

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Nemndsvedtak i sak nr. 17-2004

Klager: NN

Innklaget: Intrum Justitia AS, Boks 6354, Etterstad, 0604 Oslo

Saken gjelder: Om det foreligger avtale om endelig oppgjør etter innbetaling av 3 av 4 krav, om ordlyden i inkassobrevet er i strid med 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. Kravene

Kravene refererer seg til egenandeler i forbindelse med legekonsultasjon. Det er i saksforholdet totalt 4 krav.

1)

Sak nr. "1" er pålydende totalt kr. 928, 43 inklusive renter og utenrettslige salærer. Kravet ble registrert til inkasso 19.03.03 på klagers navn, og ble betalt over klagers samboers konto ved betaling av kr. 589,01 den 04.05.03, og kr. 339, 42 den 05.06.03.

2)

Sak nr. "2" er pålydende totalt kr. 870, 96 inklusive renter og utenrettslige salær. Kravet ble registrert til inkasso 22.03.03 på klagers navn, og ble betalt over klagers samboers konto ved betaling av kr. 870, 96 den 04.05.03.

3)

Sak nr. "3" er pålydende totalt kr. 953, 55 inklusive renter og utenrettslig salær. Kravet ble registrert til inkasso 22.03.03 på klagers navn. Kravet er ubetalt.

4)

Sak nr. "4" er pålydende totalt kr. 870, 16 inklusive renter og utenrettslig salær. Kravet ble registrert til inkasso 22.03.03 på klagers samboers navn, og ble betalt over hennes konto ved betaling av kr. 870,16 den 04.05.03.

## 2. Saksforholdet

Klager redegjør for i sin klage at han og hans samboer etter en periode med betalingsproblemer fikk 3 inkassosaker fra Intrum Justitia AS. De henvendte seg til selskapet og ba om betalingsutsettelse inntil de fikk utbetalt depositumpenger i forbindelse med at de stod i ferd med å flytte. Dette aksepterte selskapet. Da betalingsfristen utløp fikk de puring, og kravet var økt. Samboeren tok på nytt kontakt med selskapet pr. telefon. Selskapet redegjorde for at de ikke hadde registrert at det var blitt inngått noen avtale, men klagers samboer fikk betalingsutsettelse med to uker. Dette ble skrevet ned. Av selskapets datasystem der samtalen er notert, fremgår dette slik: "Tlf fra deb. lovet betaling. deb. ber om 18 dager, i løpet av den perioden skal det betales ned."

Det er imidlertid ikke i datasystemet registrert noen annen henvendelse fra klager eller klagers samboer i de 4 sakene.

Klager redegjør også for at klagers samboer i telefonsamtalen med selskapet ba om informasjon om det var flere enn 3 saker, og at hun fikk bekreftet at det var kun 3 saker som var registrert til inkasso.

De tok også kontakt med kreditor og fikk bekreftet at det var kun tre saker.

I mai 2003 betalte klagers samboer saken som var registrert på henne, og to av klagers saker. Sak nr. 3, som det er registrert telefonhenvendelse på, er ubetalt. Selskapet sendte et purrebrev til klager 11.01.04, med ordlyden:

*”ER DU LEI AV DETTE KRAVET?*

*Vi tar oss den frihet å anta at du er klar over at du skylder penger?*

*Du må være like lei denne saken som oss. Du har verken betalt eller tatt kontakt for å komme til en ordning som kan aksepteres av begge parter.*

*Dette koster deg renter, risiko for rettslig forfølgelse, mas fra oss og en god porsjon dårlig samvittighet.*

*Hvor mange henvendelser må du ha før vi hører fra deg? ”*

Klager reagerte både på ordlyden i brevet og på at han fikk et slikt brev etter at han etter telefonsamtalen med hhv. selskapet og fordringshaver hadde innrettet seg på at alt var gjort opp.

### **3. Partenes anførsler**

Klager anfører:

”Brev av 11.01.04 syns jeg var provoserende og helt uholdbart. Vi har etter vår oppfatning gjort opp samtlige inkassokrav iht. saksbehandlers og fordringshavers redegjørelse overfor oss pr. telefon.”

Påstand: Selskapet har handlet i strid med god inkassoskikk.

Innklagede anfører:

”Ordlyden i våre brev er nylig revidert, og vi kan ikke se at disse strider mot god inkassoskikk. Sak nr. ”3” står fortsatt ubetalt hos oss. Det er mulig at det har skjedd en misforståelse i forbindelse med telefonsamtalen, ved at 3 av sakene er registrert på klager, og at en av sakene har vært registrert på klagers samboer. Det fremgår av notatet på den ubetalte saken at klager må ha vært klar over at også denne saken var til inkasso. Det er uklart for selskapet hva som er årsaken til at han ikke har reagert tidligere, da vi tidligere også har sendt ham to brev til samme adresse. Innbetalingene som er foretatt er ført mot det saksnummer som er oppgitt i forbindelse med innbetalingen.”

Påstand: Det foreligger ikke behandling i strid med god inkassoskikk i noen av sakene.

### **4 Inkassoklagenemndas syn på saken**

Inkassoklagenemnda legger til grunn at innklagede hadde til inndrivelse tre inkassokrav mot klager og et inkassokrav mot hans samboer, og at to av kravene mot klager og kravet mot samboeren ble betalt.

Dersom klagers samboer har fått opplyst at det ikke var mer enn tre saker til inkasso, må det åpenbart bero på en misforståelse som muligens har oppstått ved at 3 av sakene er registrert på klager, og en av sakene på klagers samboer.

Utgangspunktet i norsk rett er at enhver har risikoen for sine egne forutsetninger, og inkassoklagenemnda finner ikke at det er grunnlag for å gjøre noe unntak i denne saken. Det vises i den forbindelse også til nemndsvedak i sak nr. 148-03. Klager må selv ha risikoen for den misforståelsen som har oppstått ved telefonkontakt med selskapet. Klagen kan ikke føre frem på dette punktet.

Inkassoklagenemnda bemerker at brev av 11.01.04 har et noe uortodoks ordvalg. Inkassoklagenemnda kan imidlertid ikke se at brevet inneholder elementer som er truende eller utsetter klager for urimelig påtrykk eller ulempe, eller for øvrig har et innhold som er i strid med god inkassoskikk. Klager kan ikke få medhold i sin påstand.

Nemndas avgjørelse er enstemmig.

### **5 Vedtak**

Klager gis ikke medhold

Kongsberg, 23.04.2004

Stein Husby  
Fung leder for inkassoklagenemnda