

Sandefjord, 27. september 2012: Vedtak i sak 16-2012.

Klager: NN

Innklaget: CrediCare AS, postboks 394, 6802 Førde.

Saken gjelder: Om kravet på inkassosalær er rettmessig. Om varslingsregler ved sammenslåing av krav.

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 opprinnelig et misligholdt krav på treningsavgift. Grunnet manglende betaling ble inkasso iverksatt og inkassosalær påført saken. Da senere forfalt termin ble overført til inkasso, ble dette kravet koblet sammen med det tidligere mottatte kravet. Utenrettslig inkassoarbeid ble iverksatt også for dette kravet, uten at det var send betalingsoppfordring for det sist mottatte kravet. Totalt krav er betalt, men kravet på salær er avvist av klager fordi klager mener innklagede har rot i sine systemer og ikke klarer å registrere hva som er betalt og ikke.

2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av treningsavgift for oktober 2011 ble «Purring- Varsel før inkasso» sendt. Medtatt i inkassovarselet var purregebyr kr 61. Da kravet heller ikke ble betalt innen betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring sendt. Innklagede sendte deretter girobrevet «Unngå dobling av inkassosalæret». Tungt salær ble lagt til kravet den 19.01.12.

Grunnet manglende betaling også for desember, ble inkassovarsel sendt. Purregebyr var tillagt kravet med kr 61 og betalingsfrist var satt til 20.01.12.

Da betaling ikke var mottatt pr. 23.01.12, ble kravet for desember koplet på saken med kravet for oktober. Klager betalte kravet for desember tre dager etter forfall. Innbetalingen ble mottatt hos innklagede dagen etter at sakene var koblet. Innbetalingen ble postert på den sammenkoblede saken, og kravet fir desember ble dekket. Kravet for oktober sto derfor fortsatt udekket og «Purring restbeløp» ble sendt.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda 26.01.12. Klager mente innklagede ikke hadde kontroll på om ting var betalt eller ikke. Slik sekretariatet for Inkassoklagenemnda forstår klagen, bestrides kravet på inkassosalær.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse og dokumentasjon av at varsler var betryggende avsendt. I innklagedes tilsvarende ble det redegjort for at det hadde vært telefonisk kontakt mellom partene, og at klagers innsigelse om at kravet var betalt, samt hans krav om frafall av inkassoomkostningene, var blitt avvist. Det ble videre vist til at varsler var avsendt på betryggende måte, og at man ikke kunne se at det var gjort feil i saksbehandlingen overfor klager. Det ble opplyst at kravene var reelle og at klager ikke skal være avkrevd feil beløp.

Med bakgrunn i at en ikke kunne se at den sammenkoblede desemberterminen var varslet med betalingsoppfordring før saken ble koblet, ble innklagede gitt anledning til å uttale seg om dette forholdet. I innklagedes svar ble det vist til at koblingen var utført manuelt for å spare skyldner for påløpt purregebyr og eventuelt fremtidig salær.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at innklagede ikke har kontroll, i det man ikke kan se om krav er betalt eller ikke.

Telefonhenvendelser blir ikke besvart. De har slått sammen fakturaer uten å informere om det. Kravet er

tredoblet i løpet av kort tid, og man ser ikke hvilken måned man betaler for i alle fakturaer. De tilbyr ikke autogiro etter første betaling.

Innklagede anfører at klager har hatt avtalegiro fra avtalen ble tegnet i mai, men at trekket for oktober og desember skal ha blitt avvist av klagers bank. Varsler er sendt betryggende. Hovedkravet er ikke omstridt og salæret er rettmessig beregnet for det misligholdte avdraget for oktober.

Koblingen av sakene er gjort for å spare klager for påløpt purregebyr i den siste saken. Koblingen medfører ikke at ny hovedstol kommer opp i nytt salærintervall så salæret er beregnet kun ut fra avdraget for oktober. Alternativet til å koble kravene ville vært å overføre avdraget for desember til inkasso siden dette kravet ikke var betalt innen forfall. Den manuelle sakskoblingen medfører at klager får betale avdraget for desember «gratis» sammen med avdraget for oktober. Dersom betaling hadde uteblitt, måtte innklagede selvsagt varslet kunden pånytt før videre inkassopågang. Innklagede innrømmer at den manuelle saksbehandlingen i saken kan diskuteres i relasjon til retningslinjene fra Finanstilsynet når det gjelder koblingen av krav, men finner det interessant å få nemnda sin vurdering av saksbehandlingen når denne har medført at klager får mindre omkostninger enn det retningslinjene gir rom for.

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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall og at det er sendt inkassovarsel. Når et krav er mottatt til inkasso, skal betalingsoppfordring sendes. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten bort dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, eller noen av varslingsreglene i §§ 9-11 jf. § 12 er overtrådt.

I Finanstilsynet rundskriv «Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav» er det uttalt at «Når en inkassator får oversendt to eller flere krav samtidig fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadiet i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen. Det vil følgelig ikke være nødvendig å slå sammen to krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso». Videre heter det at med mindre separat varsling kan unnlates etter inkassoloven § 12, er det et absolutt krav at man må sende inkassovarsel og/eller betalingsoppfordring for det nye, sammenslåtte kravet. Dette gjelder selv om et krav skal slås sammen med et annet krav som det allerede er sendt slike kravbrev for.

I nærværende sak er kravene brakt til forfall og inkassovarslet til ulike tidspunkter. Det var allerede iverksatt utenrettslige inkassotiltak og beregnet inkassosalær for det første kravet, da det andre kravet ble mottatt til inkasso. I henhold til Finanstilsynets rundskriv var det da ikke nødvendig å slå sammen kravene. Innklagede valgte likevel å slå sammen kravene ved å legge det sist mottatte kravet til det først mottatte som det allerede var iverksatt inkasso på. Dette skal ha blitt gjort for å spare skyldner for kostnader.

Det ble ikke sendt betalingsoppfordring for det nye sammenslåtte kravet. Kravet er således ikke lovlig varslet, og vilkårene for å kunne kreve erstatning for inkassokostnadene fra skyldner er da ikke oppfylt.

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 erstatte noen del av inkassoomkostningene.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda.