

**Sandefjord, 27. april 2016: Vedtak i sak 83-2015.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Melin Collectors AS, Postboks 483 Skøyen, 0214 Oslo

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert. Om krav til sammenslåing av krav. Om kravene er korrekt varslet.

**1. Kravene:**

Klagen gjelder opprinnelig 11 fakturakrav for legebesøk i perioden 26.10.12 til 08.08.13. Grunnet foreldelse er det kun fire saker som fortsatt er til innfordring og som behandles av nemnda. Hovedkravene i disse sakene utgjør henholdsvis kr 235, kr 255, kr 235 og kr 241 og forfalt til betaling 10. mai, 14. juni, 3. juli og 22. august, alle i 2013. Klager bestrider ilagte inkassokostnader.

**2. Saksforholdet:**

Likelydende fakturaer ble sendt 25. april, 30. mai, 18. juni 2013. I fakturaene, som er sendt av Melin Medical, het det blant annet «Ved delbetaling sender vi restfaktura med gebyr.» Terminalfaktura ble tatt ut av klager for terminforfall 08.08.13. Dette kravet forfalt til betaling 22.08.13.

Kravene skal først ha blitt purret. Deretter ble likelydende inkassovarsler sendt 12. juni, 18. juli, 2. august og 25. september 2013. I de tre først sendte varslene, som også er sendt av Melin Medical, het det blant annet «[...]...Skjer ikke betaling innen denne fristen, vil saken oversendes til inkasso og omkostninger vil påløpe i henhold til gjeldende forskrifter». I den siste saken var teksten endret til «Skjer ikke betaling innen denne fristen, vil saken bli oversendt til inkasso og omkostninger kan påløpe i henhold til gjeldende forskrifter». Det fremgikk av varslene at det var beregnet purregebyr for purringene samt for inkassovarslene.

Da kravene fortsatt sto ubetalt etter at betalingsfristen i inkassovarslene var utløpt, ble kravene overført til inkasso. Betalingsoppfordringer ble sendt av innklagede 13., 14. og 25. august, samt 16. oktober 2013. Tariffmessig salær var lagt til hvert enkelt krav med kr 393,75. I betalingsoppfordringene het det blant annet «Overskrides betalingsfristen med mer enn 28 dager, vil omkostningene øke betydelig. I tillegg vil rettslig inkasso bli vurdert».

På vegne av klager kontaktet klagers mor fordringshaver. I brevet, som var datert 12.12.13, ble det orientert om at klager hadde vært syk, at hun nå var uten inntekt og at hun vanskelig kunne betjene kravene uten at omkostningene ble redusert. Brevet skal ikke ha blitt besvart.

I mars 2015 var det kontakt mellom partene. Innklagede oversendte etterspurt oversikt over sakene, men avsto klagers anmodning om å stille sakene i bero i 6 uker. Klager ble isteden tilbudt «en meget gunstig avdragsordning på kr 100,- per måned», et tilbud som ble korrigert til kr 1000 pr. mnd. etter at klager hadde stilt spørsmål om renteberegning og omkostninger. Innklagede avsto samtidig å slå kravene sammen. Begrunnelsen var at «Det er bare hvor det er to konsultasjoner (timer) på en og samme dag at det går til inkasso som en sak. Er det forskjellige

datoer så går de dessverre til inkasso som flere saker». Klager ble videre tilbudt avdragsavtale eller avtale om fullt oppgjør med avslag dersom kravet ble betalt innen en uke. Klager opplyste at hun ikke hadde mulighet til en engangsbetaling, men at hun ønsket tilbakemelding på om sakene løp videre eller ble «fryst» inntil hun kom tilbake med forslag om oppgjør. Innklagede skal ikke ha svart på dette.

Klager fremsatte 19.03.15 klage for Inkassoklagenemnda. Klager mente det var krevd for høye omkostninger og ønsket å få slettet inkassoomkostningene/renter og gebyrer slik at det var mulig å få gjort opp hovedkravene.

Klagen ble 26.05.15 oversendt innklagede for uttalelse. Manglende tilbakemelding til nemnda ble purret.

Innklagede innga først tilsvar til Finansklagenemnda Inkasso (tidligere Inkassoklagenemnda) 27.01.16. Det ble redegjort for saksbehandlingen og for innklagedes vurdering av skyldners krav om sammenslåing av kravene. Det ble videre opplyst at teksten i varslene deres var korrigert i etterkant av utsendelsene i de aktuelle sakene. Av tilsvaret fremgikk det at innklagede opprettholdt kravene, også på de utenrettslige inkassoomkostningene, i de fire saken som fortsatt var til innfordring.

Sekretariatet tilskrev innklagede og opplyste at nemnda i sin praksis har lagt til grunn at eventuell manglende eller feil varsling kun kan repareres ved ny, korrekt varsling. Eventuelle kommentarer til dette ble utbedt innen 15.02.16. Nemndas sekretariat har ikke mottatt tilbakemelding på denne henvendelsen.

### **3. Partene anfører:**

Klager anfører at hun var alvorlig syk i perioden kravene oppsto, i det hun nylig hadde fått vite at hun hadde et medfødt sjeldent syndrom. Hun hadde panikkangst og oppsøkte lege hyppig fordi hun trodde hun var dødssyk. Antall konsultasjoner og den korte perioden mellom dem gir et bilde av hvor dårlig hun var. På denne tiden tenkte hun ikke på hverdagslige forpliktelser og gjøremål, deriblant økonomi.

Det anføres at det er uhørt at sakene ikke er slått sammen. Forholdet ble tatt opp med både fordringshaver og med innklagede uten at hun fikk noe klart svar. Klager tok kontakt med innklagede i 2014 og ba om at kravene ble sammenslått for å redusere kostnadene, samt at sakene ble satt i bero til hun hadde inntekt.

Innklagede anfører at første henvendelse fra klager var brev av 09.03.15. Etterspurt oversikt over kravene ble da sendt. Dersom kravene oversendes på forskjellige tidspunkt, vil sakene bli registrert som individuelle saker. Dette er i samsvar med Finanstilsynets rundskriv 8/2011. Etter innklagedes oppfatning er det ikke dokumentert forhold i disse sakene som tilsier at det var på det rene at inndrivingsforsøket ikke ville lykkes, jf. rundskrivets punkt 2.1. Klager har henvist til at hun er uten inntekt, men dokumentasjon på at så er tilfelle er ikke lagt frem.

Det er anført at samtlige av innklagedes brevttekster er korrigert i etterkant av utsendelsene i de aktuelle sakene i relasjon til inkassoloven § 8/NOU 1983:8. Formuleringene er justert for ikke å føre til urimelig påtrykk overfor skyldner ved å gi uttrykk for at det uforbeholdent vil påløpe ytterligere kostnader ved oversittelse av en betalingsfrist. Det samme gjelder for partsangivelse i betalingsoppfordring.

#### **4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken:**

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, idet driften av sekretariatet og nemndbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda. Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 11. april 2016. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og nemndavtalen av 20.02.03 behandler Finansklagenemnda Inkasso klager 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i inkassoloven § 19. Etter § 17 andre 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 tidligere. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt frem, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom inkassovarslet ikke er i samsvar med §§ 9 og 10, jf. § 17 fjerde ledd.

Klagers innsigelse er at hun i løpet av perioden som kravene oppsto, var alvorlig syk, og at hun ikke tenkte på hverdagslige forpliktelser og gjøremål, deriblant økonomi.

I særlige tilfeller kan det være i strid med god inkassoskikk å kreve inkassoomkostninger selv om lovens fremgangsmåte for inkasso er fulgt. Skyldnerens plikt til å betale inkassokostnadene etter § 17 er en erstatningsregel, og det er i forarbeidene, Ot.prp. nr. 2 (1987-88) på side 120, forutsatt at erstatningsplikten er objektiv. Etter nemndas mening må det objektive ansvaret forstås med den begrensning at det ikke gjelder ved force majeure eller lignende sterke unnskyldningsgrunner.

Nemnda legger til grunn at konsultasjonene er foretatt i en periode som strekker seg over mer enn åtte måneder. Klager er gjennom flere skriftlige purringer og varsler gjort kjent med de ubetalte kravene uten at klager har vært i kontakt, verken med fordringshaver eller innklagede.

Finansklagenemnda Inkasso er av den klare oppfatning at forholdet i denne saken ikke faller inn under begrepet «force majeure» eller liknende sterk unnskyldningsgrunn. Det er lagt vekt på at uttrykket må forstås som en rett til å bli helt fritatt for plikten til å oppfylle eller i alle fall en rett til å få utsettelse med å oppfylle en forpliktelse på grunn av uforutsette og uavvendelige

begivenheter. Nemnda legger til grunn at klager utvilsomt har hatt behov for legehjelp i forbindelse med diagnosen hun fikk. I rettspraksis er det lagt vekt på at den som rammes av force majeure må varsle den annen part om dette innen rimelig tid. Det kreves ofte at slikt varsel også skal gis når force majeure-situasjonen opphører. Unnlatt varsel kan føre til erstatningsansvar eller at den forpliktete mister retten til å påberope seg force majeure. Nemnda har vektlagt at kravet er purret og varslet, noe klager heller ikke har bestridt, og at årsaken til misligholdet ikke ble kjent for innklagede før 12.12.13. Inkasso var da iverksatt på alle kravene.

Innsigelsen er således åpenbart grunnløs og den er dessuten fremsatt alt for sent. Klager kan ikke nå fram med denne innsigelsen.

Nemnda har videre vurdert om kravene burde vært sammenslått for å unngå unødige inkassokostnader, jf. inkasloven § 17 første ledd.

Når en inkassator får i oppdrag å drive inn flere krav mot samme skyldner, må inkassatoren vurdere om omkostningene ved å drive inn kravene separat er nødvendige. Er separat inndrivning ikke nødvendig, vil heller ikke omkostningene være nødvendige. Kravene må da behandles samlet, og det samlede hovedkravet blir beregningsgrunnlaget for de utenrettslige inndrivingskostnadene (inkassosalæret).

Inkasloven inneholder ikke nærmere regler for når sammenslåing bør skje, men Finanstilsynet utga den 08.02.11 et rundskriv, R 8/2011, "Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav". Hovedregelen etter dette rundskrivet er at det ikke er nødvendig å slå sammen to krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso, slik tilfellet er i denne saken.

I rundskrivet fremgår følgende om unntak: "Når det foreligger forhold hos skyldneren som tilsier manglende betalingsevne, har fordringshaver/inkassator ikke uten videre anledning til å beregne inkassosalær for hvert enkelt krav. Kostnader ved utenrettslig inndrivning kan bli ansett helt eller delvis unødvendige dersom det var absolutt på det rene at innfordringsforsøket ikke ville lykkes. Dette vil kunne være tilfelle dersom samme eller andre krav kort tid i forveien er forsøkt rettslig inndrevet uten hell. Det må da vurderes om inndrivelsen overfor skyldner kan fortsette og om salær kan påføres."

Med bakgrunn i at erstatningsplikten for inndrivingskostnadene er objektiv, har nemnda i sin tidligere praksis tolket nødvendighetskriteriet strengt. Momenter som er blitt vurdert er fordringshavers behov for kostnadsdekning og effektiv saksbehandling mot skyldners behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

I nærværende sak nemnda er det iverksatt fire inkassosaker mot klager, alle knyttet til legekonsultasjoner. Kravene har regelmessig forfall i perioden mai til august 2013. Nemnda har merket seg at betalingsoppfordringene i de tre eldste sakene ble sendt med henholdsvis en og elleve dagers mellomrom. Dette til tross for at alle kravene var forfalt til betaling for mer enn to måneder siden. Slik nemnda vurderer det er dette, sammenholdt med at innklagede var tidlig inne

i purreprosessen, momenter som skjerper kravet om vurdering av om det er nødvendig å iverksette inkasso for det enkelte krav. Nemnda finner det likevel ikke sannsynliggjort at sakene ble oversendt til inkasso på samme dag og finner ikke grunn til å fravike den praksis som er etablert etter at Finanstilsynets rundskriv kom.

Nemnda legger videre til grunn at anførsel om klagers dårlige økonomi først ble fremsatt 12.12.13, etter at inkasso var iverksatt og kostnadene var påløpt. Nemnda bemerker at svak eller manglende betalingsevne forutsetningsvis er årsaken til de fleste betalingsmislighold, og nemnda er derfor av den klare oppfatning at manglende betaling av flere selvstendige krav til samme fordringshaver i seg selv ikke kan føre til at skyldnere fritas for den objektive erstatningsplikten inkassoloven § 17 første ledd hjemler.

Nemnda er av den oppfatning at manglende økonomi må dokumenteres og har i nemndvedtak i sak 59-2013 lagt til grunn at manglende betalingsevne som et minimum må påberopes for hvert enkelt krav, og at det ikke kan pålegges noen undersøkelsesplikt for fordringshaver eller inkassator. At det fremmes mange krav som ikke betales gir, etter nemndas oppfatning, ikke noe endelig og sikkert svar på at klager var i en slik situasjon at det var absolutt på det rene at inndrivingsforsøk ikke ville lykkes.

Heller ikke denne innsigelsen kan etter dette føre frem.

Nemnda har videre, og av eget initiativ, vurdert om innklagedes varsling har vært i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Nemnda har gjennom sin praksis etablert visse krav til hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementets Lovavdeling i brev 15.10.07 til Kredittilsynet. Justisdepartementet la i brevet til grunn 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 innholdet i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

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, og der det i annet ledd, bokstav e, fremgår at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader og til rettslig inndrivning.

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. Inkassoklagenemnda har i en rekke avgjørelser lagt denne lovforståelse til grunn både når det gjelder purringer, inkassovarsler, betalingsoppfordringer og varsel om utlegg.

Etter nemndas syn er både de tre først sendte inkassovarsler og innklagedes betalingsoppfordringer i strid med inkassoloven, idet de, slik de er gjengitt ovenfor, må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. I samsvar med etablert praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Klagen har etter dette ført frem og klager plikter ikke å betale inkassokostnadene, 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 Finansklagenemnda Inkasso