

Sandefjord, 10. mai 2016: Vedtak i sak 20160619.

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, 7074 Trondheim.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremsatt en innsigelsen som hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om kravet er korrekt varslet.

1. Kravet:

Saken gjelder manglende betaling av faktura nr 22417653 fra XX. Kravet var pålydende kr 2 885 og forfalt til betaling 15.10.15.

2. Saksforholdet:

Da faktura, sendt som avtalegiro, ikke var betalt innen forfall, ble kravet purret. I purringen, som også var sendt av fordringshaver, var det vist til at kravet gjaldt fakturanummer 22417653. Purregebyr var lagt til kravet med kr 65.

Da kravet fortsatt ikke var betalt ved utløpet av betalingsfristen i purringen, sendte fordringshaver inkassovarsel. I inkassovarselet var kravet spesifisert med «Forfalt tidligere faktura». I tillegg var det lagt til purregebyr med kr 65 slik at totalt krav utgjorde kr 3 015.

Grunnet manglende betaling ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt av innklagede 15.12.15.

Klager kontaktet innklagede på e-post 06.01.16 og påpekt forhold hun mente var feil både med inkassovarslet og betalingsoppfordringen. Klager mente derfor at det ikke var grunnlag for inkassosalær i saken. Innklagede forela innsigelsen for fordringshaver som ikke var enig i klagers fremstilling og fastholdt kravet.

Klager opprettholdt innsigelsen og ba innklagede ta stilling til om deres egen opptreden i saken holdt mål. Innklagede redegjorde for grunnlaget for inkassoomkostningene, herunder at varslene måtte anses som betryggende avsendt.

Klager opplyste etter dette at saken ville bli klaget inn for Inkassoklagenemnda. Innklagede ba om kopi av klagen før de ville stille saken i bero.

Klage ble fremmet for Finansklagenemnda Inkasso. Klager viste til en rekke forhold som hun mente måtte føre til at inkassoomkostningene bortfalt.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I tilsvaret til Finansklagenemnda Inkasso opprettholdt innklagede kravet om betaling av forsinkelsesrenter og utenomrettslig inkassosalær.

3. Partene anfører:

Klager anfører at kravet på inkassosalær må falle bort.

Det anføres at teksten i inkassovarslet ikke er i samsvar med inkassoloven § 9. I varslet heter det blant annet: «Vi kan fortsatt ikke se å ha mottatt din innbetaling. Ved fortsatt manglende betaling vil XX sperre programkortet, og skyldig beløp vil bli overført til vår inkassopartner. Vi gjør oppmerksom på at det vil påløpe et gebyr på kr 100,- for gjenåpning av abonnementet».

Teksten omtaler kun overføring av skyldig beløp til inkassopartener. Det står ikke noe om inndriving, men derimot, i påfølgende setning, at det vil påløpe et gebyr på kr 100 for gjenåpning av abonnementet. Det er denne ekstrakostnaden kunden presenteres ved at skyldig beløp overføres til inkassopartner.

I forarbeidene står det at det (i det minste) må opplyses om at inndrivingen vil bli overlatt til en inkassator. Inndriving reflekterer inndrivingsomkostnader. Ordene er ikke nevnt i inkassovarslet. En «inkassopartner» kan også bli satt til å kreve inn gjenåpningsgebyr, som antydnet i denne sak. Teksten er villedende og kunne lett vært utformet klarere og i samsvar med loven. Det er fordringshaver/inkassator som har ansvaret for at varslet utformes i tråd med loven og slik at teksten ikke kan misforstås eller være egnet til å villede.

Det anføres videre at betalingsoppfordringen og oppfølgingen fra innklagede inneholder følgende mangler:

- For det første er det angitt at saken gjelder kabelTV/internett/Telefoni. XX pakken mottas gjennom antennesignaler, ikke kabel. Dette tilfredsstillende ikke inkassoloven § 10 annet ledd bokstav b.
- For det andre besvarer innklagede bare et fragment av innsigelsen som ble rettet mot dem. De krever også kopi av klagen til Inkassoklagenemnda. Dette må være brudd på god inkassoskikk.
- For det tredje vises det ikke til hvilke «gjeldende regler» som gjelder for rapportering til kredittopplysningsbyråer. Ei heller hvor man kan innhente informasjon om dette. Uten slik informasjon er dette å legge utilbørlig press på skyldner.
- For det fjerde er betalingsfristen for kort med hensyn til alle de røde dagene i julen, jf Ot.prp. nr 2 (1987-88) side 55 jf. side 114.
- For det femte er inkassosalæret ikke spesifisert. Kr 650 for ett inkassoalær er uhjemlet. Dette er brudd på inkassoloven § 10 annet ledd bokstav c.

I betalingsoppfordringen 15.12.15 ba innklagede klager «betale forfalt gjeld i henhold til fakturakrav og spesifisering på baksiden». På baksiden står «Spesifisering av hovedbeløp og tilleggskrav» og herunder står kun kr 2885,-. Dette er meget forvirrende! Klager mener hun ikke kan avkreves mer enn hovedbeløp og tilleggskrav. I oppstillingen øverst på betalingsoppfordringen står det at kravet gjelder «fakturakrav, kabelTV/internett/telefoni» (les: faktura for disse tjenester) hvilket underbygger at med fakturakrav menes hovedstol. På et annet vedlegg på eget ark står det som overskrift «Ta snarest kontakt slik at vi kan finne en minnelig løsning på saken» og derunder står det en annen oppstilling med et høyere beløp som må forstås som et tilbud om nedbetalingsavtale.

Det er anført at faktura (inkassovarsel) ble registrert betalt 04.01.16 som var første virkedag på nyåret.

Etter dette må kravet på omkostninger frafalles i sin helhet (inkl. renter), og XX må snarest varsles for igangsetting av tjenesteleveransen. Klager har for øvrig forbeholdt seg retten til å kreve erstatning eller motregning for manglende tjenesteleveranse, eventuelt dekningskjøp.

Innklagede anfører at saken ikke har vært behandlet i strid med god inkassoskikk og at saken må avvises.

Det var etablert avtalegiro. Dersom faktura sendt nettbanken ikke betales, sendes purring og inkassovarsel pr. post. Inkassovarslet er påtrykket at det er et inkassovarsel og at skyldig beløp vil bli overført til kreditors inkassopartner. Beløp å betale er oppgitt i varselet. Varselet har en betalingsfrist på 14 dager. Øvrig tekst er til orientering.

I betalingsoppfordringen er avtale/fakturadato 18.11.15 oppgitt og at kravet gjelder fakturakrav, kabelTV/internett/telefoni, fakturanummer, samt informasjon om å ta kontakt dersom det er spørsmål vedrørende kravet.

Ubestridte krav rapporteres til kredittopplysningsbyråene etter gjeldende regler slik det orienteres om i betalingsoppfordringen. Dette er ikke lovpålagt informasjon etter inkassoloven, men ment som informasjon om gjeldende regler satt av Datatilsynet.

Betalingsfristen for det opprinnelige kravet var 15.10.15. Klager har etter faktura fått purring og inkassovarsel. Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivingen. Det følger av lovens forarbeider i Ot.prp.nr. 2 av 1987-88 at skjæringspunktet for når det påløper inkassokostnader, er etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og når inkassoselskapet har mottatt inkassooppdraget.

I nærværende sak ble betalingsoppfordringen sendt 15.12.15 med betalingsfrist tirsdag 29.12.15 som var en ordinær virkedag. Innklagede kan ikke se at det er noe som tilsier at denne fristen ikke skal gjelde. Det er således ikke grunnlag for at helligdager i løpet av en periode gir rett til å få en tilsvarende fristforlengelse. Her var gjelden for lengst forfalt til betaling. Dessuten hadde klager anledning til å få betalt før julehøytiden.

Størrelsen på det utenomrettslige salæret er lovhjemlet i inkassoforskriften §§ 2-2 og 2-3.

4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, idet driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda. Saken ble behandlet i fulltalling møte og 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. Loven gjelder inndriving 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter 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 dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk, med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere.

Nemnda har i sin vurdering av saken lagt til grunn at kravet som sådan er ubestridt og betalt etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var utløpt, en betaling som skal være gjort forbeholdsløst. Innsigelsene er, slik nemnda oppfatter det, i hovedsak knyttet til varslingen av kravet, herunder spesifiseringen av kravet.

Først vurderes om inkassovarslet er i samsvar med gjeldende regelverk. Klager har anført at teksten i varslet er villedende. Det er bemerket at teksten ikke er tilstrekkelig, i det det kun snakker om overføring av skyldig beløp til inkassopartner. I tillegg er det bemerket at klager kun presenteres for gjenåpningsgebyret. Inndrivning reflekterer inndrivingsomkostninger, et ord som ikke er nevnt i teksten.

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varslet. Av lovteksten fremgår det imidlertid at skyldneren skal varsles om at «inkasso vil bli satt i verk» ved manglende betaling. I inkassolovens forarbeider (NOU 1983:8 s 38) uttales det: "Da varselet normalt vil bli sendt av fordringshaveren selv, kan det ikke stilles for store krav til dets form og innhold. Det vesentlige må være at skyldneren på en klar og utvetydig måte blir gjort oppmerksom på gjeldsposten og at fortsatt manglende oppfyllelse vil medføre at saken sendes over til profesjonell inkassator."

Justisdepartementet har i brev 15.10.07 til Kredittilsynet (nå Finanstilsynet) også uttalt seg om hvordan lovens § 9 skal forstås. Departementet uttalte at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstiller kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Nemnda har lagt disse uttalelsene til grunn i sin praksis og viser til at fordringshaver, forut for inkassovarslingen, sendte en purring. Av denne gikk det fram at kravet gjaldt fakturanr 22417653 og at programkortet kunne bli sperret ved manglende betaling. Atten dager senere ble inkassovarsel sendt. Nemnda merker seg at varselet har trykket «Inkassovarsel» i store, fete bokstaver synlig plassert øverst på brevarket. Ved siden av kravspesifikasjonen het det blant annet: «Ved fortsatt manglende betaling vil XX sperre programkortet og skyldig beløp vil bli overført til vår inkassopartner». Nemnda er av den klare oppfatning at selv om lovens ordlyd «vil bli overført til inkasso» ikke er benyttet, er varselet samlet sett «klart og utvetydig», i det det fremgår klart at konsekvensen ved manglende betaling er at saken oversendes til fordringshavers inkassopartner, noe som synes å samsvare godt med forarbeidenes uttalelse om oversendelse til en "profesjonell inkassator.

Klager kan etter dette ikke nå fram med denne anførselen.

Det er videre anført at innklagedes betalingsoppfordring inneholder en rekke mangler. Inkassoloven § 10 har regler om hva en betalingsoppfordring skal inneholde. Etter første ledd bokstav b skal varslet angi hva kravet gjelder. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at en angivelse av fordringshavers navn kombinert med en stikkordmessig angivelse av hva kravet gjelder, vil være tilstrekkelig til at en skyldner kan identifisere fordringen. Den stikkordmessige angivelsen kan for eksempel være «fakturakrav».

I nærværende sak er det oppført «fakturakrav, kabelTV/internett/telefoni», samt at det er opplyst at kravet gjelder «gjeld til: XX». Det er dessuten vist til skyldners kundenummer hos fordringshaver. På varselets bakside er det i «Spesifikasjon av hovedbeløp og tilleggskrav» oppgitt hovedkravet, mens det på varselets side tre fremkommer at rente er beregnet med kr 9,25, samt at det er beregnet inkassosalær med kr 650.

Nemnda er av den klare oppfatning at klager her har fått tilstrekkelige opplysninger til å kunne identifisere kravet, selv om de er listet opp KabelTV/internett/telefoni og klager kun abonnerer på XXpakken gjennom antennesignaler. At klager forbeholdsløst betalte «inkassovarsel som var forfalt» den «04.01.15, som var første virkedag på nyåret», taler dessuten for at klager var fullt klar over hva kravet gjaldt.

Klager kan derfor heller ikke nå fram med denne innsigelsen.

Betalingsoppfordringen ble sendt 15.12.15 med betalingsfrist 29.12.15. Klager anfører at dette er for kort frist på grunn av alle de røde dagene i julen. I lovens forarbeider (Ot Prp nr 2, 1987-88, s 114) følger det at fristens siste dag blir på samme ukedag som varslet ble sendt selv om dette for eksempel er på en helligdag. Plikten til god inkassoskikk kan tilsa en lengre frist når det foreligger *tungtveiende grunner* som gjør at den ordinære fristen anses som urimelig kort. Som eksempel nevnes et varsel som blir sendt onsdag før påske. I nærværende sak ble varslet sendt 15. desember og det var kun fredag 25. desember som var helligdag i perioden. Nemnda har i sak 55-2005 lagt til grunn at det ikke var grunnlag for å forlenge betalingsfristen selv om denne utløper i julen.

Klager når heller ikke fram med denne innsigelsen.

Inkassosalærets størrelse reguleres av inkassoforskriften § 2-2 og 2-3. Det fremgår av § 2-2 at saker der hovedkravet er mellom kr 2500 og 10000, utgjør salæret 1 ganger inkassosatsen. Inkassosatsen var for 2015 kr 650. Ytterligere spesifisering kan ikke kreves. Det følger av § 2-3 at salæret kan dobles dersom betalingsfristen i betalingsoppfordringen overskrides med mer enn 28 dager. Kravet er legitimert og rettmessig.

Klagers innsigelse, at inkassosalæret er uhjemlet, fører følgelig ikke fram.

I betalingsoppfordringen er det opplyst at «Ubestridte krav rapporteres til kredittopplysningsbyråene etter gjeldende regler». Klager mener at opplysningen legger utilbørlig press på skyldner når det ikke samtidig vises til hvilke regler som gjelder for rapportering og/eller ikke finnes informasjon om hvor slik informasjon kan innhentes. Dette er informasjon som ikke er påbudt etter inkassoloven § 10, men

like fullt en mulig konsekvens av manglende betaling av et uomtvistet krav. Dette er følgelig ikke en trussel, men en saksopplysning til skyldner. Med innklagedes oppfordring «kontakt oss dersom du har spørsmål vedrørende kravet», får klager likevel nok informasjon til å vite hvor ytterligere informasjon kan innhentes.

Denne anførselen kan således heller ikke føre fram.

Klager anfører endelig at innklagede bare besvarte fragmenter av innsigelsen hun rettet til dem, samt at innklagede krevde kopi av klagen til Inkassoklagenemnda.

Innklagede besvarte klagers e-post 06.01.16 i brev 21.01.16 der det fremgår at klagers innsigelse er forelagt for fordringshaver ”som ikke er enig i fremstillingen av saken.”

Selv om besvarelsen er kortfattet, er den, slik nemnda ser det, tilstrekkelig. Det kan ikke stilles krav om at fordringshaver skal være nødt til å gi en omfattende redegjørelse for sitt syn. Dette særlig fordi klager på dette tidspunkt forbeholdsløst hadde betalt kravet inklusive purregebyrer. Hun er selv godt kjent med regelverket i inkassoloven og dens forarbider, idet hun flere ganger henviser til lovtekst og uttalelser i forarbeidene i sin argumentasjon. Slik nemnda oppfatter det, fremstår innsigelsene som oppkonstruerte og fremsatt i et håp om å redusere inkassokostnadene etter at hun selv har misligholdt sin plikt til å betale over et lengre tidsrom

Under de rådende forhold kan nemnda heller ikke se at det strider mot god inkassoskikk at innklagede krevde å få kopi av klagen til nemnda før de ville stille saken i bero.

Klagen har etter dette ikke ført fram.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivingen.

Rune Jensen
Leder Fiansnklagenemnda Inkasso