

Sandefjord 26.september 2012: Vedtak i sak 235-2011.

Klager: NN

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Sammenslåing av krav og om kravene er korrekt varslet.

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

Saken gjelder tre forfalte fakturaer til XX Kraft. Fakturaene forfalt til betaling hhv 29.06.11, 28.07.11 og 30.08.11. Alle kravene gjelder nettleie. Kravene er inkassovarslet og siden overført til inkasso på ulike tidspunkter. Betalingsoppfordring for det første forfallet ble sendt 12.08.11. Samlet betalingsoppfordring for de to eldste fakturaene ble sendt 04.10.11. Inkassosalær var beregnet med kr 549. I varselet ble det også varslet om stenging/heving av kraftavtalen. Betalingsoppfordring for det siste forfallet ble sendt 13.10.11. Salær var her lagt til kravet med kr 244.

2. Saksforholdet

Av fakturaene for mai og juni fremgikk det at forsinkelsesrente, samt purregebyr vedrørende tidligere misligholdt faktura, var medtatt i kravet. I tillegg het det «Ved purring beregnes gebyr kr 62,00».

Inkassovarsel for nettleie i mai ble sendt av fordringshaver. I varselet, som hadde overskriften «Betalingspåminnelse», het det blant annet «Hvis betaling ikke er skjedd eller vi ikke har mottatt innsigelser mot kravet innen forfall, vil vårt krav bli sendt til inkasso uten ytterligere varsel. Dette vil medføre ekstra omkostninger. [...]». Under betalingsfristen er det opplyst at «Ved purring beregnes gebyr kr 61,00».

Forordningshaver sendte deretter faktura på nettleie for juli.

Grunnet manglende betaling av kravet angjeldende nettleie for mai, ble kravet oversendt til innklagede for innfordring gjennom inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt kr 244 i salær, ble sendt klager. Kravet var spesifisert med hovedkrav kr 466,40, samt purregebyr og renter fra tidligere faktura, der kun hovedkravet var betalt. Salæret fremkom ved å trekke purregebyret i nærværende sak (som etter praksis vil bli fakturert på neste faktura) fra maksimalsatsen etter inkassoforskriften § 2-2.

Inkassovarsler for kravene på nettleie i juni og juli ble sendt hhv 02.09.11 og 14.09.11.

Grunnet manglende betaling sendte innklagede en ny, samlet betalingsoppfordring for månedene mai og juni. Inkassosalær var beregnet med kr 549,- som fremkom ved at tungt salær nå var påløpt for maikravet. Det er ikke beregnet inkassosalær for junikravet. Varselet inneholdt samtidig et varsel om stenging/heving av kraftavtalen.

Betalingsoppfordring for nettleiekravet for juli ble sendt 13.10.11. For denne saken var det opprettet et eget saksnummer. Salær var her lagt til kravet med kr 244, beregnet på samme måte som den første betalingsoppfordringen.

Klager fremsatte 18.10.11klage til Inkassoklagenemnda. Klager erkjente hovedkravene, men bestred kravet på inkassosalærer. Klager mente at alle tre sakene burde vært slått sammen til ett krav. Det ble vist til at innklagede hadde avvist hans krav om sammenslåing av sakene. Klager ønsket nå en avklaring på om det er i strid med god inkassoskikk å ikke slå sammen flere krav fra samme kreditor, og med det påføre ham ekstra (unødvendige) kostnader.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I tilsvaret til Inkassoklagenemnda viste innklagede til at den første saken, der to krav var sammenslått, gjaldt kraftleveranse, mens den siste saken gjaldt nettleveranse. Det ble videre vist til at saken var overført til inkasso på ulike tidspunkt, og at selskapet i henhold til Finanstilsynets rundskriv nr 8/2011 da ikke er forpliktet til å slå sammen kravene. Saken ble begjært avvist.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste klagen i brev av 17.01.12. Det ble vist til at nemnda legger Finanstilsynets rundskriv til grunn i sin praksis. Saken ble ansett å være behandlet i samsvar med rundskrivet og derfor ikke i strid med god inkassoskikk. Det ble dessuten vist til at det forelå ulike regelverk for kravene.

I e-post 23.01.12 bemerket klager at innklagedes opplysninger var feil. Alle tre kravene gjaldt nettleie.

E-posten ble oversendt innklagede for uttalelse. I svaret fra innklagede het det: "Det er riktig at alle tre sakene gjelder kraft, men i relasjon til sammenslåingsrundskrivet fra FT [Finanstilsynet] har dette liten betydning."

Klager ble informert om at klagen var oversendt nemndleder for vurdering av avvisningen. Nemndleder utba ytterligere redegjørelse fra innklagede på flere punkter, og besluttet deretter saken fremmet for nemnda.

I tilleggsutredningen fra innklagede fremgikk det at det først ble sendt en betalingsoppfordring, og at det ble sendt en ny betalingsoppfordring/stengevarsel etter at nytt krav var kommet til. I tillegg er det tatt med to purregebyr á kr 61 som referer seg til purregebyrer på tidligere fakturaer hvor hovedkravet er gjort opp. Fordringshaver har valgt å videreføre dette i ny regning, hvilket for skyldner er en rimeligere løsning enn å inndrive kravet som et separat krav. Dette faller ikke inn under den diskusjonen som omfattes av lovavdelingens brev av 31.05.10 til Finanstilsynet, da de aktuelle gebyrene ikke er etterfakturering av purregebyr til de angjeldende nettfakturaene, men er ubetalte purregebyr fra avbrutte purreløp på grunn av at hovedkravet blir betalt. Det ble i tillegg redegjort for salærberegningen, og for at man mente inkassovarslet tilfredsstillende lovens krav.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at det er i strid med god inkassoskikk ikke å slå sammen to krav fra samme kreditor, for dermed å påføre klager ekstra (unødvendige) kostnader.

Innklagede anfører at det etter Finanstilsynets rundskriv er klart at inkassator i denne saken ikke er forpliktet til å slå sammen sakene.

Vedørende inkassovarslets utforming anføres det at fordringshavers inkassovarsel har en todelt inndeling. Den første halvdel av brevet er en betalingspåminnelse. Del to i brevet er en kombinert betalingspåminnelse og inkassovarsel. Overskriften i andre del er skrevet med store bokstaver og som sådan er lesbar i den utstrekning konvolutten åpnes.

Salæret i den første betalingsoppfordringen, sendt 12.08.11, var tillagt salær med kr 244. Beløpet fremkommer ved å ta lav sats, fratrukket purregebyret for den angjeldende faktura, som etter teksten i inkassovarslet vil bli fakturert på neste regning fra fordringshaveren. Det erkjennes at dette er i strid med de tanker som fremkommer i Justisdepartementet tidligere omtalte brev 31.05.10. Det vises til at innklagede har fått utsettelse med gjennomføringen av de krav som fremkommer av brevet. Vedrørende den andre betalingsoppfordringen, sendt 04.10.11, redegjøres det for at inkassosalær vedrørende kravet i dette varselet er beregnet til kr 305 som er tungt salær lagt til det lette salæret i den først mottatte saken.

Purregebyret og forsinkelsesrenten i de to fakturaene som omhandles i betalingsoppfordringen 04.10.11 inngår i hovedkravet, men de er ikke en del av salærberegningsgrunnlaget. De to purregebyrene som fremkommer i fakturaene skal imidlertid, etter innklagedes skjønn, ikke redusere salærgrunnlaget etter maksimalreglene grunnet at disse danner kravet i seg selv fra et tidligere avbrutt purreløp.

Det anføres endelig at salærberegningen er korrekt, i det det ikke er krav om sammenslåing av sakene siden de er mottatt på ulike tidspunkt.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 10. september 2012 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. 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 fordringshaver 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 er overtrådt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at alle tre kravene er brakt til forfall ved fakturaene, at alle varsler er mottatt og at hovedkravene er erkjent av skyldner.

Under disse forutsetningene har nemnda vurdert om kravene burde vært sammenslått for å unngå unødige inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17.

Når en inkassator får i oppdrag å drive inn flere krav mot samme skyldner, må inkassatoren vurdere om omkostningene ved å drive inn kravene separat er nødvendige. Er separat inndrivning ikke nødvendig, vil heller ikke omkostningene være nødvendige. Kravene må da behandles samlet, og det samlede hovedkravet blir beregningsgrunnlaget for de utenrettslige inndrivingskostnadene (inkassosalæret). Med bakgrunn i at erstatningsplikten for inndrivingskostnadene er objektiv, har Inkassoklagenemnda i sin tidligere praksis tolket nødvendighetskriteriet strengt. Momenter som er blitt vurdert er fordringshavers behov for kostnadsdekning og effektiv saksbehandling mot skyldners behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for sammenslåing av krav. I Finanstilsynet rundskriv, R 8/2011, "Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav" heter det imidlertid at "Når en inkassator får oversendt to eller flere krav samtidig fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadiet i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen. Det vil følgelig ikke være nødvendig å slå sammen to krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso." Innklagede henviser til dette rundskrivet i sin argumentasjon for hvorfor ikke kravene er sammenslått og separate inkassosaker er iverksatt.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis lagt til grunn at krav ikke trenger å slås sammen når de ikke er oversendt til inkasso på samme dag. Det er her iverksatt to inkassosaker mot klager for tre krav mottatt på ulike tidspunkter. Nemnda kan ikke se at det verken er påberopt eller sannsynliggjort at unntaksbestemmelsene kommer til anvendelse, og nemnda kan heller ikke se at andre hensyn taler for å fravike hovedregelen i rundskrivet. Innklagede pliktet således ikke å slå sammen alle tre kravene for å redusere inkassoomkostningene. Klager gis følgelig ikke medhold på dette grunnlag.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet og har ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved en inkassosak slik det fremgår av inkassoloven § 10 for betalingsoppfordringer. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav og bregrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementet i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet. Det ble her vist til 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 tilfredsstillende kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Overskriften i fordringshavers inkassovarsel er «Betalingspåminnelse» som er skrevet med uthevet og forstørret skrifttype. Selv om det omtrent midt på siden er skrevet «BETALINGSPÅMINNELSE/VARSEL OM INKASSO», mener Inkassoklagenemnda at dette ikke tilfredsstillende kravet til klarhet og utvetydighet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Justisdepartementet nettopp bruker som eksempel tilfeller der det er benyttet overskrift som kan skape tvil om en står overfor et inkassovarsel eller et annet dokument, for eksempel en puring. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet lagt til grunn at det skal fremgå av overskriften i et inkassovarsel at det er nettopp det. Nemnda mener at inkassovarslet ikke er klart nok, idet overskriften kan gi inntrykk av at dette kun er en betalingspåminnelse og ikke et inkassovarsel.

Etter inkassoloven § 10 skal betalingsoppfordringen angi at unnlatt betaling *kan* føre til ytterligere kostnader for skyldneren og til rettslig inndrivning. I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering omhandlet. Det fremgår at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Etter nemndas syn er fordringshavers inkassovarsel formulert på en slik måte at det kan oppfattes slik at skyldneren, uten videre, påføres ytterligere omkostninger dersom betaling ikke skjer innen den angitte frist. Det vises særlig til at det i varselet uttales at "Hvis betaling ikke er skjedd eller vi ikke har mottatt innsigelser mot kravet innen forfall, vil vårt krav bli sendt til inkasso uten ytterligere varsel. Dette vil medføre ekstra omkostninger». Etter nemndas syn peker ordet «dette» tilbake til ordet inkasso i foregående setning og gir derfor inntrykk av at omkostningene påløper uansett dersom inkasso iverksettes. Dette strider mot inkassoloven § 9 slik Finanstilsynet og Inkassoklagenemnda forstår denne bestemmelsen, og formuleringen er derfor egnet til å øke betalingspresset og utsette klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å erstatte noen del av inkassoomkostningene.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda.