

**Sandefjord, 12. november 2013: Vedtak i sak 190-2013**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Intrum Justitia AS, Postboks 6354 Etterstad, 0604 Oslo

**Saken gjelder:** Om kravet er korrekt varslet og om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert.

Thor Dahls gt. 1 A  
Postboks 311, 3201 Sandefjord  
Tlf.: 33 46 56 57. Faks: 33 46 93 13  
E-Mail: [post@inkassoklagenemnda.no](mailto:post@inkassoklagenemnda.no)  
Bankgiro: 2490.56.30748  
Org.nr.: 971 317 612  
[www.inkassoklagenemnda.no](http://www.inkassoklagenemnda.no)

## 1. Kravet

Saken gjelder innfordring av pengekrav etter oppsagt kredittavtale. Hovedkravet er erkjent av klager, men kravet på renter og påløpte inkassoomkostninger avvises, i det klager bestrider at det var grunnlag for å sende kravet til inkasso.

## 2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling etter «betalingspåminnelse med forfall 01.02.13» ble totalt utestående krav inkassovarslet 07.02.13. Beløpet var oppgitt til kr 127 091,13 med et minimumsbeløp å betale på kr 10 377,83. Giroen som fulgte varselet, var ikke fylt ut med noe beløp men hadde forfall 01.03.13.

I telefonsamtale med fordringshaver 20.02.13 skal klager ha informert om at han ikke klarte å betjene sin gjeld. I samtalen skal klager ha gjort det klart at han ikke klarte å betale kr 3 600 som var tilbudt som et minimum for å unngå inkasso. Klager ble gjort kjent med betalingsforsikringen han hadde tegnet. Skriftlig informasjon om forsikringen skal også ha blitt sendt.

Saken ble oversendt til inkasso. Betalingsoppfordring for hele saldoen ble sendt 08.03.13. Også i betalingsoppfordringen var det åpnet for at klager kunne fortsette kortforholdet ved å betale påløpte omkostninger samt tidligere varslet terminbeløp, totalt kr 13 527,83. Varselets girodel var utfylt med beløpet for totalt forfalt krav, kr 131 460,64.

Klager kontaktet fordringshaver 25.03.13 og opplyste at «han var misfornøyd med å bli oversendt til inkasso siden han hadde meldt fra om sykdom og ufrivillige betalingsproblemer». Fordringshaver skal ha informert om at de ikke ville stille saken i bero, men de skal ha satt over samtalen med klager til YY [forsikringsselskapet for betalingsforsikringen].

Kravet ble 22.04.13 varslet i girobrevet «Forbli kunde hos XX, innbetal minimumsbeløpet kr 16 677,83 innen 7 dager» uten at betaling fant sted. «Varsel om tvangsfullbyrdelse» ble deretter sendt 10.05.13.

Klager kontaktet innklagede på telefon 07.05.13 og underrettet om at var i en refinansieringsprosess og at kravet ville bli betalt. Den 22.05.13 innbetalte han kr 25 000.

Ved kontakt med YY 22.05.13 og 25.07.13 skal forsikringsselskapet ha opplyst at de ikke hadde mottatt skademelding og derfor ikke hadde behandlet saken. Nytt skademeldingsskjema skal derfor ha blitt sendt klager ved begge anledninger.

Partene inngikk tidsbegrenset nedbetalingsavtale 27.06.13. Innklagede sendte 30.07.13 «Avdragsblankett» og ba om innbetaling av kr 2 000 senest 15.08.13 i henhold til avtalen. Totalgjelden før betaling var oppgitt til kr 115 244,62.

Skademeldingsskjema skal være mottatt hos forsikringsselskapet først 01.08.13.

Klager klaget 18.09.13 skriftlig til Inkassoklagenemnda. Han opplyste at hovedkravet ikke var bestridt, men at han bestred kravet på påløpte renter og inkassoomkostningene.

Klagen ble sendt innklagede til uttalelse. I tilsvaret fremgikk det at innklagede var av den oppfatning at kravet var blitt behandlet i samsvar med god inkassoskikk, og at man derfor ikke så grunn til å frafalle påløpt inkassosalær.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at saken aldri skulle vært sendt til inkasso.

I samtale i februar orienterte fordringshaver om forsikringen som dekker avdrag når man går sykmeldt. Forsikringsselskapet ble kontaktet umiddelbart etter dette. Det ble avtalt med forsikringsselskapet at de skulle sende skademeldingsskjema. Dette ble formidlet til fordringshaver. Forsikringsselskapets brev til behandlende lege ble sendt til feil lege. Brevet ble derfor ikke besvart av korrekt lege før i august 2013. Saken er nå ferdig behandlet i YY og det er innrømmet betaling fra 22.12.12 til friskmeldingsdato.

I mottatt inkassovarsel ble det informert om at saken ville bli tatt opp som inkassosak da klager ikke har gjort hva han kunne for å betale de månedlige avdragene. Klager ringte umiddelbart til innklagede og informerte om at forsikringsselskapet ikke klarte å ordne opp i saken «i og med at de ikke sender de nødvendige papirene for at jeg skal få registrert skadesaken». Klager ba igjen om at saken ikke måtte sendes til inkasso, men ba om betalingsutsettelse på grunn av inntektsbortfall. Hver gang det kom et nytt brev, ble det ringt og sagt i fra om at han ville betale, men at han ikke hadde mulighet før forsikringen ble behandlet. Innklagede ble også informert om at pågående refinansiering trakk ut i tid, men at ajourføring av kravet ville finne sted straks innvilget lån ble utbetalt. Kravet ble betalt a jour samme dag som refinansieringslånet ble utbetalt.

Inkassosalær og renter bestrides. Saksgangen til YY og fordringshaver påklages på grunn av at de ikke har hjulpet klager med å få tak i skademeldingsskjema.

Det anføres at fremgangsmåten til innklagede strider mot god inkassoskikk i henhold til inkassoloven § 8. Innklagede avviste å stoppe saken og returnert saken til fordringshaver da han fremmet gyldige innsigelser i saken.

Klager anfører at fordringshaver og innklagede burde dømmes til å betale gebyr til ham for alle problemene og de søvnløse nettene som denne saken har medført.

Innklagede anfører at frem til slutten av mai nevnte klager ingen ting om at han bestred noen deler av kravet, herunder at dette etter hans oppfatning var en forsikringssak. Derimot opplyste han at han var i en refinansieringsprosess og at kravet ville bli betalt. Nedbetalingsplan ble avtalt. Først 22.05.13 anførte klager på telefon at kravet aldri burde vært sendt til inkasso, angivelig fordi han hadde krav på å få dekket avdrag under sykdom av sitt forsikringsselskap. Innklagede oppfattet dette først og fremst som en saksopplysning, ikke som en innsigelse.

Først ved udatert brev, mottatt i e-post 21.08.13, anførte klager at han bestred at det er grunnlag for å belaste ham for inkassoomkostninger og at deler av rentekravet burde frafalles. Brevet ble besvart ved e-post fra henholdsvis fordringshaver og forsikringsselskap. Kravet på renter og salær ble opprettholdt.

Det anføres at skyldner har fått vurdert sin innsigelse både forut for oversendelse til inkasso og etter at han første gang orienterte inkassobyrået om at han bestred at det var grunnlag for å belaste ham for inkassosalær. Klager ble orientert om at han selv var ansvarlig for å overholde kredittkortavtalen mens forsikringsselskapet behandlet hans krav. Videre fremgikk det av forsikringsvilkårene hva slags dokumentasjon klager måtte fremlegge før forsikringsselskapet vurderte kravet. Klager oppfylte ikke dokumentasjonsplikten, idet forsikringsselskapet først i september 2013 mottok tilstrekkelige opplysninger/dokumentasjon til å kunne behandle klagerens krav.

Det forhold at behandlingen av forsikringskravet tok lang tid, må først og fremst tilskrives forhold på klagers side. Konsekvensen av en eventuell manglende kommunikasjon mellom klager og forsikringsselskap er det uansett ikke grunnlag for å velte over på fordringshaver.

Det anføres at kravet er blitt behandlet i tråd med god inkassoskikk, og det kan ikke ses å være grunnlag for å frafalle påløpt inkassosalær.

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

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 28. oktober 2013 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten bort dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda finner det sannsynliggjort at total saldo er brakt til forfall før kravet ble inkassovarslet og sendt til inkasso. Nemnda har i sin praksis akseptert såkalte betingede oppsigelser. En oppsigelse er å anse som betinget når fordringshaveren åpner for friskmelding av engasjementet ved betaling av opprinnelige forfalte terminer samt påløpte omkostninger, til tross for at hele engasjementet er sagt opp og forfalt til betaling. Forutsetningen for å akseptere slike oppsigelser er imidlertid at varselet på en klar og utvetydig måte angir hvilket beløp som er forfalt og blir overført til inkasso ved manglende betaling. Nemnda er av den oppfatning at innklagedes varslor i dette tilfellet er utformet i tråd med denne forutsetning.

Nemnda har deretter vurdert om klager har fremsatt en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk, og om den i så fall ble fremsatt i tide slik at erstatningsplikten for de utenrettslige inkassoomkostningene er bortfalt.

Det er lagt til grunn at det var kontakt mellom klager og fordringshaver etter at inkassovarselet ble sendt, men før saken ble oversendt til inkasso. «Informasjon om Betalingsforsikring» skal ha blitt sendt sammen med inkassovarselet. Både av inkassovarselet og informasjonen om betalingsforsikring skal det ha fremgått at dersom minimumsbeløpet ikke ble betalt, ville forsikringen opphøre. Det ble også gitt informasjon om at YY måtte kontaktes enten pr telefon eller e-post dersom man trengte å benytte forsikringen.

Klager har anført at han gjentatte ganger, tidligst i februar, skal ha kontaktet YY, men at de ikke skal ha sendt skademeldingsskjema slik de skal ha lovet. Skademeldingsskjema skal ikke ha blitt mottatt før i juni og ble returnert samme dag. Erklæring fra lege var ikke innhentet før i august 2013 og erstatning skal være innrømmet fra 22.12.12 til friskmeldingsdato.

Nemnda legger til grunn at forsikringsutbetalinger er betinget av at skadelidte melder inn skade. Dette følger også av fremlagte vilkår for betalingsforsikringen. Nemnda finner ikke grunn til å tvile på at klager har vært i kontakt med forsikringsselskapet og at skademeldingsskjema skal være sendt inn til selskapet, men er av den oppfatning at klager må være nærmest til å følge opp at skademelding faktisk er mottatt og tatt under behandling hos forsikringsselskapet. Nemnda er av den klare oppfatning at forsikringsforholdet uansett er et forhold mellom klager og forsikringsselskapet. Det fremgår av de fremlagte avtlevilkårene for forsikringen at forsikringstakeren alltid selv er ansvarlig for gjenværende gjeld på betalings- og kredittkort, selv under en pågående forsikrings sak.

Inkassoklagenemnda kan etter dette ikke se at innsigelsen om at saken burde vært stilt i bero til forsikringsselskapet hadde tatt stilling til klagers krav, er av en slik art at hans plikt til å erstatte de utenrettslige kostnadene (inkassokostnadene) er falt bort. Klagen har etter dette ikke ført frem og klageren plikter å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis ikke medhold og plikter å betale inkassoomkostningene i saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda