

Sandefjord, 19. mai 2015: Vedtak i sak 244-2014.

Klager: NN.

Innklaget: Inkassotjenester AS, Postboks 254 Lilleaker, 0216 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er korrekt inkassovarslet, om adgangen til å beregne purregebyr, om betalingsoppfordringen er i tråd med inkassoloven § 10 og om klager i tide har fremmet en innsigelse hun 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
Bankgiro: 2490.56.30748
Org.nr.: 971 317 612
www.inkassoklagenemnda.no

1. Kravet.

Saken gjelder innkreving av to ubetalte fakturaer for tannlegebehandling.

2. Saksforholdet.

Grunnet skade på tann/kjeve ble behandling startet 12.10.11. Faktura ble sendt 27.10.11 med forfall 06.11.11. Nye konsultasjoner/behandlinger fant sted i november og desember. Faktura for dette ble sendt 29.12.11 med betalingsfrist 08.01.12. Deler av opprinnelig totalkrav fra tannlegen ble, slik Inkassoklagenemnda har oppfattet det, dekket av klagers forsikring. Hovedkravet til innfordring utgjorde til sammen kr 12450. Klager har bestridt så vel hovedkrav som krav på renter og inkassokostnader. Hun mener å ha betalt mer enn hun plikter og krever kr 1 000 tilbakebetalt.

Av sakens dokumenter fremgår det at det har vært omfattende kommunikasjon mellom klager, fordringshaver, forsikringsselskap og Helfo vedrørende dekning av skaden. Klager anmodet fordringshaver om ikke å sende saken til inndrivning «siden det er betydelig uenighet om saken». Tvisten synes i det vesentlige å gjelde fordringshavers uvillighet til å søke dekning for kravet via Helfo.

Fakturaforfall 06.11.11 skal ha blitt purret henholdsvis 23.11.12 og 15.03.13. Purregebyr var lagt til kravet ved begge purringer. Inkassovarsel, tillagt ytterligere ett purregebyr, skal ha blitt sendt 15.05.13. Det er opplyst at kopi av inkassovarslene ikke oppbevares. På forespørsel om å legge frem «innholdet/teksten dere benytter i deres inkassovarsler» har fordringshaver lagt frem en kopi av et girobrev med overskriften «Sendes til inkasso».

Fakturaforfall 08.01.12 skal ha blitt purret henholdsvis 23.11.12 og 15.03.13, begge ilagt purregebyr. Også her skal inkassovarsel, tillagt purregebyr, ha blitt sendt 15.05.13.

I brev 05.06.13 skal klager ha gjentatt at saken er omtvistet. Det ble anmodet om at saken «i alle fall ikke blir sendt til noen form for inndrivning, siden det er betydelig uenighet om saken».

Fordringshaver besvarte den 13.06.13 klagers brev med en lang redegjørelse (som etter det opplyste inneholder sensitive personopplysninger og derfor er blanket ut i kopien sendt Inkassoklagenemnda) og varslet om at «Med dette brev anses siste ord som skrevet i denne saken. Skulle du likevel, mot formodning, ha ytterligere behov for mine vurderinger, vil dette bli debiteret etter timehonorar. Det er blitt utvist stor tålmodighet med deg så langt, og med tanke på at dette burde være forventede utgifter for deg (du burde ha visst om dette i halvannet år), anses det ikke som nødvendig å strekke det lenger. Er ikke våre krav dekket innen fjorten dager fra dagens dato, ser vi oss nødt til å sende saken til inkasso».

Klager besvarte fordringshavers brev 26.06.13. Hun gjentok at saken ikke kunne anses for å være endelig avgjort, men fremsatte et forslag til midlertidig løsning der hun blant annet foreslo å betale kr 1 000 pr. måned «for å unngå ytterligere belastninger, men få ro til å jobbe med muligheter for dekning av kostnaden, samt å starte nedbetaling av kravet».

Innklagede overførte saken til inkasso og innklagede sendte 10.07.13 betalingsoppfordring med krav om betaling av hovedstol, renter og inkassoomkostninger beregnet etter lett sats. I betalingsoppfordringen het det blant annet «Utsatt betaling vil medføre forhøyet omkostningsansvar jfr inkassoforskriften § 2-2 til 2-4».

Klager tilskrev innklagede 22.07.13 og bestred grunnlaget for inkasso. Hun viste til at «Henvendelsen [26.06.13] ble sendt pr telefax innen tidsfristen», men at hun ikke hadde mottatt noe svar på forslaget til en betalingsavtale. Det var videre opplyst at det var betalt kr 1 000. Hun stilte seg derfor undrende til kreditors ønske om å overlate fordringen til inkasso og protesterte derfor overfor innklagede. Hun opplyste samtidig at hun vurderte nemndbehandling dersom det skulle vise seg å bli nødvendig.

Av fremlagt brev med overskriften «Avdragsordning» fremgår det at det ble etablert en avdragsavtale mellom klager og innklagede. Avdragsordningen krevde en månedlig innbetaling av kr 1 000. «Forfall dette avdrag» var satt til 27.10.14.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda med utfylt klageskjema, datert 21.10.14. Vedlagt lå klagers oppsett over «Hendelsesforløp i sak 2019035». Det ble klaget over dårlig/uetisk/misvisende informasjon og saksbehandling. Klager krevde at saken ble ansett som oppgjort ved innfrielse av hovedstol, og at hun derfor skulle ha kr 1000 tilbakebetalt, i det det var betalt totalt kr 13 450.

Klagen ble oversendt innklagede, som i sitt tilsvarende avviste klagers påstand om krav på å innfri kravet tre år etter forfall, uten renter og omkostninger.

Da anmodningen om å dokumentere korrekte og betryggende avsendte varsler ikke var etterkommet, ble innklagede tilskrevet med oppfordring om å dokumentere at kravet var varslet i samsvar med gjeldende regelverk.

Innklagede oversendte kopi av betalingsoppfordringen og opplyste at «Kreditor har ikke meldt tilbake kopi av Inkassovarsel. Det er å anta at de ikke beholder kopier av disse i de to årene».

Det fant deretter sted e-postkorrespondanse mellom sekretariatet for Inkassoklagenemnda, innklagede og fordringshaver vedrørende dokumentasjon for betryggende avsendelse av gyldige varsler. Fordringshaver sendte kopi av brevet sendt til klager 13.06.13. Fordringshaver ble også oppfordret til å redegjøre for hva opprinnelige kravbeløp utgjorde, da tilsendte fakturakopier åpenbart også inneholdt poster påløpt etter at opprinnelige fakturaer var printet og sendt. Denne henvendelsen er ikke besvart.

3. Partene anfører.

Klager anfører at det er flere kritikkverdige forhold i saken. Dette gjelder kreditors generelle motvilje til å bruke sin fagkompetanse og erfaring til beste for pasient. Som pasient er man prisgitt at tannlegen har som mål å oppnå et resultat som er fornuftig for kunden/pasienten. Før oppstart av behandlingen bekreftet tannlegen at dette var en skade som ville bli dekket av klagers forsikringer, alternativt Helfo. Tannlegen har utvist motvilje hva gjelder Helfo og forsikringsselskapet. Klagers hensikt var å forholde seg til kreditors hovedstol, i alle fall som en midlertidig løsning – til det eventuelt ble oppnådd dekning fra Helfo eller NAV.

Det anføres at kravet er omtvistet og at fordringshaver har oversendt saken til inkasso til tross for initiativ og konkret appell før inkasso, samt betalingsavtale innen fristen.

Det anføres videre at innklagede har behandlet saken på en uetisk måte. Flere av uttalelsene til selskapet er villedende, f.eks. opplysninger om at kreditor ikke har mottatt noen betaling i saken og derfor har sendt saken til behandling hos innklagede. Tilbudet om å «administrere» en «avdragsordning» er høyst villedende, spesielt sett i lys av at det også brukes vendinger som «oppdragsgiver har ingen plikt til å inngå en avdragsordning».

Klager krever at saken anses som oppgjort ved innfrielse av hovedstol. Det ser ut som om hovedstol pluss kroner 1000 er betalt. Kr 1000 ønskes tilbakebetalt.

Innklagede anfører at de ikke kjenner til bakgrunnen for behandlingen i Helfo og mulige erstatningskrav, og at de derfor ikke kan uttale seg om dette. De kan heller ikke se at dette er et moment i saken. Det anføres at de har forholdt seg til at det er etablert et krav fra tannlegen mot klager og at kravet er akseptert av skyldneren. Det er sendt ut korrekt inkassovarsel. Det er ingen tvil om kravets legitimitet; skyldner har betalt en sum tilsvarende hovedstol med tillegg av kr 1000,- og har ved dette akseptert gyldigheten av kravet.

Klagers påstand om at hun har krav på å innfri kravet tre år etter forfall, uten renter og omkostninger, avvises.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 29. april 2015. 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.

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.

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 annet og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet, hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassokikk etter § 8 eller der skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om kravet er korrekt inkassovarslet.

Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes, må fordringshaver eller inkassator, i samsvar med inkassoloven § 9, etter kravets forfall, ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og i varslet ha gitt skyldneren en betalingsfrist på minst 14 dager som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Nemnda legger til grunn fordringshavers uttalelser og dokumentasjon vedrørende utsendt inkassovarsel. Fremlagt girobrev med overskriften «Sendes til inkasso» tilfredsstillende ikke inkassoloven § 9, i det det ikke er informert om konsekvensene ved manglende betaling innen gitt betalingsfrist. Det er dessuten kun gitt 10 dager betalingsfrist i det fremlagte brev. Nemnda viser til at inkassovarselet skal inneholde informasjon om at saken vil bli sendt til inkasso dersom kravet ikke blir betalt innen en betalingsfrist på minimum 14 dager. Varselet er således ikke i samsvar med inkassoloven § 9.

Nemnda har også vurdert om forholdet kan ha blitt reparert ved fordringshavers brev 13.06.13. Dette er et to sider langt brev, som avsluttes med setningen «Er ikke våre krav dekket innen fjorten dager fra dagens dato, ser vi oss dessverre nødt til å sende saken til inkasso».

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Av lovteksten fremgår det imidlertid at skyldneren skal varsles om at «inkasso vil bli satt i verk» ved manglende betaling. Nemnda viser videre til uttalelsene i inkassolovens forarbeider (NOU 1983:8 s 38), der det uttales ”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 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 tilfredsstillende kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Nemnda tar etter dette utgangspunkt i at et inkassovarsel skal gi klart uttrykk for hvilke konsekvenser skyldner risikerer ved å unnlate å betale eller fremsette innsigelser mot kravet, jf. lovens formulering om at det som skal varsles om «at inkasso vil bli satt i verk» dersom betalingsfristen oversettes og viser til sin egen praksis der nemnda har etablert visse krav og begrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet.

Når det gjelder spørsmålet om fordringshavers brev 13.06.13 kan sies å ha reparert manglene i det brev som ble sendt 15.05.13, viser nemnda for det første til at innklagede selv ikke har ansett dette som et inkassovarsel, i det de anfører at inkassovarsel ble sendt 15.05.13. Selv om også brevets overskrift er overstrøket og uleselig, legges det til grunn at brevet ikke har en overskrift som inneholder ordet ”inkasso” eller lignende. Førstnevnte brev fremstår ikke på en klar og utvetydig måte som et inkassovarsel etter inkassoloven § 9, men mer som en reaksjon på klagers innsigelse slik nemnda ser det.

Kravet til klarhet og tydelighet er etter nemndas oppfatning ikke oppfylt verken i fordringshavers påståtte inkassovarsel eller i brev 13.06.13. Kravet er da ikke lovlig varslet og kunne ikke sendes til inkasso.

Nemnda har videre merket seg at det er beregnet purregebyr for to purringer og ett inkassovarsel for hver av fakturakravene. Inkassoforskriften § 1-3 hjemler rett til maksimal erstatning enten for to purringer og en etterfølgende betalingsoppfordring, eller en purring, ett inkassovarsel og en betalingsoppfordring. Det fremgår av loggutskrift at det er beregnet tre ganger kr 60 i purregebyr for hvert av fakturakravene. Selv om kravene på purregebyrene er erstattet av kravet på gebyrmessig erstatning etter inkassoforskriften § 2-2, er nemnda av den oppfatning at fordringshaver ved å kreve klager for flere purregebyr enn det er hjemmel for, har utsatt klager for urimelig påtrykk og skade, i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8.

Inkassoklagenemnda har videre vurdert innklagedes betalingsoppfordring opp mot gjeldende regelverk.

Etter § 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 samlede syn er innklagedes betalingsoppfordring formulert på en slik måte at det kan oppfattes slik at skyldneren, uten videre, påføres tungt salær dersom betaling ikke skjer innen den angitte frist. Det vises særlig til at det i betalingsoppfordringen uttales at “Utsatt betaling vil medføre forhøyet omkostningsansvar jfr inkassoforskriften §§2-2 til 2-4». Nemnda mener at formuleringen er i strid med inkassoloven § 10 slik Finanstilsynet og Inkassoklagenemnda forstår denne bestemmelsen, og at formuleringen følgelig er egnet til å øke betalingspresset og utsette klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Inkassoklagenemnda har deretter vurdert klagers innsigelser. Hennes hovedanførsel er, slik Inkassoklagenemnda oppfatter det, fordringshavers påståtte uttalelse tidlig i behandlingsforløpet om at utgiftene ville bli refundert av det offentlige og senere hans manglende vilje til senere å bruke sin fagkompetanse og erfaring til å søke refusjon hos HELFO.

Nemnda legger til grunn at innsigelsen er fremsatt i god tid før saken ble inkassovarslet, og at den derfor er fremsatt i tide. Nemnda kan ikke se at fordringshaver har redegjort for om og i tilfelle når det er søkt HELFO om refusjon. Dette til tross for at klager gjentatte ganger har opprettholdt sin innsigelse og bestridt kravet, også etter at saken var overført til innklagede for innfordring. Inkassoklagenemnda er av den klare oppfatning at dette er en innsigelse som en ikke kan se bort fra, men som klager burde fått vurdert før inndrivningen ble satt i

verk. Det vises til inkassoloven § 10 første ledd siste punktum at «Forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig, skal være vurdert før betalingsoppfordring sendes».

Inkassoloven § 8 om god inkassoskikk får også anvendelse på fordringshaverens forhold, og det må antas å være i strid med god inkassoskikk ikke å informere inkassator om forhold som gjør kravet tvilsomt, se Ot prp nr 2 1897-88, s 53 annen spalte. Nemnda er av den klare oppfatning at avtaler og/eller rutiner mellom fordringshaver og innklagede ikke er tilfredsstillende i denne saken. De mange elementære feilene som er avdekket i saken styrker dette inntrykket og tilsier en skjerpet kontroll av krav. Nemnda har også merket seg at innklagede, heller ikke etter at innsigelsen ble fremsatt for denne, har foretatt en selvstendig vurdering av innsigelsen, men har i stedet valgt å lene seg til fordringshaverens vurdering av innsigelsen. Inkassator har en selvstendig plikt til å vurdere innsigelser, i det omtvistede krav ikke skal inndrives gjennom inkasso. Både rettspraksis og nemndspraksis tilsier at terskelen for å anse et krav for omtvistet ikke er særlig høy.

Nemnda er av den oppfatning at innklagede har utsatt klager for et urimelig påtrykk ved å iverksette og senere fortsette utenrettslig innfordring av et krav det er fremmet en innsigelse mot, og som ikke kan vurderes som åpenbart grunnløs.

Da det er sendt inkassovarsler og betalingsoppfordring som ikke tilfredsstiller kravene i inkassoloven §§ 9 og 10, krevd for mye i purregebyr, samt iverksette inkasso av et omtvistet krav, er klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene bortfalt, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd.

Klager gis etter dette medhold og plikter ikke å betale inkassokostnadene i saken.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda