

Sandefjord, 14. juni: Vedtak i sak 291-2011.

Klager: NN

Innklaget: Creno AS, Postboks 6091, 7434 Trondheim.

Saken gjelder: Om innklagede har utsatt klager for urimelig påtrykk ved å sende klager åtte identiske kravbrev samme dag. Om inkassovarselet og betalingsoppfordringen tilfredsstillende 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 et ubetalt fakturakrav fra XX Blomster, stort kr 550. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarselet, og siden sendt til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt kr 305 i lett salær, ble sendt. Nedbetalingsavtale for kravet ble etablert, men avtalen ble misligholdt.

2. Saksforholdet

Fordringshaver varslet inkasso på grunn av manglende betaling. Varselet hadde overskriften «Purring».

Da kravet fortsatt sto ubetalt ved utløpet av betalingsfristen i «Purring», ble saken oversendt innklagede for inndrivning gjennom inkasso, og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt. I betalingsoppfordringen het det blant annet «Hvis ikke beløpet betales 28 dager etter betalingsfristen dobles inkassosalæret. Dobling skjer også ved inngått betalingsavtale». I tillegg til hovedkravet var det beregnet renter med kr 14,76 og «utenrettslige kostnader» med kr 305. Totalt krav utgjorde kr 869,76. Frist for betaling var 20.09.11.

To dager etter utløpet av betalingsfristen i betalingsoppfordringen inngikk partene avtale om nedbetaling av kravet i to månedlige avdrag á kr 440, første gang 20.10.11. Det ble avtalt at det ikke skulle sendes giroer, i det klager hadde nødvendig betalingsinformasjon.

Samme dag som avdragsavtalen var etablert, gikk det ut åtte identiske brev til klager. I girobrevet het det blant annet: «Vi viser til inngått avtale 22.09.11 om avdragsvis nedbetaling av Deres gjeld. Avtalt avdragsbeløp er kr 440,00 pr måned. **02.10.2010** Vi ber om at beløpet blir betalt til avtalt forfall. Kravet fremkommer som spesifisert. Vi vil minne om at avtalen kun er gyldig så lenge De overholder Deres betalingsfrister». Girodelen var fylt ut med betalingsfrist 02.10.11 og med beløp kr 871,99

Klager fremsatte 14.12.11 klage til Inkassoklagenemnda. Hun viste til at hun samme dag hadde mottatt åtte konvolutter med helt identiske krav, levert på døra av landpostbudet. Hun lurte på om dette var «slikt som kan skje» uten at noen har ansvar.

Henvendelsen ble oversendt innklagede. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda beklaget innklagede at skyldner hadde mottatt åtte identiske avdragsgiroer, noe som skyldtes teknisk svikt.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at hun samme dag mottok åtte identiske kravbrev levert på døra av landpostbudet. Klager spør om dette er slikt som kan skje, uten at noen har ansvar.

Innklagede anfører at utsendelsen av giroene skyldtes en teknisk svikt. Avdragsavtale ble inngått med skyldner, og det ble avtalt to avdrag med forfall hhv 20.10.11 og 20.11.11. Det ble videre avtalt at giro ikke skulle sendes, i det klager hadde tilstrekkelig betalingsinformasjon. Det anføres at dette kan være årsaken til at

systemet printet åtte giroer samme dag. Det opplyses at det er inngått ny nedbetalingsavtale for kravet. Saken står nå i bero, i påvente av nemndas avgjørelse, i det klager ikke har betalt i henhold til avtale.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 21. mai 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. Loven gjelder inndrivning 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 bortfaller erstatningsplikten blant annet dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf. inkassoloven § 8 eller der varslingen ikke er i samsvar med kravene i lovens §§ 9 og 10.

Nemnda har vurdert om det forhold at innklagede sendte åtte likelydende brev har utsatt klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk. Nemnda mener det var kritikkverdig å sende åtte likelydende varsler samtidig, særlig når det var avtalt at det ikke skulle sendes giroer i det hele tatt. Nemnda mener likevel ikke at dette utsatte klager for et urimelig påtrykk i den forstand at det strider mot god inkassoskikk etter inkassoloven § 8. Kravene var identiske, og det ble raskt avklart at utsendelsen skyldtes en teknisk svikt hos innklagede. At klager bor på et lite sted, og at brevene ble overlevert av landpostbudet, endrer ikke nemndas vurdering.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert innklagedes inkassovarsel og betalingsoppfordring mot gjeldende regelverk.

I denne saken synes inkassator å legge til grunn at fordringshavers "PURRING" av 18.08.11 er å anse som inkassovarsel etter inkassoloven § 9.

Nemnda legger til grunn at inkassovarsel i samsvar med § 9 er påkrevd før en sak kan oversendes til inkasso. Inkassoforskriften inneholder også begrepet purring, men dette er ikke tillagt rettslig betydning. Nemnda finner at disse to begrepene må holdes klart atskilt fra hverandre, og at det ikke er nok for å tilfredsstille kravet til inkassovarsel at det i teksten fremgår at unnlatt betaling vil føre til inkasso. Det er ved vurderingen lagt vekt på at Justisdepartementet har vist til at inkassoforskriften § 1-2 skiller mellom purring og inkassovarsel, og at det da er viktig at kreditor er klar på dette punktet. Finanstilsynet har videre lagt denne uttalelsen til grunn ved sine tilsyn.

Nemnda er kommet til at det ikke kan sies å være sendt et varsel som tilfredsstiller kravene i inkassoloven § 9.

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 lagt til grunn at en betalingsoppfordring ikke uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister.

Etter nemndas syn er innklagedes betalingsoppfordring formulert på en slik måte at den kan oppfattes slik at skyldneren, uten videre, påføres ytterligere omkostninger dersom betalingsfristen oversittes. Nemnda mener at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger brudd på inkassoloven §§ 8, 9 og 10, og at klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassokostnadene således er bortfalt etter inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold, og plikter ikke å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda