

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

**Sak 160-03, vedtak 9. mars 2004**

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen, ref 6401288

Saken gjelder: Oppsøk og god inkassoskikk.

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: 2490.45.31525

Org.nr.: 971 317 612

www.klagenemnda.inkasso.no

## 1 Saksforholdet

Kravet refererer seg til finansieringsgjeld for bil. Saken ble registrert til inkasso 05.09.03 med beløp kr. 30.227. Betalingsoppfordring ble sendt 10.09.03 med frist for betaling 24.09.03.

Klager betalte ikke innen fristen, og 29.09.03 oppsøkte en saksbehandler fra Lindorff klager på bopel. Formålet med hjemmebesøket var etter Lindorffs opplysninger å foreta en vurdering av bilen før det ble sendt begjæring om tilbakelevering og å forsøke å komme frem til en frivillig løsning med klager. Besøket var ikke varslet på forhånd og ble foretatt av en saksbehandler som bodde i nærheten, og som kjente klagers familie.

Det var klagers datter som åpnet døren for saksbehandleren på klagers bopel. Det er omstridt i hvilken grad datteren senere overhørte samtalen mellom moren og saksbehandleren. Saksbehandlerene hadde ikke med seg visittkort, men har angitt at han skrev ned navn og telefon på en lapp som han ga klager. Mannen i huset var fraværende med bilen som ikke ble besiktiget.

Den 01.10.03 ringte klager og sa at beløpet for å komme à jour, da kr. 10.213, ville bli betalt innen få dager. I følge innklagede ble klager da informert om at tungt salær ville påløpe 08.10.03, samt at en ny termin ville bli lagt til hvis klager ikke betalte innen kort tid.

Den 10.10.03 betalte klager kr. 10.213, og brakte samme dag saken inn for Inkassoklagenemnda.

Lindorff sendte 13.10.03 begjæring om tilbakelevering av motorvogn til namsmannen. På det tidspunktet hadde selskapet ikke registrert klagers innbetaling, som først ble registrert 17.10.03. Selskapet meddelte namsmannen dette i brev av 24.10.03, og anmodet samtidig om at saken ble fremmet for restbeløpet med tillegg av omkostninger.

## 2 Partene anfører

Klager hevder at oppsøker handlet i strid med god inkassoskikk ved å utføre sitt ærend når det var barn til stede. Selv om samtalen ikke var truende følte situasjonen truende. Visittkortet burde vært vist uoppfordret før det ble innledet en samtale. Lindorff har vist uprofesjonell opptreden ved besøket. Det hevdes videre at oppsøkers versjon av situasjonen rundt besøket er feilaktig. Det anføres også at klager ikke har mottatt en full redegjørelse for kravet.

Innklagede bestrider at oppsøker har handlet i strid med god inkassoskikk. Samtalen skjedde frivillig og på tomannshånd. Klager hadde hele tiden muligheten til å avvise oppsøkers henvendelse, noe hun ikke gjorde. Oppsøker oppførte seg ikke truende og ga saklig informasjon om alternative løsningsmuligheter. Klager har erkjent at samtalen ikke var truende.

Selskapet har redegjort for kravet i samsvar med de brev som er sendt til klager og namsmannen med kopi til klager.

### **3 Inkassoklagenemndas syn på saken**

Inkassoklagenemnda legger til grunn at fristen for betaling var 24.09.03, og at selskapets saksbehandler foretok et hjemmebesøk 29.09.03 uten at det på forhånd var gitt varsel om at slikt oppsøk ville bli foretatt. Klager har ikke hatt anførsler knyttet til manglende varsel, men klagen må forstås slik at den gjelder besøket som sådant.

Inkassoklagenemnda har tidligere i sak 187-03 lagt til grunn at det generelt ikke er i strid med god inkassoskikk å oppsøke skyldner på bopel for å søke å komme frem til en løsning hvis oppsøket for øvrig skjer i samsvar med god inkassoskikk. Det samme må gjelde hvis formålet er å vurdere en gjenstands verdi før begjæring om tilbakelevering sendes.

Å bli oppsøkt hjemme i forbindelse med gjeldsproblemer vil for de fleste oppleves som en meget stor belastning, og hjemmebesøk må anses for å være det tyngste inkassomiddel før rettslig pågang iverksettes.

Hvis skyldner varsles om at hjemmebesøk er under overveielse og oppfordres til å ta kontakt, vil skyldner kunne avverge besøket, for eksempel hvis han vil beskytte familien. Et varslet besøk vil dessuten oppleves som mindre belastende. Et varsel kan øke risikoen for at skyldneren vil søke å unndra gjenstanden som skal besiktiges, men hensynet til skyldneren må veie tyngst.

Inkassoklagenemnda er kommet til at et hjemmebesøk uten varsel ikke er i samsvar med god inkassoskikk. Nemnda vil ikke utelukke at særlige forhold kan tilsi at det gjøres unntak, men har ikke foranledning til å ta stilling til det, idet hjemmebesøket uten varsel i denne sak ikke kan sies å være i samsvar med god inkassoskikk. Klager skal da ikke betales inkassoomkostninger, jf inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Nemnda finner ikke grunn til å gå inn på anførselen om manglende legitimasjon eller hva datteren har overhørt.

Det er heller ikke sannsynliggjort at skyldner var ukjent med omstendigheter rundt gjeldsforholdet.

### **4 Vedtak**

Unnlatt varsling av hjemmebesøket var ikke i samsvar med god inkassoskikk. Klager skal ikke betale inkassoomkostninger.

Iver Huitfeldt  
Leder for inkassoklagenemnda