

Sandefjord, 19. mai 2015. Vedtak i sak 3-2015.

Klager: NN.

Innklaget: Boligbyggelagens Inkassoforetak AS, Sjøgata 33, 8006 Bodø.

Saken gjelder: Om klagerne i tide har fremmet en innsigelse de burde fått vurdert, om kravet er korrekt varslet i samsvar med gjeldende regelverk og om det er handlet i strid med god inkassoskikk.

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 felleskostnader og garasjeleie til henholdsvis XX Sameie og XX garasjelag. Det skal være iverksatt to inkassosaker, en for terminforfall 25.06.14, 20.07.14, 28.07.14, 20.08.14 og 20.09.14, heretter benevnt som inkassosak (1) og en en sak for to terminforfall 20.11.14, inkassosak (2).

2. Saksforholdet.

Innklagede sendte 08.10.14 inkassovarsel på vegne av fordringshaver i inkassosak (1). I varselet het det blant annet "Gjelder dette varslet skyldig beløp som allerede er betalt, kan det skyldes at innbetalingen(e) er bokført mot eldre ubetalte krav" og "Dersom kravet med påløpte renter og omkostninger ikke er betalt innen betalingsfristens utløp, vil saken bli sendt til inkasso, og det vil da påløpe ytterligere omkostninger og renter." Purregebyr var lagt til kravet med kr 64.

Klagerne kontaktet innklagede i e-post 13.10.14 og ba om en forklaring på hva faktura 6108367 (forfall 25.06.14), pålydende kr 1629 gjaldt, da "Dette er en faktura jeg aldri har mottatt, og det var et uvanlig beløp. Vanligvis er husleie på kr 675,- (tidl 600)". Vedlagt e-posten lå kvitteringer for betaling av de øvrige fakturaene i varselet, betalt med unikt kid nummer knyttet til den enkelte faktura. I svar 20.10.14 til klagerne ble det opplyst at fordringshaver manglet betaling for terminene mai, juni og juli 2014. Klagerne oversendte igjen utskrift som viste "betaling av de fakturaene som er på purringen"

Innklagede sendte betalingsoppfordring for fakturaene i inkassosak (1)den 28.10.14. Inkassosalær var lagt til kravet med kr 800.

I e-post av 30.10.14 gjentok klagerne at "Vi har sendt kvittering på at alt er betalt på nær en faktura, som var spesiell. Nedenunder finner dere siste kommunikasjon vi har hatt med dere. Vi har ikke hørt noe mer, før vi i dag mottok et lite hyggelig brev fra dere, en betalingsoppfordring der dere like gjerne har slengt på litt gebyrer". Klagerne ba om bekreftelse på at saken var stanset, i det det ikke er lov å sende krav til inkasso så lenge det foreligger innsigelser til kravet. Manglende tilbakemelding ble purret av klagerne.

Innklagede opplyste 01.12.14 at de mente at de hadde besvart henvendelsen tidligere, men at de på ny ville sende "utskrift av våre notater pr post". Det ble opplyst at disse ville vise "at alle de betalingene som du dokumenterer er postert hos USBL. Allikevel gjenstår det noen betalinger for at du skal bli a jour".

Etter å ha kontrollert tilsendt informasjon, kontaktet klagerne innklagede på ny. Det ble vist til at "Nå har vi mottatt papirene du har sendt, dette er dessverre de samme papirene vi mottok tidligere forrige uke, hvilket sier oss ingen ting. Du kan ikke bare henvise til en saldo, du må fremme hvilke fakturaer du mangler betaling for, slik at vi har mulighet til å sjekke nettpanken vår mot dette". Det var videre henvist til mottatt inkassovarsel i inkassosak (2), også denne på fakturaer som klagerne mente var betalt. Ordlyden i dette inkassovarselet var den samme som i inkassovarselet av 08.10.14.

Klagerne skal deretter ha mottatt betalingsoppfordring i inkassosak(2). Inkassosalær var lagt til kravet med kr 400. I e-post 22.12.14 oppfordret innklagede klagerne til å “ telle hvor mange betaliger som har blitt trukket fra din konto så langt i år”.

Innklagede sendte deretter 30.12.14 “Varsel ved særlig tvangsgrunnlag” for inkassosak (1). Salæret var nå doblet og utgjorde kr 1600.

Klagerne henvendte seg til Inkassoklagenemnda 01.01.15. De viste til at det var iverksatt inkassosak over 2 hovedkrav med samme saksnummer. De anførte at begge krav var betalt. Vedlagt klagen lå kvitteringer for 8 betalte terminer.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. Klager kontakter Inkassoklagenemnda på nytt, i det de nå hadde mottatt ytterligere to inkassovarsler, også disse over krav som de hadde dokumentert at var betalt.

Innklagede redegjorde i sitt tilsvarende for at det i periode 1 i 2012 til periode 4 i 2014 manglet fire innbetalinger av garasjeleie, tilsammen kr 2400 samt påløpt purregebyr med kr 504. Til fradrag kom debitors innbetalinger, og det gensto en rest på kr 354 ved utgangen av periode 6 i 2014. De neste ordinære forfallene 20.07.14, 20.10.14 og 20.01.15 sto ennå udekket. Vedrørene felleskostnader mangler det betalinger fra og med periode 9 i 2014 til og med periode 1 i 2015. Kravet på inkassosalærer ble derfor opprettholdt.

Innklagedes redegjørelse og dokumentasjon ble oversendt klagerne for gjennomgang og eventuelle kommentarer. Klagerne opplyste i brev 06.02.15 at de fortsatt fant underdokumentasjonen vanskelig å tyde. Det ble vist til at klagerne har forholdt seg til det som står skrevet i puringene og har besvart i tråd med det. Klagerne vedla innklagedes bekreftelse på at konto var bekreftet ajour pr 11.10.13, samt utskrift over utførte betalinger. Det ble samtidig bekreftet at betaling for mai og juni 2014 samt for januar 2015 var foretatt samme dag.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte klagerens kommentarer og dokumentasjon til innklagede. De ble gitt anledning til å kommentere klagerens uttalelser. Innklagede ble samtidig oppfordret til å redegjøre for deres vurdering av om inkassovarslene i saken samsvarer med gjeldende regelverk.

Innklagede besvarte brevet. Kravene ble opprettholdt.

3. Partenes anførsler.

Klagerne anfører at de har forholdt seg til det som står skrevet i tilsendte puringer. Det er rettet henvendelser i henhold til innholdet i puringene, men disse er ikke besvart. Klagerne har derfor forholdt seg til at fordringshaver har tatt deres svar og dokumentasjon til etterretning. Tilsendt underdokumentasjon er svært vanskelig å tyde. Det henvises til saldoer, men når man går gjennom underbilagene til saldoene, er det svært vanskelig å tyde nøyaktig hvilke fakturaer som står ubetalt. Årsaken til at det har blitt et problem å få vite hva som mangler av betalinger, antas å være at innklagede fører etter saldoprinsippet. Klagerne stiller spørsmål ved om fakturaene for mai og juni er kommet fram, i det de ikke kan finne disse. Fram til dette tidspunktet er fakturaene betalt med avtalegiro, for så å gå over til papir.

Renter og omkostninger bestrides da et enkelt svar med de to fakturanummer kreditor manglet betaling for kunne vært oppklart på mail allerede ved første henvendelse 13.10.14.

Innklagede anfører at dette er en sak der partene har hatt dialog pr. mail og at det er forsøkt redegjort for purregrunnlaget uten at partene har lyktes å komme til en enighet. Fordringshaver fører etter saldoprinsippet, eller med andre ord søker å dekke eldste krav først. Det går klart frem av betalingsdokumentasjonen fra klagerne at det ikke har blitt foretatt noen betalinger i mai og juni 2014. Dette vil selvfølgelig utløse puringer og renter/gebyrer vil bli belastet. Debitor har vedkjent seg disse kravene og betalt disse 06.02.15, altså et drøyt halvår etter forfall. Det anføres derfor at det ikke lenger er en disputt om kravenes berettigelse. Debitor har vært på etterskudd med betalinger i saken og plikter å betale omkostningene. At føring av innbetalinger etter saldoprinsippet har skapt usikkerhet om kravets opprinnelse beklages.

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 andre og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidliger, hvis kravet ikke er korrekt varslet eller det er opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Inkassoklagenemnda har først vurdert klagers innsigelse, at innklagede ikke har besvart klagers henvendelser vedrørende kravene og heller ikke har dokumentert hvilke krav som var ubetalt.

Inkassoklagenemnda har i sin vurdering lagt til grunn det klare utgangspunkt at skyldner, når det betales frivillig, har den prinsipale valgretten med hensyn til hvilken gjeldspost som skal dekkes, med mindre noe annet følger av avtale mellom partene.

Betalinger ved mislighold har ikke vært særlig behandlet i teorien. Justisdepartementet har i prinsipputtalelse/fortolkning 19.08.1999 uttalt at "Ved tvangsfullbyrdelse vil trolig kreditor måtte ha valget. Det kan støttes på resonnementet om at en kreditor med ulike krav overfor samme debitor, normalt vil kunne bestemme hvilke krav som skal begjæres tvangsfullbyrdet og hvilke krav som kan vente. I prinsippet skulle ikke dette bli annerledes for forholdet mellom ulike poster i en inngitt begjæring. Kreditor må således kunne kreve renter og eventuelt inkassosalær dekket først. I forhold til forliksrådets håndtering av delbetalingen, vil det som oftest være tale om frivillig innbetalinger som debitor har gjort før saken kommer til forliksrådet. I slike tilfeller må forliksrådet stort sett godta de fradrag som kreditor har gjort, dersom det ikke kommer frem opplysninger som viser at debitor ønsket at en annen ordning ble lagt til grunn da innbetalingen ble foretatt".

I nærværende sak har innklagede sendt både inkassovarsler og betalingsoppfordringer. I alle kravbrevene er det gitt en kravsspesifikasjon med oppgitt fakturanummer, fakturadato, hovedstol, rest hovedstol og forfallsdato over ubetalte krav. Klagerne har dokumentert at alle krav, med unntak av én faktura det var stilt spørsmål ved, var betalt enten innen forfall eller senest 10 dager etter forfall. Alle betalinger er gjort med tilsendte giroer, og med unike kid nummer knyttet til det enkelte terminforfall. Inkassoklagenemnda har dessuten merket seg at innklagede ved to anledninger har oppgitt ulike fakturaer som skal være udekket, og kan derfor ikke se at klager har fått korrekt svar på sine forespørsler om hvilke krav som var udekket.

Nemnda kan ikke se at Justisdepartementets uttalelse kan legges til grunn i dette tilfellet. Det er ikke fremlagt avtale om føring etter saldoprinsippet, og nemnda legger derfor til grunn at det er skyldneren som har valgretten. Betaling av et krav med unik kid må etter nemndas syn anses som om skyldneren har valgt å betale nettopp dette bestemte kravet. Bokføres innbetalingen likevel mot en eldre åpen post, vil dette medføre uklarhet for skyldneren og være i strid med hans valgrett.

Slik nemnda ser det, har klagerne i tide fremsatt en innsigelse som de hadde rimelig grunn til å få vurdert, jf. inkassoloven § 17 andre ledd. Svarene fra innklagede kom sent og var ikke egnet til avklare den uklarhet som hadde oppstått. De inneholdt dessuten feil, og innklagedes handlemåte anses derfor i så måte å ha vært i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Inkassoklagenemnda har deretter, rutinemessig, vurdert om kravet er korrekt varslet.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10 som gjelder betalingsoppfordring. 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 der 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 de fremlagte inkassovarslene i strid med inkassoloven, idet de må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. Det vises særlig til at det i inkassovarslet uttales at “.....saken [vil] bli sendt til inkasso, og det vil da påløpe ytterligere omkostninger og renter.”

I samsvar med etablert praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er bortfalt, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

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

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda