

**Sandefjord, 19. mai 2015. Vedtak i sak 263-2014.**

**Klager:** NN.

**Innklaget:** Visma Collectors AS, Skonnertvegen 7, 7053 Ranheim.

**Saken gjelder:** Om kravet er korrekt varslet i samsvar med gjeldende regelverk.

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 opprinnelig tre ubetalte krav til XX med forfall henholdsvis 18.01., 21.04. og 17.06.12. Hovedkravene er erkjent og betalt, men klager bestrider kravet på inkassoomkostningene.

## 2. Saksforholdet.

Fordringshaver sendte faktura stor kr 342,90 med forfall 18.01.12. Kravet, som ikke ble betalt til forfall, ble derfor inkassovarslet 06.02.12. I inkassovarslet, som var sendt av innklagede, het det blant annet «Ved manglende betaling vil inkasso bli satt iverksatt og ytterligere omkostninger påløper». Da kravet fortsatt sto ubetalt, ble kravet overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær med kr 310, ble sendt 24.02.12 (sak 336181).

Faktura, med forfall 21.04.12, pålydende kr 161,48, ble inkassovarslet 11.05.12. Teksten i inkassovarslet var likelydende med varselet 06.02.12. Kravet ble overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt kr 310 i inkassosalær, ble sendt 30.05.12.

Innklagede tilskrev klager 12.06.12 og orienterte om at sak med fakturaforfall 18.01.12 var overført til overvåkingsavdelingen. Kravet ble på nytt purret i girobrevet «Feriepenger, eller penger til gode på skatten?», to dager senere.

Fakturaforfall 17.06.12 ble inkassovarslet og siden overført til inkasso, hvorpå betalingsoppfordring ble sendt. Teksten i inkassovarslet var likelydende med varslene av 06.02.12 og 11.05.12. Salær var lagt til kravet ved utsendelse av betalingsoppfordringen.

Innklagede sendte 19.11.12 «Ny betalingsoppfordring» i saken med terminforfall 18.01.12. Det fremgikk av oppstillingen at hovedkravet var betalt, men at det gjensto renter og salær som var beregnet etter tung sats.

«Betalingsoppfordring og varsel om tvangsfullbyrdelse» ble på ny sendt 08.03.13 vedrørende fakturaforfall 18.01.12. I varselet, som var sendt uten gateadresse, men med postadresse YYYYYY, het det blant annet «Hvis du betaler innen 22.03.13, slipper du ytterligere kostnader» og «Dersom du ikke betaler innen 14 dager, vil det bli begjært tvangsfullbyrdelse».

Innklagede orienterte 24.06.13 på ny om at saken (vedrørende terminforfall 18.01.12) var lagt til overvåking. Klager ble deretter purret i samme sak i brevet «Overvåking» og i brevet «Purring restsaldo», datert henholdsvis 11.10.13 og 12.05.14. Ny betalingsoppfordring ble sendt 10.06.14, før brevet «Feriepenger, eller penger til gode på skatten» ble sendt dagen etter. Nok en «Betalingsoppfordring og varsel om tvangsfullbyrdelse» ble sendt.

Alle kravbrevene var sendt til ZZZZZ nr x, YYYYYY.

Innklagede sendte 20.11.14 ny betalingsoppfordring i saken med fakturaforfall 18.01.12. I brevet het det blant annet: «I følge vår oversikt skylder du penger til ZZ i henhold til overvåking og spesifikasjon i dette brev. Hvis du betaler innen 04.12.14, slipper du ytterligere kostnader». Salæret var nå beregnet med kr 1 860. Kravbrevet var nå sendt til klagers nåværende adresse.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda 18.12.14. Det fremgikk av henvendelsene at klager erkjente hovedkravene og rentene, men bestred omkostningene i det tidligere kravbrev var sendt til gammel adresse. Vedlagt klagen lå omfattende e-postkorrespondanse mellom klager og innklagede vedrørende benyttet adresse, grunnlaget for salær, samt spesifikasjonen av rentekravet i betalingsoppfordringen.

Klagen ble oversendt innklagede. I sitt tilsva viste innklagede til at kravene var sendt til oppgitt adresse og opprettholdt kravet på inkassosalær.

Innklagedes tilsva og dokumentasjon ble oversendt klager for kommentar. Klager besvarte henvendelsen og viste til at innklagede allerede fra april 2013 var kjent med hans nye adresse. Klager foreslo et kompromiss, å betale renter og kostnader påløpt før april 2013.

Klagers redegjørelse og kompromissforslag ble oversendt innklagede. I brev til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for at salærene var påløpt allerede 07.09.12, og at de tre inkasso sakene ble slått sammen i 2014, derfor ingen økning i salæret. Det opplyses at «Vi kan ta selvkritikk for at kunde ikke ble opplyst om samtlige utestående saker umiddelbart i april 2013, eller at hans adresse ble oppdatert i vårt system. Vi er villige til å avskrive samtlige påløpte renter som pr i dag er kr 195,20 grunnet dette». Salærkravet på kr 1 860 ble opprettholdt i sin helhet.

I brev 02.03.15 ble innklagede anmodet om å redegjøre for salærøkningen i brev 20.11.14, samt til å kommentere teksten i inkassovarslene opp mot gjeldende regelverk. Innklagede ble også oppfordret til å kommentere mangler i varslene, herunder manglende henvisning til fordringshaver, fakturanummer og gateadresse. Endelig ble klager oppfordret til å kommentere det store antall kravbrev som var sendt, noen mens allerede varslede frister ikke var utløpt.

Innklagede besvarte henvendelsen i e-post 13.03.1.

### **3. Partene anfører.**

Klager anfører at kravet på renter og omkostninger er urettmessige. Innklagede har vist en nærmest ikke-eksisterende evne til å benytte ny adresse etter at denne er opplyst. Min offisielle adresse i januar, april og juni 2012 var ZZZZZ nr. X. I april 2013 var jeg i kontakt med innklagede i annen sak og da det ble redegjort for ny adresse. Dette gjør at tidligere adresse som innklagede har oppført på meg, er foreldet.

Mitt kundeforhold til fordringshaver var for lengst avsluttet innen april 2013. Det var derfor ikke nødvendig å kontakte fordringshaver og informere om at jeg hadde byttet adresse da vår relasjon var opphørt. Det er uforståelig at innklagede kan tillate seg å kansellere faktura 13825075 [annen faktura enn i denne sak, sekretariatets bemerkning], men nekter å gjøre det samme for sak 336181 når omstendighetene er de samme.

Innklagede kunne enkelt ha brakt disse sakene fram i lyset på et mye tidligere tidspunkt – så tidlig som april 2013. Innklagede v/NN bekrefter at jeg har vært i kontakt med dem og redegjort for ny adresse i april 2013. Det er likevel ikke fulgt opp fra innklagedes side, som konsekvent har fortsatt å sende faktura/purring til ZZZZZ nr X. Det anføres at innklagede hadde anledning til å orientere seg om ny adresse i Folkeregisteret på et langt tidligere tidspunkt enn november 2014, for eksempel etter telefonsamtale i 2013, og i verste fall etter mislykket kommunikasjon i april 2014 – før tungt salær trådte i kraft.

Innklagede fastholder kravet på salær. Det vises til at «Vi er klar over at vi frafalt inkassokostnadene overfor kunde her ved en anledning som han nevner, på faktura 13825074 fra 02.02.13, dette er i orden. Fakturaene i saknr 336181 derimot dreier seg om fakt nr 10492930, 11101336 og 11570707 fra januar, april og juni 2012. På dette tidspunktet er han ifølge det sentrale folkeregisteret registrert med adresse ZZZZZ nr. X, YYYYY. Utskrift fra Folkeregisteret viser flytting til nåværende adresse 12.09.12. Inkassovarslene er med andre ord sendt til korrekt adresse. Det samme gjelder de opprinnelige betalingsoppfordringene. At det siste brevet har en annen adresse skyldes at dette er sjekket manuelt opp mot Folkeregisteret. Det er ingen grunn til å sjekke dette før hvert brev sendes ut, så lenge det ikke gis beskjed om adresseendringer eller post kommer i retur.

Det anføres videre at salærene er rettmessige, da alle hovedstolene er betalt etter at inkasso er iverksatt. Sak 336181 er for ordens skyld en samlings sak med tungt salær for de tre betalingsoppfordringene.

Endelig bemerkes at teksten i inkassovarslene (avsnitt to) ble endret i november 2012, etter oppfordring fra Finanstilsynet. Som følge av systemmessige utfordringer, etter sammenslåing av inkassoavdelinger, har det forekommet at brev beklageligvis er blitt sendt uten fullstendig adresse. Manglende henvisning til fakturanummer og fordringshaver beklages og er nå endret. Varsling av rettslige tiltak er endret fra vil til kan.

#### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken.**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 29. april 2015. Vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. 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 fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet.

Før utenrettslig inndriving 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. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der 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.

Nemnda har merket seg at alle tre fakturaene som inngår i klagesaken ble oversendt til inkasso før 24.07.12. Av fremlagt utskrift fra Folkeregisteret fremgår det at flytting fra ZZZZZ på YYYYYY ikke ble registrert før 13.09.12. Alle varsler er således sendt til den da oppgitt adresse, som også samsvarer med adressen som var registrert i Folkeregisteret. Varslene anses derfor som mottatt.

Inkassoklagenemnda har deretter vurdert om fremlagte inkassovarsler og betalingsoppfordringer er i samsvar med gjeldende regelverk.

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. 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 inkassovarselet, som er sendt av innklagede, i strid med inkassoloven idet det må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. I inkassovarslene heter det at "Ved manglende betaling vil inkasso bli iverksatt og ytterligere omkostninger påløper». Innklagede har anført at

teksten i inkassovarslene ble endret i november 2012, etter oppfordring fra Finanstilsynet. Inkassoklagenemnda viser til at reglene ikke er endret og at villfarelse vedrørende gjeldende regelverk (rettsvillfarelse) ikke er unnskyldningsgrunn. Det vises dessuten til at Inkassoklagenemnda publiserte vedtak i sak 10-2011 den 04.07.11 der denne rettsforståelse var lagt til grunn.

Nemnda har videre vurdert om innklagedes betalingsoppfordringer oppfyller kravene i inkassoloven § 10.

Nemnda viser til at det er sendt til sammen 8 betalingsoppfordringer i tilknytning til de tre fakturaforfallene i klagesaken. Betalingsoppfordringene ble sendt straks etter at inkassosakene var iverksatt, er korrekte og i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 10 stiller krav om at betalingsoppfordringen skal angi fordringshavers navn (annet ledd bokstav a) og hva kravet gjelder (bokstav b), hvilken forsinkelsesrentesats som er brukt (bokstav d) og at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader og til rettslig inndriving (bokstav e).

Nemnda bemerker at innklagede, ved utsendelse av nye betalingsoppfordringer henholdsvis 19.11.12 og 08.03.13 hverken har oppgitt hvem som er kreditor for kravet, hvilken forsinkelsesrentesats som er benyttet, eller har gitt opplysninger til identifikasjon av kravet utover henvisning til saksnummer og opprinnelig kravbeløp. I betalingsoppfordringen 08.03.13 er klagers gateadresse utelatt. Disse betalingsoppfordringene oppfyller derfor ikke vilkårene i inkassoloven § 10 og utsetter klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8.

Inkassoklagenemnda har videre merket seg at innklagede har sendt 11 kravbrev etter at inkasso var iverksatt. I girobrevet «Overvåking» som er sendt klager 12.06.12 opplyser innklagede at saken er lagt til overvåking, og at de vil komme tilbake til saken ved jevne mellomrom dersom de ikke hører noe innen forfallsdatoen som var satt til 03.07.12. I girobrevet «FERIEPENGER, ELLER TIL GODE PÅ SKATTEN?», sendt 14.06.12, oppfordres klager til å benytte muligheten til å bli kvitt gammel gjeld som stadig vokser. Samtidig gjøres det oppmerksom på at «Rettslig pågang er dyrt og ubehagelig!». Slik nemnda ser det, er det i det minste uheldig at det sendes inkassobrev mens fristen for betaling ennå løper.

I innklagedes betalingsoppfordring 20.11.14 fremgår det at salæret er beregnet til kr 1 860 for et hovedkrav på kr 342,90. På forespørsel fra Inkassoklagenemndas sekretariat har innklagede redegjort for at salærene påløpt i de tre inkassosakene her er slått sammen i en faktura. Nemnda kan ikke se at dette er kommunisert overfor skyldner på noen måte. Kravet fremstår tvert imot som ett av fakturakravene, idet kun saksnummer 336181 er oppgitt. Det fremgår videre at hovedstolen er 0 etter en innbetaling på kr 341,90 som svarte til opprinnelig krav i denne saken. Nemnda mener dette utsetter klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8.

Da det er sendt inkassovarsler og betalingsoppfordringer som ikke tilfredsstiller kravene i inkassoloven §§ 9 og 10, er klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene falt bort, jf. inkassoloven § 17 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