

Sandefjord, 2. mars 2016: Vedtak i sak 72-2015.

Klager: NN

Innklaget: KredittGjenvinning AS, Postboks 6660 St. Olavs plass, 0129 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert. Om klager har vært utsatt for urimelig påtrykk. Om kravet er korrekt varslet og i samsvar med gjeldende regelverk.

1. Kravet:

Kravet gjelder en misligholdt låneforpliktelse til XX AS. Lånet, på kr 3 000, ble innvilget etter søknad via internett. Etter avtale forfalt lånet og omkostninger til betaling 16.11.14. Hovedkravet erkjennes, men klager krever nedbetalingsavtale.

2. Saksforholdet:

Lånets forfall, inkludert etableringsgebyr, rente og faktureringsgebyr, ble varslet med faktura 20.10.14. Samlet krav utgjorde kr 3 565. Da betaling uteble, sendte fordringshaver inkassovarsel. I varselet, som var udatert, het det "Om du allerede har betalt beløpet kan du se bort fra dette inkassovarsel. Dersom du ikke har betalt, imøteser vi din betaling snarest og senest innen betalingsfristen. Dersom vi ikke mottar noen betaling kan ytterligere kostnader kunne påløpe. Har du spørsmål vedrørende fakturaen, kontakt XX på info@XX.no eller ring ???????. Eventuelle innsigelser mot denne fakturaen skal gjøres straks." Purregebyr var lagt til kravet med kr 64.

Da kravet fortsatt var ubetalt ved utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt av innklagede 18.12.14.

Etter at klager hadde vært i kontakt med innklagede, bekreftet innklagede i brev 22.12.14 at det var inngått avdragsavtale som krevde betaling av kr 300 den 20.01.15 og deretter kr 1 700 pr. måned fra og med 20.02.14. Det fremgikk av avtalen at klager skulle ta kontakt med saksbehandler i februar. Girobrev for første avdrag ble sendt klager.

Da første avdrag ikke ble betalt til avtalt tid, skal avdragsavtalen ha blitt purret 26.01.15, både til oppgitt e-post og til oppgitt telefonnummer. Kr 300 ble betalt 23.02.15. Ytterligere kr 300 ble betalt 27.02. og 30.03.15. I dagene 24.02.15 til 04.03.15 var det e-postkontakt mellom klager og innklagede. Det fremgikk at partene var uenige om hva som var avtalt, idet klager ikke kunne huske å ha inngått avtale om å betale kr 1 700 pr. måned, et beløp hun ikke hadde "økonomisk ryggrad" til. Hun opplyste å kunne betale kr 300 pr. mnd. Innklagede viste til avtalen med start i januar og ba klager forholde seg til denne. Samtidig ble klagers anmodning om to måneders utsettelse ikke etterkommet. Da betalingene ikke samsvarte med avtalen, ble avdragene purret henholdsvis 10. og 17. mars.

Klage til Inkassoklagenemnda ble sendt 18.03.15. Det fremgikk av klagen at klager ønsket en avdragsavtale med avdrag hun ville klare å betale, samt at hun krevde å bli behandlet med respekt. Hun klaget over at innklagedes mail, telefoner og sms, ofte flere ganger om dagen og også til hennes sønn, var i strid med god inkassoskikk.

Klagen ble oversendt innklagede, som i tillegg til å kommentere klagers henvendelse, ble anmodet om å dokumentere at kravet var varslet i samsvar med gjeldende regelverk. I sitt tilsvarende redegjorde innklagede for saksbehandlingen. Klager ble av innklagede oppfordret til å dokumentere sms mottatt på sønnens

mobilnummer slik at dette kunne undersøkes. Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oppfattet det slik at kravet på de utenrettslige inkassokostnadene ble opprettholdt. Vedlagt tilsvaret lå blant annet kredittavtale av 17.10.14, vilkår og betingelser fra XX pr. februar 2014, priser for lån, samt uskrift av kundekort, informasjon fra lånesøknaden, oversikt over fakturakrav og bekreftelse fra systemleverandøren på når og til hvilke telefonnummer sms meldinger var sendt.

Innklagedes tilsvaret og dokumentasjon ble oversendt klager, som ble gitt to uker frist til å kommentere redegjørelsen. Klager ble samtidig oppfordret til å dokumentere at det var protestert på avtalebekreftelsen, samt mottak av sms på sønnens telefon. I brev sendt mer enn to måneder senere, ba klager om å få opplyst nummeret sms var sendt fra, slik at operatøren kunne søke fram meldingene. Rett før nemndas møte viderefremmet klager teleoperatørens informasjon om at etterspurt dokumentasjon ikke kunne fremskaffes.

3. Partenes anførsler:

Klager anfører at saken ikke er behandlet i samsvar med god inkassoskikk. Klager krever å bli behandlet med respekt og å få etablert en avtale hun kan klare å betale. Det anføres at hun opplever antallet mailer og sms'er som terror. Det anføres videre at sms også er sendt hennes sønn.

Innklagede anfører at klager ikke ønsket å betale tilleggssalær og at det derfor ble avtalt avdragsavtale som gikk ut på at klager skulle betale første avdrag 20. januar med kr 300 og deretter i tre avdrag a kr 1 700. Avtalen ble bekreftet skriftlig, uten at klager tok kontakt. Det anføres videre at det ikke er sendt sms til sønnens mobil. Endelig opplyses det at rutiner er gjennomgått og innskjerpet etter at innklagede har mottatt uforholdsmessig mange purringer og henvendelser etter at avtalen om avdragsordning var brutt.

4. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, i det driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 8. februar 2016. For Forbrukerrådet møtte vara, Ane Køber Opstad, for nemndas faste medlem, Line Klefstad. 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. Nemndavtalens saksbehandlingsregler er videreført for Finansklagenemnda, så langt de passer. Det følger av inkassoloven § 22 tredje ledd at skyldner kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist der nemnda er kompetent, hvis skyldneren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken.

I nærværende sak er hovedkravet erkjent. Innsigelsene er hovedsakelig knyttet til innklagedes manglende vilje til å inngå nedbetalingsavtale i samsvar med klagers ønsker og behov, samt om innklagede i inndringen har utsatt klager for et urimelig påtrykk, i strid med god inkassoskikk.

Inkassoloven § 17 første ledd slår fast at skyldnere, som hovedregel, plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Unntak fra dette gjelder blant annet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette selv kostnadene påløp før innsigelsene ble satt frem, dersom skyldneren ikke burde satt dem frem tidligere, jf. bestemmelsens andre ledd.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er avtalefrihet mellom partene om hvordan et krav skal nedbetales. Ingen har således krav på å få en nedbetalingsordning, heller ikke når hele gjelden er forfalt til innfrielse. I dette tilfellet viser den fremlagte dokumentasjon at fordringshaveren likevel har tilbudt en nedbetalingsavtale. Klager har ikke protestert på denne. Innklagede hadde derfor grunn til å tro at tilbudt avtale var akseptert. Når innklagede da purret på manglende betaling, anses dette som rettmessige tiltak. Innsigelsen er etter nemndas syn ikke av en slik art at det var rimelig grunn for å få den vurdert, og klager kan derfor ikke nå frem på dette grunnlag.

Klager har videre anført at det er sendt sms til sønnens telefonnummer. Innklagede har avvist at det er sendt sms til annet nummer enn klager sitt. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn de alminnelige bevisbyrderegler som tilsier at den som fremsetter en påstand, har risikoen for å sannsynliggjøre den. Klager har på oppfordring ikke kunnet fremlegge dokumentasjon som sannsynliggjør at det er sendt sms til annen mottaker enn skyldner, og hun har følgelig ikke sannsynliggjort brudd på god inkassoskikk.

Klager har også under denne anførselen hevdet at hun har vært utsatt for urimelig påtrykk ved at det er rettet en rekke henvendelser til henne på sms, e-post m.v.. Dette forhold er erkjent av innklagede i tilsvaret til klagen, noe som tilsier at innklagede har handlet i strid med inkassoloven § 8 andre ledd, og at kravet på inkassokostnader allerede av denne grunn er bortfalt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Inkassoklagenemnda har endelig, rutinemessig og av eget tiltak, vurdert om fordringshavers inkassovarsel er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder regler om at fordringshaver eller inkassator, etter forfall, men før inkassotiltak kan iverksettes, skal sende skyldneren skriftlig varsel om at inkasso vil bli satt i verk. I varslet skal det gis en betalingsfrist på minst 14 dager, regnet fra det tidspunkt da varslet ble sendt. Inkassovarslet som er sendt i denne saken, er ikke datert. Det er derfor vanskelig å kontrollere om betalingsfristen tilfredsstillende lovens krav til minstetid, all den tid man ikke vet når fristen begynner å løpe. Nemnda har videre merket seg at varslet ikke har opplysninger om at inkasso vil bli satt i verk ved manglende betaling.

Det er sendt et inkassovarsel som ikke er i samsvar med inkassoloven § 9. I henhold til lovens § 17 siste ledd er skyldnerens erstatningsplikt for fordringshavers nødvendige kostnader ved inndrivningen også av denne grunn falt bort.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

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

Rune Jensen
Leder Finansklagenemnda Inkasso