

Sandefjord, 18. mars 2014: Vedtak i sak 249-2013.

Klager: NN

Innklaget: Pay Solutions Norway AS, Tjuvholmen Alle 3, 0252 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert, om det er beregnet for høyt salær, om kravet er varslet i samsvar med kravene i inkassoloven §§ 9 og 10 og om det er sendt varsel om rettslig pågang i strid med § 23.

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.

Kravet gjelder betaling for varer kjøpt over internett. Fakturabeløpet var på kr 1 127 og forfalt til betaling 05.07.13.

2. Saksforholdet.

Grunnlaget for kravet er faktura til XX pålydende kr 1 127. I fakturaen opplyses det om at kravet er blitt "tildelt ZZ Finance" og at "betaling med befriende virkning kan bare skje til betalingsmottakers kontonummer til venstre".

Kravet skal siden ha blitt purret ved at ZZ Finance sendte to girobrev med overskrift "Kontoutskrift". I tillegg til rente og meldingsgebyr var det i den første henvendelsen beregnet kr 63 i "Førseningsavgift" og i den andre beregnet to ganger kr 63 i "Førseningsavgift". Tidligere beregnet "førseningsavgift" samt meldingsgebyr var nå lagt til hovedkravet.

Inkassovarsel ble sendt 16.10.13 av innklagede på vegne av ZZ Finance. Hovedkravet var oppgitt til kr 1 395,76, renter til kr 5,45 og gebyrer og salærer med kr 126, totalt kr 1 527,21. I inkassovarselet het det blant annet "Dersom betaling ikke er mottatt innen 14 dager, vil inkasso iverksettes og ytterligere renter og kostnader vil påløpe". Som referanse til kravet var oppgitt "XX, Førfallsdato: 2013-09-30, Beløp 1 395.76 NOK".

Betalingsoppfordring ble sendt 30.10.13, samme dag som betalingsfristen i inkassovarselet utløp. Hovedkravet var oppgitt til kr 1 395,76 og det var beregnet inkassosalær med kr 315. I varselet het det blant annet "Dersom betaling nå ikke skjer vil ytterligere renter og kostnader påløpe, og vi varsler særskilt om at inkassosalæret vil dobles dersom betalingsfristen i denne betalingsoppfordringen oversettes med mer enn 28 dager".

Klager kontaktet Inkassoklagenemnda 09.12.13. Det ble vist til at kravet var betalt med kr 1 190 til fordringshaver (XX) 15.08.13, lenge før inkasso var satt i verk. Det fremgår av fremlagt e-post korrespondanse at opprinnelig fordringshaver allerede 27.08.13 hadde registrert innbetalingen og etterspurte forklaring på hva betalingen gjaldt. I e-post 24.10.13 fra klager til innklagede opplyste klager at hun hadde betalt kravet, og at hun hadde vært i kontakt med opprinnelig fordringshaver og ZZ som hadde lovet å snakke med hverandre. I sitt svar 04.11.13 opplyste innklagede at klager, selv om hun hadde betalt til opprinnelig fordringshaver, ikke hadde betalt "då du har skuld till ZZ."

Klagen ble oversendt innklagede, som i sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda redegjorde for saksgangen og fastholdt restkravet.

I e-post fra klager ble det vist til at innklagede nå hadde varslet rettslig pågang om ikke kravet ble betalt. Kopi av e-post fra innklagede, datert 10.12.13, lå vedlagt. Prosessvarsel 11.12.13 ble ettersendt i e-post av 13.12.13.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte informasjon til partene om at saken ville bli nemndbehandlet.

3. Partenes anførsler.

Klager anfører at innklagede har brutt god inkassoskikk. Det har vært utøvd et stort press for å oppnå betaling til tross for at det er fremmet innsigelse. Det anføres at det ikke skal betales gebyrer og salærer da regningen var betalt lenge før saken ble overført til innklagede, noe både XX og ZZ Finance var klar over. Etter nesten tre og en halv måned har XX overført beløpet til ZZ, noe klager ikke kan lastes. Hadde XX gjort dette på et tidligere tidspunkt, ville saken vært avsluttet før inkassoselskapet ble involvert. Det anføres at innklagede ikke tar hensyn til innsigelsen sendt 24.10.13 og at de i liten grad har besvart stilte spørsmål.

Innklagede anfører at klager plikter å erstatte innklagede for gjenstående kapital, renter og omkostninger som har oppstått på grunn av for sen betaling, i det innklagedes betaling er skjedd til feilaktig konto og til feilaktig selskap.

Til tross for at det tydelig fremgår av fakturaen at betaling skal skje til ZZ har klager betalt til konto tilhørende XX, med et referansenummer som fremgår av ZZ faktura. ZZ har derfor ikke mottatt noen betaling for det fakturerte beløpet. Innbetalingen samsvarer med den kontoutskrift som ZZ sendte klager 21.08.13. Klager har således mottatt to utsendinger der det tydelig fremgår hvilket kontonummer betalingen skal skje til. Til tross for dette har klager betalt til en konto som aldri er oppgitt i denne saken.

Klager er tydelig informert om at betaling ikke er mottatt av fordringshaver (ZZ). Også innklagede har ved flere anledninger informert klager om at hun må betale til korrekt konto for at betalingen skal anses som befriende.

Det anføres at ettersom betalingen ikke er skjedd på korrekt vis, bør klager pålegges å betale gjenstående beløp. Etter at betalingen til XX ble lokalisert og overført ZZ (05.12.13), gjenstår deler av kapitalen samt kostnader for avgifter og renter som klager bør betale.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 3. mars 2014 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 inndrivning. Etter inkassoloven § 17 annet ledd faller erstatningsplikten bort dersom skyldneren har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Etter fjerde ledd faller erstatningsplikten videre 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 eller 10, som er de aktuelle bestemelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Nemnda har først vurdert om klagers innsigelse var av en slik art at hun burde fått den vurdert før inkasso ble satt i verk.

Nemnda viser til at klager betalte fakturabeløpet til XX før inkasso ble iverksatt, noe klager skal ha informert om da kravet ble purret. Inkasso ble likevel iverksatt. Inkassoklagenemnda legger til grunn at klager har betalt til et annet kontonummer enn det som var oppgitt på tilsendt faktura. Klager er normalt nærmest til å bære risikoen for at krav blir betalt på en slik måte at kravet lar seg identifisere. I denne saken har klager imidlertid dokumentert at kravet ble betalt til vareleverandør og at det skal ha vært kontakt mellom partene for å få overført beløpet til rett mottaker. Nemnda er av den oppfatning at innklagede var klar over at betaling var

skjedd til opprinnelig fordringshaver senest 24.10.13, i godt tid før betalingsoppfordring ble sendt, og at klager har vært aktiv for å få gammel og ny fordringshaver til å gjøre opp internt. Fordringshaver har likevel iverksatt inkasso og påført saken omkostninger. Nemnda er av den oppfatning at klager har fremmet en innsigelse som fordringshaver ikke kunne se bort fra, og det er åpenbart at innsigelsen ble fremsatt i tide. Klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassokostnadene er med dette bortfalt.

Inkassoklagenemnda har videre vurdert innholdet i de utsendte varslene.

Nemnda viser til at inkassoforskriften blant annet regulerer om og hvor høy gebyrmessig erstatning klager plikter til å betale. Størrelsen på erstatningen avhenger blant annet av hvilke tiltak fordringshaveren har utført. Det følger av forskriftens §§ 1-2 og 1-3 at det i tilknytning til samme pengekrav kan kreves gebyrmessig erstatning enten for to purringer og en etterfølgende betalingsoppfordring eller for en purring, et inkassovarsel og en betalingsoppfordring. Av forskriftens § 2-1 fremgår det at en fordringshaver likevel aldri kan kreve høyere samlet erstatning av skyldneren ved å ha engasjert en inkassator og for andre kostnader ved utenrettslig inndrivning enn maksimalsatsene opplistet i §§ 2-2 til 2-3.

Slik saken fremstår for Inkassoklagenemnda har fordringshaver beregnet kr 63 i purregebyr ved utsendelsen av "Kontoutskrift" 31.08.13. Før neste "kontoutskrift" ble sendt (30.09.13) var hovedkravet justert ved at beregnet purregebyr, "meldingsgebyr" og rente var lagt til slik at det utgjorde i alt kr 1 219,70. I tillegg var det beregnet 2 x 63 i purregebyr, samt kr 29 i meldingsgebyr samt renter. Samlet krav utgjorde kr 1395,76. I inkassovarslet er hovedkravet oppgitt til kr 1 395,76. I tillegg var det lagt til "gebyrer og salærer" med kr 126. Inkludert rente er kravet i inkassovarslet oppgitt til kr 1527,21. I betalingsoppfordringen er hovedkravet opplyst til kr 1 395,76. I tillegg er det beregnet kr 315 i salær.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at fordringshaver ved purring av kravet har lagt beregnet purregebyr til hovedkravet, slik at hovedkravet i senere purring er forhøyet med et beløp tilsvarende beregnede gebyrer/omkostninger og renter. I tillegg er det beregnet nye purregebyr på det forhøyede hovedkravet. Av betalingsoppfordringen fremgår det at opprinnelig hovedkravet totalt er tillagt 3 x purregebyret a kr 63 i tillegg til at det er krevd fullt tariffmessig salær i betalingsoppfordringen. Inkassoklagenemnda legger etter dette til grunn at innklagede har beregnet og krevd skyldner for gebyrmessig erstatning som overstiger maksimalsatsene som fremgår av inkassoforskriften §§ 2-2 jf 1-3, hvilket åpenbart strider mot god inkassokikk, jf. inkassoloven § 8 første ledd.

Inkassoklagenemnda har videre merket seg at betalingsoppfordringen ble sendt samme dag som betalingsfristen i inkassovarslet utløp. Det følger av inkassoloven §10 at betalingsoppfordring tidligst kan sendes når et krav er mottatt til inkasso og betalingsfristen i et inkassovarsel er utløpt. Innklagede har følgelig overtrådt fristregelen i inkassoloven § 10.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader. Når man likevel velger å varsle om mulige økonomiske konsekvenser ved manglende betaling, har nemnda lagt til grunn at informasjonen må følge regelen i inkassoloven § 10.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene 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 både innklagedes inkassovarsel og betalingsoppfordring i strid med inkassoloven, idet de, slik de er gjengitt ovenfor, må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte

kostnader. Skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er også av denne grunn bortfalt.

Endelig bemerkes at innklagede, etter at saken var klaget inn for Inkassoklagenemnda, har sendt prosessvarsel jf. tvisteloven § 5-2 og varsel om tvangsfullbyrdelse jf. tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18/§ 4-19 jf. § 7-2 (f). Inkassoklagenemnda viser til inkassoloven § 23 første ledd første punktum der det fremgår at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan den ikke bringes inn for de alminnelige domstoler. Nemnda legger til grunn at hovedkravet var betalt og at gjenstående krav utgjorde omkostninger og beregnede renter. Unntaksbestemmelsen i første ledd andre punktum kommer derfor ikke til anvendelse. Nemnda legger til grunn at innklagede ved å varsle om rettslig pågang når slik pågang ikke kunne iverksettes, har utsatt klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8 andre ledd og at omkostningsansvaret også av denne grunn er falt bort.

Nemnda har etter dette kommet fram til at innklagede har opptrådt i strid med inkassoloven §§ 8, 9 og 10, jf. § 17 andre og fjerde ledd, samt § 23. Klager plikter således ikke å betale påløpte inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda