

**Sandefjord, 18. mars 2014: Vedtak i sak 260-2013.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Conecto AS, Postboks 205, 2302 Hamar.

**Saken gjelder:** Om varsler er avsendt på en betryggende og korrekt måte.

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 et misligholdt lån til XX. Klager bestrider kravet på inkassokostnadene.

### 2. Saksforholdet.

Grunnet betalingsmislighold av flere terminer skal fordringshaver ha sagt opp kredittavtalen. Inkassovarsel for hele lånesaldoen ble derfor sendt klager. Varselet var adressert med samme adressen som klager har oppgitt i klagen til Inkassoklagenemnda.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring sendt. I kravet var opplistet terminforfallene for september, oktober og november, samt renter og inkassosalær, totalt kr 86 464,91. I varselet het det blant annet «I henhold til Inkassolovens § 10 oppfordres du/dere til å betale til Conecto AS innen 14 dager fra dags dato, eller fremme innsigelse innen samme tid. [...]. **Utenrettslige inkassoomkostninger øker etter forfall på dette varselet.** Unnlater du/dere å betale, kan det medføre økte kostnader, rettslig inndrivning og registrering i kredittopplysningsbasene». Betalingsoppfordringen var sendt til adressen: ??veien xx, ”postnr.” ”poststed”.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda. Klager viste til at innklagede har sendt varsler til en adresse de vet er gal og som heller ikke fordringshaver benytter. Kravet skal være betalt, men salæret kreves tilbakebetalt.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvarende redegjorde innklagede for at de har forholdt seg til folkeregistrerte adresse og at de var av den oppfatning at betalingsoppfordringen er betryggende avsendt.

### 3. Partenes anførsler.

Klager anfører at det må være galt at han belastes inkassosalær. Innklagede har sendt krav til adresse de vet er gal, man mister da mulighet til å gripe fatt i forholdet. Ikke engang banken skal ha brukt denne gale adressen. Innklagede ble ved inkassosak i august gjort oppmerksom på at adressen fra Folkeregisteret ikke kunne benyttes. Det var en vedvarende debatt rundt dette og det er på det rene at Conecto ikke kan ha oversett dette.

Da lånet på nytt ble sendt til Conecto, fortsatte de å benytte gal adresse. Klager hadde løpende kontakt med banksjefen hos fordringshaver slik at det ikke var ventet at lånet gikk til inkasso.

Mottatt giro fra Conecto er betalt fordi de sendte trusler om at saken ellers ville fortsette. Klager ønsket å betale direkte til banken, og så tviste salæret, noe Conecto motsatte seg.

Innklagede anfører at post er betryggende avsendt, i det en har forholdt seg til folkeregisteret adresse og post ikke er kommet i retur. Klager har ønsket at post skal sendes til en adresse som ikke er registrert i Folkeregisteret verken som bostedsadresse eller postadresse. Folkeregisteret er et offentlig register og etter innklagedes vurdering det er det klagers ansvar å sørge for at Folkeregisteret holdes oppdatert slik at de opplysningene som fremkommer der er korrekte.

#### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 03.03.14. 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.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader med utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i blant annet inkassoloven §§ 9 og 10 er overtrådt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at inkassovarselet, som ble sendt av fordringshaver, var sendt til en adresse oppgitt av klager, mens betalingsoppfordringen, som ble sendt av innklagede, var sendt til folkeregisterregistrert adresse. Inkassovarselet skal være mottatt, men ikke betalingsoppfordringen.

Det følger av inkassoloven § 10 at når et krav er mottatt til inkasso skal inkassator sende skyldneren en skriftlig oppfordring på papir (betalingsoppfordring) til enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan inkassovarsler skal sendes. Her heter det blant annet:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av Folkeregisteret.

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og har lagt til grunn at dette også gjelder betalingsoppfordring og andre brev og varsler. Det fremgår av fremlagt inkassovarsel at fordringshaver forholder seg til den oppgitte adressen, en adresse også innklagede skal være orientert om at skulle benyttes.

Nemnda viser til at innklagede, som den profesjonelle part, har risikoen for å dokumentere at varsler er betryggende avsendt. Nemnda legger til grunn at innklagede ikke har benyttet den oppgitte adressen. Etter nemndas oppfatning er ikke betalingsoppfordringen sendt til en adresse de hadde god grunn til å tro de ville nå skyldneren på. Varselet regnes derfor ikke som avsendt på betryggende måte og skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er med dette bortfalt.

Inkassoklagenemnda har deretter vurdert om betalingsoppfordringen er i samsvar med gjeldende regelverk. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

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 innklagedes betalingsoppfordring i strid med inkassoloven, idet den, særlig gjennom den uthevede setningen som 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.

Plikten til å erstatte inkassoomkostningene er bortfalt etter inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak:**

Klager gis medhold og innbetalte inkassoomkostninger pliktes tilbakebetalt.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda.