

**Oslo, 8. mars 2007, vedtak sak 213-06**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Inkassosenteret AS, Postboks 265, 3301 Hokksund

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse som han hadde rimelig grunn til å få vurdert før inkasso ble iverksatt. Om reparasjon av mangelfull betalingsoppfordring.

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 Kravet**

Kravet gjelder opprinnelig en faktura fra et bilverksted på kr 5.806 med forfall 21.12.05. Inkassosalær er tillagt kravet med kr 2.200.

### **2 Saksforholdet**

På grunn av manglende betaling ble det sendt inkassovarsel 03.04.06. Etter fortsatt betalingsmislighold ble saken oversendt til inkasso hos innklagede. Betalingsoppfordring ble sendt 24.05.06. Inkassoomkostninger var tillagt kravet med kr 1.100. Betalingsfrist i betalingsoppfordringen var 07.06.06.

Varsel om rettslig pågang ble sendt 22.06.06. Skyldner ble gjort oppmerksom på at salæret nå var økt til tung sats kr 2.200. Beløpet avkrevd i betalingsoppfordringen, kr 7.136,02, ble betalt 26.06.06. Etter å ha registrert innbetalingen, sendte selskapet 28.06.06 et girobrev med restkrav kr 1.159,96 som utgjorde differansen mellom salæret beregnet etter lett og tung sats, samt renter påløpt etter at betalingsoppfordringen var sendt.

På vegne av debitor sendte klager 08.07.06 et brev hvor hun anmodet selskapet om å frafalle det ekstra inkassosalæret som var påløpt. Påløpte renter ble betalt. Selskapet besvarte ikke henvendelsen, men sendte 12.07.06 en ny giro til skyldner. Inkludert påløpte renter utgjorde kravet nå kr 1.101,19. I et nytt brev til selskapet 17.07.06 gjentok klager anmodningen om å frafalle økningen i inkassosalæret. Heller ikke denne henvendelsen ble besvart av selskapet. Etter at skyldner hadde mottatt gjenpartsbrief etter avholdt kredittsjekk, fant det sted en omfattende korrespondanse mellom klager og selskapet om rutine og bakgrunnen for innklagedes kredittsjekk av klager.

Klage på selskapets håndtering av saken ble sendt til Inkassoklagenemnda 03.10.06 (etter først å ha vært sendt til Forbrukerrådet i Sarpsborg 01.09.06).

Klagen ble oversendt selskapet for uttalelse 16.11.06. I selskapets tilsvarende til sekretariatet for Inkassoklagenemnda 21.11.06 opprettholdt selskapet kravet på tungt salær. Mens saken var til behandling i sekretariatet, mottok sekretariatet kopi av korrespondanse mellom partene vedrørende kredittvurderingen som selskapet foretok 08.09.06.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste klagen i brev av 23.11.06 med den begrunnelse at den åpenbart ikke ville føre frem.

I brev 24.11.06 opprettholdt klager klagen og fremmet samtidig nye anførsler i saken, blant annet mangler ved betalingsoppfordringen. Før nemndas leder hadde tatt stilling til avvisningsspørsmålet, sendte selskapet ny betalingsoppfordring til skyldner som inneholdt varsel om retten til å kreve nemndsbehandling etter inkassoloven § 22, dog slik at tidligere innbetalt hovedstol, renter og inkassosalær var benyttet til å nedregulere rest salærkrav, men at hovedstol fortsatt sto udekket med kr 1.134,55. Nemndas leder besluttet etter konferanse med sekretariatsleder at saken skulle fremmes for behandling i Inkassoklagenemnda. Varsel om utleggforretning, datert 05.02.07 var i mellomtiden sendt klager. Partene ble i brev 13.02.07 underrettet om at saken ville bli behandlet i Inkassoklagenemnda.

### **3 Partene anfører**

Klager anfører at kravet ble betalt for sent grunnet skyldners sykdom, men at det ble betalt straks klager oppdaget betalingsoppfordringen. Klagers søknad til selskapet om å frafalle ekstrasalæret (differansen mellom

tung og lett sats), ble ikke besvart før over en måned etter henvendelsen. I mellomtiden sendte innklagede nye innbetalingskrav. Klager anfører videre at skyldner opplevde kredittvurderingen som selskapet fikk utført, som ubehagelig og som ren trakassering, da klage over selskapets behandling av saken allerede var innlevert Forbrukerrådet. Klager anfører at hun finner selskapets begrunnelse om at ”Dette fordi vi har en åpen sak på han, og vi tar rutinemessig kredittopplysning på alle som registreres i vår database. Dette har ikke noe med om det er tvist eller ikke”, for høyst merkelig, da kredittsjekken først ble foretatt flere måneder etter at de (selskapet) har fått oppdraget og hovedstol og renter samt salær til selskapet var betalt.

Etter at klager hadde opprettholdt klagen innen fristen, anførte hun at selskapet opererer med tidsmarginer som er helt på kanten av det forskriften sier. I betalingsoppfordring etter inkassoloven § 10 skal det gis en betalingsfrist på minst 14 dager. Klager viser til at betalingsfristen utløp nøyaktig 14 dager etter at den ble skrevet, selv om det var fire helligdager i denne perioden. Klager mener at innklagede ikke tar hensyn til at skyldneren reelt sett får kortere frist enn normalt. Klager viser videre til at tungt salær ble påført allerede den 15 dagen etter utløpet av betalingsfristen i betalingsoppfordringen. Det anføres videre at selskapet har latt være å ta søknader og innsigelser på alvor. Selskapet fortsatte pågangen også etter informasjon om at klage var sendt Inkassoklagenemnda.

Klager har ytterligere anført at det er en feil i betalingsoppfordringen 24.05.06; det ble ikke opplyst om retten til å kreve nemndsbehandling etter inkassoloven § 22. Bestemmelsen i inkassoloven § 10 er derfor ikke overholdt.

Innklagede anfører at salæret er beregnet som normalt i saken. Selskapet kan basert på klagers henvendelser ikke se at det har vært grunnlag for å vurdere dette annerledes. Videre anfører selskapet at de aldri har fått opplyst hvilket relasjonsforhold det er mellom skyldner og klager, og at de ikke har mottatt fullmakt fra skyldner som løser dem fra taushetsplikten; hennes henvendelser har derfor vært vanskelige å forholde seg til. Selskapet anfører også at det aldri er blitt informert om hva sykdommen dreier seg om, og at legeattest heller ikke er fremlagt. Innklagede hevder at kredittvurderingen som er foretatt kun er av rutinemessig karakter.

Innklagede har i telefon med sekretariatet for Inkassoklagenemnda erkjent at betalingsoppfordringen, ”av en eller annen grunn”, ikke inneholdt opplysningen om retten til å kreve nemndsbehandling.

#### **4 Nemnda ser slik 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.

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”.

Klagers forespørsel om å frafalle tilleggsalæret ble fremmet etter at tungt salær var påløpt. Klager har ikke fremlagt verken legeattest eller annen dokumentasjon for at sykdommen var av en slik karakter at den kunne fritta for plikten til å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivningen. Fullmakt som løste innklagede fra taushetsplikten og som bekreftet at klager kunne fremme klage på skyldnerens vegne, ble først fremlagt 24.11.06. Det er ikke dokumentert force majeure eller annen liknende unnskyldningsgrunn for den manglende betalingen. Inkassoklagenemnda er kommet til at de helsemessige forhold ikke var opplyst på en slik måte at klager/skyldner hadde rimelig grunn til å få dem vurdert som en reell innsigelse før inkasso ble iverksatt. Nemnda vil likevel bemerke at innklagede med fordel kunne ha besvart klagers spørsmål i stedet for å fortsette å sende kravbrev, men nemnda finner ikke at dette var i strid med god inkassoskikk.

Klager har videre anført at selskapet opererer med tidsfrister helt på kanten av det forskriften sier, da betalingsfristen i betalingsoppfordringen i realiteten var kortere enn normalt, grunnet fire helligdager i perioden. Nemnda har i sin praksis bygget på at de alminnelige fristreglene i inkassolovgivningene gjelder

generelt. Om det skal gjøres unntak for de alminnelige fristregler i forbindelse med helligdager og i vanlig ferietid er et politisk spørsmål. Etter forarbeidene til inkassoloven (Ot.prp nr 2 1988-89 side 57) ligger - så lenge kravet er avsendt på betryggende måte - risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem på skyldner. Om det er flere helligdager enn normalt i perioden, har nemnda i tidligere avgjørelse (sak 055-05) uttalt at "Det er således ikke grunnlag for at helligdager i løpet av en periode gir rett til å få en tilsvarende fristforlengelse." Etter gjeldende rett kan innklagedes praksis ikke sies å være i strid med inkassoloven § 9. Nemnda bemerker dessuten at hovedstol, renter og lett salær ble betalt hele 19 dager etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var utløpt. Dette er fem dager etter at tungt salær etter forskriften § 2-3, kunne tillegges kravet. Inkassoforskriften § 2-3 hjemler adgangen til å beregne såkalt tungt salær dersom ikke hele beløpet blir betalt innen 14 dager etter betalingsfristens utløp i betalingsoppfordringen.

Nemnda må videre ta stilling til om kredittsjekken av skyldner var å utsette ham for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, og dermed i strid med god inkassoskikk etter inkassoloven § 8. Nemnda bygger på at Datatilsynet har vurdert det slik at inkassobransjen har et saklig behov for kredittopplysninger, og at de i utgangspunktet kan kreve kredittvurdering av skyldnere, dog slik at behovet må vurderes ved hvert søk. Etter at selskapet hadde vurdert rettmessigheten av kravet og besluttet å opprettholde restkravet, kan nemnda ikke se at kredittvurderingen i denne saken var egnet til å utsette skyldner for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Inkassoklagenemnda er kommet til at kredittvurderingen ikke var i strid med god inkassoskikk.

Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd er det ikke grunnlag for inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt "i strid med god inkassoskikk" eller har overtrådt reglene i §§ 9 til 11, jf § 12. Klager har anført at betalingsoppfordringen 24.05.06 inneholdt en feil; den manglet informasjon om retten til å kreve nemndsbehandling etter inkassoloven § 10. Etter inkassoloven § 10 bokstav f, skal betalingsoppfordringen inneholde underretning om at skyldneren har rett til å kreve nemndsbehandling etter § 22. Nemnda legger til grunn at dette tillegget manglet, og at varselet etter dette ikke var i samsvar med lovens krav. Dersom nytt varsel skal reparere virkningen av et mangelfullt varsel, må saksgangen også reverseres. Kravet på salær må "opptjenes" på nytt, med nye fristutspring. I denne saken fastholdt selskapet kravet på tungt salær i den nye betalingsoppfordringen. Mangelen i betalingsoppfordringen av 24.05.06 er derfor ikke reparert. Betalingsoppfordringen av 24.05.06 var ugyldig, klager skal ikke betale inkassosalær.

## **5 Vedtak**

Klager gis medhold. Innbetalt salær tilbakebetales skyldner.

Iver Huitfeldt  
Leder Inkassoklagenemnda