

Sandefjord, 14. desember 2010: Vedtak i sak 177-2010

Klager: NN

Innklaget: Kreditt Inkasso AS, Postboks 435, 1601 Fredrikstad

Saken gjelder: Om kravet er brakt til forfall overfor klager, og om det er sendt korrekt inkassovarsel.

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

Klager tegnet seg 09.06.07 som medlem i XX. Som en del av avtalen, fikk klager utstedt et YY MasterCard med øvre kredittgrense kr 30 000. I følge avtalen skulle kortutsteder hver måned sende klager en faktura ”over bruk i perioden, totalt utestående og hvilket minstebeløp som skal betales ved angitt forfall.”

Kravet gjelder opprinnelig manglende betaling av forfalt termin på kredittkortet. Det ble sendt inkassovarsel 17.09.09 og 22.04.10 fra ZZbanken. Saken ble 12.07.2010 overlatt til Kreditt-Inkasso AS som sendte betalingsoppfordring samme dag. Hovedkravet utgjorde kr 31 687,56. Inkassosalær var tillagt kravet med kr 1500. Tungt salær er siden lagt til kravet.

2. Saksforholdet

I inkassovarslet 17.09.09 ble det innledningsvis bedt om ”snarlig innbetaling av forfalte betalinger”, og ”i motsatt fall”, ble hele gjelden på kr 30 609 ansett for å være forfalt i sin helhet. Det ble gitt en 14 dagers frist for betaling av forfalt beløp. Saken ville ”i motsatt fall” bli oversendt til fordringshavers inkassobyrå for inndrivelse.

Inkassovarslet 22.04.10 innledes slik: ”Vi savner flere innbetalinger fra Dem på Deres kontokreditt hos oss. Vi ber om snarlig innbetaling av forfalte betalinger. Tilhørende kort er sperret fram til innbetalingen er registrert.

Aktuell gjeld:	31687,56	kr
Laveste betalingsalternativ:	4273,14	kr å betale omgående”.

Det het også ”Dersom Deres innbetaling har krysset dette brev bes De vennligst se bort fra denne henvendelsen. Hvis ikke ber vi Dem snarest, og senest innen 14 – fjorten – dager innbetale forfalt beløp. I motsatt fall vil saken bli oversendt vårt inkassobyrå for inndrivelse. Dette vil medføre betydelige og unødvendige ekstraomkostninger for Dem. Ytterligere varsel vil ikke bli gitt, og vi ber Dem derfor merke Dem siste frist for betaling.”

Kravet var i betalingsoppfordringen 12.07.10 spesifisert med hovedkrav kr 31 687,56, renter kr 1 167,16, inkassosalær kr 1 500. Totalt krav utgjorde kr 34 354,72.

Klager kontaktet innklagede telefonisk 16.07.10 og anmodet om en avdragsordning med månedlige avdrag à kr 700,-. Innklagede avslo klagers forslag til avdragsordning ved å vise til at beløpet var for lavt med tanke på renten som løp i saken. Klager skal ha blitt oppfordret til å komme med et høyere beløp, uten at avtale skal ha kommet i stand.

Klager sendte 22.07.10 en e-post til innklagede der hun skrev: ”Jeg omtvister kravet og leverer saken til vurdering i inkassoklagenemnda. Jeg ettersender mer detaljerte begrunnelser til mine innsigelser innen et par dager. Ha fortsatt en fin dag!”

E-posten ble ikke besvart i påvente av begrunnelsen. Da innklagede ikke hørte noe mer, ble girobrevet ”Ta kontakt! sendt 30.07.10. Klager ble informert om at manglende kontakt eller betaling ville medføre at saken ble oversendt namsmannen.

Klager fremmet den 30.07.10 skriftlig klage til Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at hun hadde forsøkt å komme til enighet med innklagede om en nedbetalingsordning, men at denne hadde avvist hennes tilbud. Klager viste til at kreditor i følge tvisteloven og inkassoloven skal prøve å komme til en minnelig løsning, noe som krever samhandling og ikke avvising. Klager opplyste videre at hun hadde innsigelser til saldoen, og at hun ville ettersende dokumentasjon.

Klager sendte den 06.08.10 brev til innklagede (mottatt av innklagede den 20.08.10). Det ble vist til tidligere forsøk på å komme til en avdragsordning. Behovet for lavt avdrag ble begrunnet med arbeidsledighet, noe klager dokumenterte med kopi av vedtak om dagpenger. Klager hadde også lagt ved kopi av et hastevedtak fra NAV som dokumentasjon på sen utbetaling av lønn. Klager mente at innklagede ikke hadde oppfylt plikten til å komme til minnelig løsning siden hun ikke ble imøtekommet med et tilbud på kr 800 i avdrag pr. mnd.

Innklagede sendte den 17.08.10 ”Varsel ved særlig tvangsgrunnlag” til klager.

Klager betalte kr 1 600 den 27.08.10.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte klagen til innklagede i brev 14.09.10. I sitt tilsvarende viser innklagede til at saken har vært forelagt fordringshaver som har fremlagt signert kortavtale, avtalevilkårene, samt kopi av varsel 17.09.10.

3. Partene anfører

Klager anfører at fordringshaver har plikt til å prøve å komme til en minnelig løsning med skyldner. Det anføres at denne plikten ikke er oppfylt når hun ikke ble imøtekommet i samtalen der hun skal ha fremmet ønske om avdragsordning med kr 800 pr mnd. Lav betalingssevne er dokumentert. Hun har også innsigelser til saldoen og vil ettersende dokumentasjon.

Innklagede anfører at inkasso ble iverksatt over misligholdt kredittkortgjeld. Hele gjelden ble sagt opp i fordringshavers varsel 17.09.09. Skyldners forslag om avdragsavtale ble avvist på grunn av kravets og rentens størrelse. Klagers lovnader med å ettersende begrunnelse og dokumentasjon for innsigelsen ble ikke overholdt og inkassosaken ble igangsatt. Tungt salær og varsel om tvangsinn drivelse ble derfor sendt. Klanderverdig opptreden avvises.

4. Inkassoklagenemnda sitt syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 15. november 2010. Vedtak ble truffet 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.

Denne loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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 inndrivingen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistelovens regler.

Klager meddelte få dager etter mottaket av betalingsoppfordringen at hun var uenig i kravet. I sin klage 30.07.10 til Inkassoklagenemnda ga hun uttrykk for at hun hadde innsigelser til saldoen, men den dokumentasjon som hun bebudet, har ikke senere blitt forelagt verken innklagede eller Inkassoklagenemnda. Etter nemndas syn er en slik ubegrunnet påstand ikke å anse som en "rimelig grunn" som kan stanse allerede igangsatt inkasso eller hindre fortsatt pågang.

I følge inkassoloven § 17 fjerde ledd plikter en skyldner ikke å erstatte kostnadene dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf. loven § 8. Nemnda uttalte i vedtak 110-2003 at en anmodning om reduksjon av gjeld er underlagt partenes frie rådighet, og det er ikke i strid med god inkassoskikk å ikke etterkomme en slik anmodning. Det samme må gjelde en forespørsel om å få betale gjelden i avdrag, i alle fall når det, som forklart av innklagede overfor skyldner, vil ta tre år før gjelden er innfridd med de avdrag som skyldneren foreslo. Klageren kan heller ikke gis medhold på dette punkt.

Nemnda har av eget tiltak vurdert om de sendte inkassovarsler tilfredsstillende lovens krav. Inkassoloven § 9 bestemmer at før utenrettslig inndriving kan iverksettes, må fordringshaver eller inkassator etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist på minst 14 dager som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

I inkassovarselet 17.09.09 ble klager bed om "snarlig innbetaling av forfalte terminer"; "i motsatt fall" ble hele gjelden på kr 30 609 ansett for å være forfalt. Inkassoloven § 9 krever imidlertid at inkassovarsel tidligst kan sendes etter kravets forfall. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at hele saldoen må være brakt til forfall før inkassovarsel for hele gjelden sendes. I denne saken fremgikk det at hele kravet først ville bli ansett som forfalt dersom ikke "forfalte betalinger" ble betalt innen 14 dager. Nemnda legger til grunn at fordringshaver her har kombinert et lovlig inkassovarsel for de forfalte terminer med et ulovlig varsel for restgjelden. Dette er i strid med inkassoloven § 9 og også trolig § 8 fordi det øves ulovlig påtrykk med hensyn til forfalte terminer.

Nemnda har videre vurdert om fordringshavers andre "inkassovarsel", sendt 22.04.10, er i samsvar med inkassoloven § 9. I varselet er klager krevd for "forfalte betalinger" underforstått at dette gjaldt misligholdte enkeltterminer. Slik nemnda forstår varselet, vil inkassopågang unngås ved at "Laveste betalingsalternativ, kr 4273,14, betales omgående". Nemnda mener at også dette varselet kun gjelder de misligholdte terminene, og ikke hele gjelden. Selv om hele saldoen hadde vært lovlig sagt opp på et tidligere tidspunkt, mener nemnda at ordlyden i dette varselet kun henviser til forfalte terminer og ikke hele gjelden. Nemnda mener videre at varselet er uklart og tvetydig med hensyn til betalingsfrist da varselet angir både snarest, omgående og 14 dager som betalingsfrist for å unngå oversendelse til inkasso. Justisdepartementet har uttalt at det er avsender, som den profesjonelle part, som har risikoen for uklarheter i varselet. Fordringshaver har også her sendt et inkassovarsel som ikke er i samsvar med inkassoloven og har ved det øvet et urimelig påtrykk overfor skyldneren.

Nemnda er etter dette kommet til at fordringshavers krav på erstatning for utenrettslige inkassokostnader er bortfalt som følge av at det ikke er sendt inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9 og at skyldner er utsatt for urimelig påtrykk, jf. § 8.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

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

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda