

Sandefjord, 27. september 2012: Vedtak sak 42-2012.

Klager: NN

Innklaget: PayEx AS, Postboks 613 sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet og om påførte kostnader er rettmessige. Om nemndas kompetanse

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 gjelder opprinnelig en misligholdt faktura til XX. Hovedkravet utgjør kr 11 400 og forfalt til betaling 20.09.04.

2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet og siden oversendt til inkasso, og betalingsoppfordring tillagt inkassosalær ble sendt. Grunnet fortsatt mislighold undertegnet klager et eksigibelt gjeldsbrev 02.05.05. Av gjeldsbrevet fremgår det at kravet, kr 16 157,81 inkludert salær, var erkjent, at kravet skulle stå i bero i tre måneder, og at klager skulle ta kontakt innen 01.08.05 for etablering av betalingsavtale. Det var videre avtalt at “varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 tilstilles under den oppgitte adresse: Pb. YY Solli postkontor, 0678 Oslo”.

Det skal siden være avtalt en rekke betalingsutsettelse. I møte på innklagedes kontor 04.07.11 skal det ha blitt avtalt ytterligere utsettelse i fem måneder. Betalingsfrist ble satt til 05.12.11. Girobrev med tilbud om å betale kravet i inneværende år skal ha blitt sendt 25.11.11. På grunn av manglende betaling ble “varsel før utleggsforretning” sendt 09.01.12. Begjæring om utlegg ble sendt 26.01.12.

I e-post 08.02.12 viste klager til at post fra postboksen først var hentet 06.02.12. Hun var derfor ikke informert om at saken ville gå til rettslig behandling. Klager anmodt innklagede om å trekke saken fra namsmannen. Hun fremsatte samtidig et ønske om et personlig møte med innklagede. Innklagede besvarte e-posten dagen etter, og viste til avtalen av 04.07.11. Gjennom e-postkorrespondanse ble klager tilbudt avtale om betaling av 50% av totalkravet, signering av nytt gjeldsbrev, samt avtale for nedbetaling av månedlige avdrag for restkravet. Det ble opplyst at ved inngåelse av slik avtale ville utleggsbegjæringen bli trukket, i motsatt fall ville den bli avholdt.

Klager betalte hovedkravet direkte til fordringshaver den 15.02.12 og fremsatte samme dag klage til Inkassoklagenemnda. Klager ønsket en vurdering av om kravet var brakt til forfall før det ble sendt til namsmannen, samt om frister for å varsle rettslig behandling var oversittet.

Med bakgrunn i innbetalingen av hovedkravet sendte innklagede 20.02.11 ut girobrevet “Restbeløp”.

I brev 02.03.12 (sendt som vedlegg til e-post av samme dato, kl 18.33) viste klager til at siden saken nå var til rettslig behandling, kunne det ikke stilles ytterligere krav, hvilket klager mente var gjort i brevet av 2. mars d.å. (antakelig feilskrevet for 20.02.12).

Innklagede opplyste i e-post 05.03.12 at utleggsforretningen var trukket. Samtidig ble det fremsatt tilbud om å dele restkravet i fire, med første forfall 20.03.12. Det ble anmodet om tilbakemelding innen 14 dager. Rentekravet i hht girobrev av 20.02.12 ble betalt til fordringshaver 06.03.12.

Klager besvarte mailen i brev (sendt som vedlegg til e-post av 06.03.12, kl 21.51). Klager opplyste at hun forholdt seg til Namsfogden, i det denne ikke kunne bekrfte at saken var trukket.

Klagen ble oversendt innklagede i brev av 29.03.12. I innklagedes tilsvarende svar, datert 17.04.12, redegjorde innklagede for saksgangen. Brudd på god inkassoskikk ble avvist, og det ble anført at saken måtte avvises fra behandling i nemnda.

I brev av 10.06.12 viste klager til at spesifikasjonen av kravet var mangelfull og at innklagede nå måtte frafalle alle sine krav følgelig dårlig inkassoskikk.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at mail av 03.07.11 aldri ble besvart skriftlig. Skriftlig svar i henhold til forespørsel er ikke sendt etter personlig fremmøte, noe som må stride mot god inkassoskikk. Det anføres at varsel om utleggsforretning var sendt seks måneder og to dager etter siste kontakt pr mail, og mottatt først 08.02.12, da hun hentet post i postboksen. Det vises til at ansatt hos innklagede hadde ringt på hennes mobiltelefon og gitt opplysninger i saken. Det anføres endelig at spesifikasjonen av kravet er mangelfull. Klager avviser restkravet.

Innklagede viser til at dette er en sak med masse kommunikasjon. Kravet er erkjent og gjeldsbrev er signert. Siste betalingsutsettelse før denne klage, ble muntlig avtalt mellom partene i lokalene til PayEx den 04.07.11. Det ble da avtalt betalingsutsettelse til 05.12.11. Da man verken mottok betaling eller henvendelse innen utløpet av fristen, ble rettslig pågang vurdert, varslet og iverksatt. Utleggsbegjæringen ble trukket på tross av at det ikke forelå noen avtale om når restbeløpet skulle innbetales. Klager har ikke besvart tilbudet om å betale restbeløpet i fire avdrag, med første forfall 20.03.12. Nye rettslige skritt vil bli vurdert. En kan ikke se at PayEx har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Selskapet har utvist stor forståelse og tålmodighet med flere utsettelser over mange år og det anføres at klagen må avvises.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 10. september 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten 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 §§ 9-11 jf § 12 er overtrådt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at hovedkravet er forfalt, erkjent og betalt. Tvisten gjelder om det foreligger grunnlag for de utenrettslige inkassokostningene. Da utleggsbegjæringen ble trukket fra namsmyndighetene før forretning ble avholdt, anser nemnda seg kompetent til å behandle saken.

Innklagede har fremlagt kopi av gjeldsbrev signert av klager 02.05.05. Det fremgår av gjeldsbrevet at klager erkjener å skyldte kr 4 050 i salær. Av innklagedes girobrev av 20.02.12 fremgår det at salær er beregnet med kr 5 125.

Nemnda legger til grunn at skyldners erstatningsplikt forutsetter at det ikke foreligger grunner som hjemler fritak. Blant annet må kravet være korrekt varslet. Klager har vist til at det gikk 6 måneder og to dager mellom siste kontakt på mail og dato for varsel om utleggsforretning. Nemnda legger til grunn at klager er varslet om tvangsinnfordring gjennom varsel før utleggsforretning, datert 09.01.12. Det følger av inkassoloven § 11 annet ledd at rettslig innfordring ikke kan iverksettes før fristen i ny betalingsoppfordring er løpt ut etter § 10 dersom det er gått mer enn seks måneder siden siste betalingsoppfordring ble sendt. Nemnda er av den klare

oppfatning at innklagedes varsel før utleggsforretning ikke tilfredsstillende kravet til en betalingsoppfordring etter inkassoloven § 10. Nemnda kan derfor ikke se at det skyldner er korrekt varslet.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet og har ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved en inkassosak slik det fremgår av inkassoloven § 10 for betalingsoppfordringer. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav og bregrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementet i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet. Det ble her vist til at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig, må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstillende kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Overskriften i fordringshavers inkassovarsel er Betalingsvarsel. Inkassoklagenemnda mener at dette ikke tilfredsstillende kravet til klarhet og utvetydighet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Justisdepartementet nettopp bruker som eksempel tilfeller der det er benyttet overskrift som kan skape tvil om en står overfor et inkassovarsel eller et annet dokument, for eksempel en purring. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet lagt til grunn at det skal fremgå av overskriften i et inkassovarsel at det er nettopp det. Finanstilsynet krever derfor at det skal stå «Inkassovarsel» i overskriften for at varselet skal være i samsvar med inkassoloven § 9. Selv om nemndas praksis og uttalelsene fra Justisdepartementet og Finanstilsynet kom flere år etter at det aktuelle inkassovarselet ble sendt, viser nemnda til uttalelsene er utledet av inkassolovens forarbeider og at de således ikke representerer noen endring av lovgivers forståelse av regelen. Nemnda mener at inkassovarselet ikke er klart nok, idet overskriften kan gi inntrykk av at dette kun er et betalingsvarsel og ikke et inkassovarsel.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å erstatte noen del av inkassoomkostningene.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda.