

Skien, 23. April 2008. Vedtak i sak 163-2007

Klager: NN

Innklaget: Norden Inkasso AS, Postboks 367, 7601 Levanger

Saken gjelder: Om klagers innsigelse var av en slik art at hun burde fått den vurdert før inkasso ble iverksatt. Om tilsendt faktura brakte kravet til forfall. Om klager ble utsatt for urimelig påtrykk gjennom teksten i innklagedes brev.

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 faktura for fremkalling av bilder fra XX AS. Hovedkravet er oppgitt til kr 394. Fakturadato var 02.05.06 med forfall 19.05.06. Grunnet manglede betaling skal inkassovarsel ha blitt sendt 07.06.06. Betalingsoppfordring ble sendt 24.07.06. Inkassosalær var tillagt kravet med kr 275. Purrebrev ble sendt 22.08.06 der det ble varslet om at salæret var doblet. Hovedstol skal ha blitt betalt direkte til fordringshaver 29.08.06. I brev 29.11.06 ble kravet purret på nytt. Hovedkravet var medtatt i kravet som nå utgjorde kr 980,45. I nytt brev 07.06.07 var kravet oppgitt til kr 1031,51. Heller ikke her var det registrert at hovedstol var betalt. Purring før eventuell rettslig behandling ble sendt 25.09.07. Også her var hovedkravet medtatt og totalt krav utgjorde kr 1063,67

2. Saksforholdet

Forringshaver har i to tilsendte fakturaer opplyst at bildene vil bli sendt i flere forsendelser fra XX AS. Den ene fakturaen er merket "Dette innbetalingskortet er makulert. Fakturabeløpet overføres til den giroen som kommer med den siste delen av ordren din." I feltet for kundeidentifikasjon står det "MAKULERAD" og i feltet for kronebeløp er oppført *****. På den andre giroen, datert samme dag, heter det "For at du skal få ordren din raskest mulig har vi delt den i flere forsendelser. Det kan derfor ta noen dager før du mottar hele ordren din". Også på denne giroen er det i feltet for kundeidentifikasjon oppført "MAKULERAD" og i feltet for kronebeløp er oppført *****. Samlet sum for ordren fremkommer ikke noe sted på giroen.

I purring før eventuell rettslig behandling heter det blant annet "Etter rettslig behandling blir du registrert som dårlig betaler. Disse opplysningene blir brukt av banker ved søknad om lån, av butikker i forbindelse med kjøp på kreditt, og av arbeidsgivere ved ansettelse i ny stilling."

Klager fremsatt i e-post 08.10.07 innsigelse mot kravet. Hun viste til at hun ikke hadde noen ubetalte krav verken hos fordringshaver eller innklagede, og at det uansett var benyttet feil etternavn i saken. Det ble videre vist til at teksten i innklagedes brev 25.09.07 ble oppfattet som en trussel. Innklagede avviste at de hadde hørt fra klager tidligere og viste til de varsler som var sendt i saken. Det ble også opplyst at navnet som var benyttet, ble funnet på innsendt fotopose.

Klager fremsatte klage for Inkassoklagenemnda i henvendelse 22.10.07. Klagen ble oversendt innklagede i brev 31.10.07.

I innklagedes tilsvarende 08.11.07 til Inkassoklagenemnda beklaget innklagede at klagers innbetaling av hovedkravet ikke var gjort kjent for inkassator før 08.11.07. Kravet på inkassosalæret ble opprettholdt med den begrunnelse at direkteinnbetalingen skjedde etter at salæret ble doblet.

I brev 07.02.08 tilskrev sekretariatet for Inkassoklagenemnda innklagede og etterspurte dokumentasjon for fremsendt faktura og inkassovarsel, samt en bekreftelse på når hovedkravet var betalt. Innklagede besvarte denne henvendelsen ved å oversende kopi av fakturaene av 02.05.06. Innklagede opplyste videre at kopi av inkassovarslet ikke kunne fremlegges.

3. Partene anfører

Klager anfører at hun ikke har noen ubetalt faktura verken hos innklagede eller fordringshaver. Første og siste gang klager hørte noe om kravet skal ha vært i juni 2006. Klager skal ha vært i kontakt med byrået flere ganger og skal da ha fått beskjed om å se bort fra kravet. Det anføres videre at teksten i "Purrebrev" av 22.08.06 ble oppfattet som en trussel. Endelig anføres at fordringshaver og innklagede har benyttet et etternavn klager endret for seks år siden.

Innklagede anfører at kravet mot klager er rettmessig. Innklagede skal ikke ha notert noen henvendelse fra klager, og telefonsamtale(r) der klager skal ha fått beskjed om at hun kunne se bort fra kravet er ikke kjent. Innklagede skal videre ha sendt klager mange varsler og kravsbrev. At hovedkravet er betalt tilsier at kravet burde være kjent. Innklagede anfører at navnet i saken er hentet fra mottatt fotopose, hvor navn og adresse er påført. Gateadresse og postnummer er korrekt og søk i diverse registre viser at benyttet etternavn fortsatt benyttes som del av etternavnet. Innklagede beklager at innbetaling av hovedkravet ikke er gjort kjent for innklagede før 08.11.07. Direktebetalingen skjedde etter at salæret ble doblet. Kravet er derfor redusert til kun å gjelde salærkravet på i alt kr 550.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

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 således ikke ta stilling til ansvaret for det underliggende kravet, men må likevel vurdere om skyldneren har innsigelser som det er rimelig grunn til å få vurdert, jf. inkassoloven § 17 andre ledd, eller om det er andre forhold som medfører at skyldnerens erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene bortfaller.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd 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 inndrivningen ble satt i verk. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s 121 og NOU 1983:8, s 98) og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Men spørsmålet om det er "rimelig grunn" for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og faller utenfor inkassolovens virkeområde - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at hun ikke hadde noen ubetalte fakturaer verken hos fordringshaver eller innklagede. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 29.08.06. Dette er etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var oversittet og etter at tungt salær var påløpt. Klager anfører at hun ved kontakt med innklagede skal ha fått beskjed om at hun kunne se bort fra kravet. Innklagede har ikke notert slik kontakt, og hadde heller ingen kunnskap om at hovedkravet var betalt. Etter nemndas syn må den som påstår at han har en slik avtale, på vanlig måte sannsynliggjøre avtalens eksistens. Dette spørsmålet må avgjøres på grunnlag av fri bevisbedømmelse, jf. tvisteloven § 21-2. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon for at slik avtale er inngått og fordringshaver skal heller ikke ha notert slik avtale. Nemnda legger til grunn at innsigelsen mot kravet først ble fremmet i e-post 08.10.07, altså lenge etter at saken var oversendt til inkasso, og inkassoomkostninger påløpt. Klager var etter dette i utgangspunktet erstatningsansvarlig for fordringshavers gebyrmessige erstatning etter inkassoloven § 17.

Nemnda må deretter ta stilling til om det er andre forhold i saken som kan føre til at klagers erstatningsplikt er bortfalt.

Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd bortfaller skyldnerens erstatningsplikt dersom fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf. § 8 eller dersom reglene i §§ 9 til 11 jf. § 12 er overtrådt.

For at et krav kan inndrives gjennom inkasso, er det en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Begge de tilsendte fakturaene i saken var merket med "MAKULERAD" og beløpsfeltet var merket med *****. Den ene av de to fakturaene inneholder overføring av beløp fra den forutgående fakturaen. I tillegg er oppført ytterligere beløp, men i summeringsfeltet er angitt: "Herav moms 78,80 totalt 0.00" Selv om forfallsdatoen er angitt til samme dato på begge fakturaene, kan det etter Inkassoklagenemndas syn stilles spørsmål om inkassoloven § 9 første ledd bokstav a også krever at kravets størrelse må være klart angitt i fakturaen for at inkassovarsel lovlig kan sendes. Selv om loven ikke uttrykkelig stiller et slikt vilkår, tilsier formålet med bestemmelsen – hensynet til klarhet – at det også klart fremgår hvilket beløp fordringshaveren mener å ha til gode ved forfall. Da saken som det fremgår nedenfor, er avgjort på et annet grunnlag, er det etter nemndas syn ikke nødvendig å ta uttrykkelig stilling til dette spørsmål.

Inkassoloven § 8 bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I annet ledd i bestemmelsen er dette presisert ved at det er "i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe." Klager anfører at innholdet i innklagedes brev 25.09.07 med overskrift "PURRING FØR EVENTUELL RETTSLIG BEHANDLING" ble oppfattet som en trussel. Grensen for hvilke uttalelser en inkassator kan fremføre overfor skyldneren, er snevrere enn straffelovens bestemmelser, for eksempel bestemmelsene om ærekrenkelser eller forbud mot rasistiske uttalelser. Dette gjelder også om uttalelsen er egnet som et betalingspress overfor skyldneren. I sistnevnte brev informeres det om at det kan bli tatt ut rettslige skritt mot klager. Deretter følger det som er gjengitt ovenfor under kapittel 2 om saksforholdet. Nemnda bemerker at det å varsle om mulig rettslig behandling ikke i seg selv strider mot god inkassoskikk. Men, blant annet registrering av betalingsanmerkning, skjer kun dersom fordringshaveren får medhold i sin påstand. Det er ingen automatikk i at følgene som listes opp i brevet, vil inntre som følge av at forliksklage uttas. Inkassoklagenemnda mener derfor at teksten, slik den fremstår i brevet, vanskelig kan ses på som annet enn et pressmiddel for å fremtvinge rask betaling, og etter nemndas vurdering utsetter brevet klager for urimelig påtrykk og ulempe, og er derfor i strid med god inkassoskikk.

Avslutningsvis vil nemnda bemerke at den finner det kritikkverdig at klagers innbetaling ikke ble kjent for innklagede før innklagede skulle besvare Inkassoklagenemndas henvendelse. Klagers innsigelse om at hun ikke hadde noe uoppgjort krav verken med fordringshaver eller innklagede burde medført selvstendige undersøkelser fra innklagedes side.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

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

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda