05.09. Inkassosalær var beregnet med kr 826,-

Klager fremmet skriftlig klage til Inkassoklagenemnda 30.07.09. Klager viste til at innklagede hadde avvist hans innsigelser om at det måtte stride mot god inkassoskikk å forta oppringninger fra skjult nummer, men at Kredittilsynet ikke uten videre hadde vært enig i denne tolkningen. Det ble videre vist til at det må bryte med god inkassoskikk å sende brev og varsler i konvolutter påtrykket firmaets returadresse.

Klagen ble oversendt innklagede til uttalelse 16.09.09. I tilsvaret til Inkassoklagenemnda avviste innklagede at det er i strid med god inkassoskikk å ringe fra skjult nummer eller å benytte konvolutter med påtrykket returadresse, men at de gjerne mottok en vurdering av temaene fra Inkassoklagenemnda.

3. Partene anfører

Klager anfører at det må stride mot god inkassoskikk å foreta telefonoppringinger til skyldnere fra skjult nummer. Det anføres at bruken av skjult nummer er uheldig også for det tilfellet at vedkommende mottaker ikke kan svare, at det blir et "ubestvart anrop". Det fratras mottakeren muligheten til å ringe tilbake og i en mer "passende situasjon". Det anføres videre at innklagede, hensett til deres begrunnelse for å ringe fra skjult nummer, også bryter god inkassoskikk ved å benytte konvolutter påtrykket returadresse. Det anføres videre at det må stride mot god inkassoskikk å la "hvem-som-helst" få adgang til sensitive opplysninger og at inndringen ikke er undergitt løpende tilsyn av ansvarlig.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Det anføres at oppringing med skjult nummer skjer av hensyn til den enkelte skyldner og hans personvern ved at han beskyttes dersom en annen svarer på det oppringte nummer. Det anføres videre at nummeret fra kundesenteret ikke kan kobles direkte til den som ringte og at det vil være vanskelig å spore hvorfor samtalen ble opprettet. Dersom det er andre i husstanden som ringer tilbake, vil brudd på taushetsplikten være nærliggende.

Det anføres endelig at det vil være uansvarlig å sende kravbrev til skyldner uten mulighet for å avdekke om og i hvilken utstrekning brevet har kommet frem eller ikke. En postboks returadresse er derfor påtrykket konvoluttene for ved dette å kunne ettersøke ny adresse når brev kommer i retur.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 16. november 2009 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. Nemnda skal ta stilling til hvorvidt det foreligger brudd på god inkassoskikk som medfører at skyldnerens erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene bortfaller.

Inkassoloven § 8 første ledd bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I § 8 andre ledd heter det at:

”Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.”

Inkassoklagenemnda tar først stilling til om det var i strid med god inkassoskikk å ringe skyldner fra skjult telefonnummer.

Som et ledd i innfordringsarbeidet foretar mange inkassatorer telefonoppringinger til skyldnerne. Forutsatt at telefonsamtalen skjer i samsvar med god inkassoskikk, har Kredittilsynet i sin tilsynspraksis godtatt at inkassoselskapene kontakter skyldnere på telefon som et supplement til ordinær brevinkasso. Inkassoklagenemnda har innrettet sin praksis etter dette.

Nemnda viser videre til at da inkassoloven ble vedtatt, var det ikke mulig å se hvem en telefonsamtale kom fra. Nummervisning er en tjeneste som teletjenesteleverandørene har kunnet tilby sine abonnenter de senere år. Nemnda slutter seg til innklagedes uttalelse om at skjult nummer minimerer risikoen for at uvedkommende på en lettvinnt måte kan undersøke hvor en telefonoppringing kommer fra. Kontaktinformasjon til inkassator vil fremgå på alle brev og varsler fra inkassator slik at skyldnere enkelt kan lete opp denne og kontakte inkassator på et passende tidspunkt dersom slik kontakt er ønskelig. Nemnda finner grunn til å bemerke at inkassator ikke har noen generell plikt til å kontakte skyldner telefonisk i inndrivingsprosessen. Selv om oppringning fra skjult nummer kan skape en viss uro hos mottageren, noe også innklagede er oppmerksom på, er det Inkassoklagenemndas oppfatning at å ringe fra skjult nummer ikke er i strid med god inkassoskikk, idet påtrykket eller ulempen ved dette ikke kan karakteriseres som urimelig i lovens forstand.

Nemnda bemerker avslutningsvis at etter inkassoloven § 28 har inkassator, dennes ansatte og hjelpere plikt til å bevare taushet overfor uvedkommende om det de får vite om noens personlige forhold eller drifts- eller forretningsforhold. Kravet til taushetsplikt medfører at selskapene ved all telefonkontakt må opptre aktsomt med hensyn til hvem de snakker med og hva saken gjelder. Innklagede har i sitt svar til nemnda opplyst at saksbehandlerne kun benytter eget navn inntil man har fått bekreftelse for at det er skyldneren personlig man snakker med, og at man først deretter opplyser arbeidsgivers og oppdragsgivers navn og hva saken gjelder. Nemnda finner denne fremgangsmåte betryggende. Klageren har ikke påstått at det konkret foreligger brudd på taushetsplikten i forbindelse med innklagedes oppringninger til klageren, og nemnda finner derfor ikke grunn til å gå nærmere inn på dette.

Nemnda har også tatt stilling til om det er i strid med god inkassoskikk å trykke returadresse på innklagedes konvolutter. Det vises til nemndvedtak i sak 219-2008 der nemnda tolket forarbeidene til inkassoloven slik at det ikke er i strid med god inkassoskikk å sende brev og varsler i konvolutter påtrykket firmalogo der ordet ”inkasso” inngår i firmanavnet. Å benytte konvolutter som kun angir avsenders postboksadresse, kan da åpenbart ikke være i strid med god inkassoskikk.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda