

Sandefjord, 7. oktober 2015: Vedtak i sak 87-2015.

Klager: NN

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet. Om klager har fremmet innsigelser hun burde fått vurdert.

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 opprinnelig et misligholdt fakturakrav til XX. Hovedkravet utgjorde kr 792,66 og forfalt til betaling 20.02.15. Fordringshaver mottok betaling av hovedkravet 31.03.15. Kravet på inkassokostnadene bestrides.

2. Saksforholdet.

Kravet ble inkassovarslet 10.03.15. Det fremgikk at kravet gjaldt fakturanummer 22916083. I varselet het det blant annet «Dersom beløpet ikke er innbetalt innen 24.03.15 vil inkassotiltak bli iverksatt».

Da kravet fortsatt sto ubetalt ved utløpet av betalingsfristen, ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring tillagt inkassosalær etter lett sats ble sendt av innklagede 30.03.15. I betalingsoppfordringen het det blant annet «Dersom kravet ikke betales innen betalingsfristen varsles du herved om at rettslige skritt vil bli vurdert iverksatt» og «Kravet gjelder manglende betaling av utestående til XX. Beløpet på vedlagte giro skal betales til oss – ikke til fordringshaver- innen 13/04/15». I spesifikasjonen av kravet fremkom det at kravet gjaldt fakturanummer 22916083.

Klager fremsatte 13.04.15 innsigelse mot omkostningene. Det ble anført at det var gitt for kort betalingsfrist og at innklagede manglet hjemmel for å pålegge klager å betale direkte til Kredinor. Innklagede besvarte henvendelsen ved å vise til inkassoloven § 9 vedrørende betalingsfristen og opplysninger i betalingsoppfordringen der det fremgikk at «Vi har fått i oppdrag å kreve inn tilgodehavende i henhold til oppstilling under». De anså innsigelsen som ferdig behandlet. Klager opprettholdt innsigelsen og viste til at bare en av innsigelsene var besvart.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at betalingsoppfordringen var mottatt på allerede betalt nettleie. Klager listet opp sine innsigelser i seks punkter og mente at renter og inndrivelseskostnadene måtte bortfalle. Vedlagt klagen lå «Betenkning vedrørende inkassoloven §§ 9, 10 om betalingsfrist» av zz.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvar redegjorde innklagede for sakens faktum, dens rettslige side og om innsigelsesbehandlingen. Innklagede avviste at saken var behandlet i strid med god inkassoskikk og nedla påstand om at klagen ikke ble tatt til følge.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste klagen. Det ble vist til at klagen åpenbart ikke ville få medhold ved en nemndsbehandling.

Klager opprettholdt klagen i e-post av 02.07.15. Det var blant annet vist til at det var stilt et prinsipielt viktig spørsmål som nemndas sekretariat ikke hadde tatt stilling til. Klager ba derfor om en ny behandling av saken, i det spørsmålet angår mange inkassokunder og er av stor prinsipiell viktighet.

Etter å ha blitt forelagt problemstillingene i saken besluttet nemndas leder at saken skulle føres for Inkassoklagenemnda.

3. Partene anfører.

Klager anfører blant annet at hun er gitt for kort betalingsfrist i inkassovarselet og kravet uansett var betalt før betalingsoppfordringen fra innklagede ble mottatt.

Det anføres at betalingsfristen i inkassovarselet og betalingsoppfordringen er for korte. Fristen for betaling etter inkassoloven § 9 første ledd skal være minst 14 dager regnet fra det tidspunktet da varselet ble sendt. Betalingen skal anses å ha skjedd innen fristen dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp. Inkassoloven § 10 formulerer dette på et litt annet vis: «Når et krav er mottatt til inkasso og betalingsfristen i inkassovarsel etter § 9 er løpt ut, skal inkassatoren sende skyldneren en skriftlig oppfordring på papir om enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på 14 dager. § 9 andre ledd gjelder tilsvarende».

Lovgiver har tilsiktet en lik definisjon av fristen i begge paragrafer. § 9 har «betalingsfrist» i overskriften, noe § 10 mangler. I Ot prp nr 2 (1987-88) side 114 uttaler departementet at fristens siste dag etter § 9 er samme ukedag som varselet ble sendt. Det samme følger av rundskriv G-1989-106. Ble varselet avsendt torsdag 1. mars er fristens siste dag torsdag 15. mars. Fristens utløp blir dermed ved midnatt, natt til fredag 16. mars. Er betalingsoppdraget mottatt av banken innen fristens utløp regnes betaling for å ha skjedd rettidig. Fristens siste dag må forstås som innenfor fristen. Lovgiver ville valgt en annen formulering dersom intensjonen var en annen.

Inkassovarselet i denne saken angir at det må betales INNEN betalingsfristen som er angitt på fakturadelen. Dette utgjør mindre enn de 14 dagene loven foreskriver som et minimum, fordi jeg må ha betalt den trettende dagen for å rekke å betale INNEN 14 dager. Betalingsfristen på fakturadelen er korrekt angitt med 14 dager etter kravbrevets dato, regnet fra dagen etter denne dato. Men sammenholdt med teksten blir datoen i betalingsfristen å regne som den dag det må betales innen. Altså en dag før angitt dato. Teksten i brevet er yringsbærende, og all annen informasjon fylt inn i felter må forstås ut i fra denne teksten. Innklagedes forståelse av ordet «innen» strider mot norsk rettskrivingsstandard og den allmenne forståelsen av ordet. I følge Bokmålsordboka (norsk rettskrivingsstandard) betyr «innen» *før*, og ikke *innenfor*. Man bør her særlig merke seg at de aller fleste (om ikke alle) andre som sender fakturaer oppfører at beløpet må betales senest den angitte forfallsdato/betalingsfrist. Etter sedvanlige ulovfestede rettsprinsipper er det forfatteren av teksten som må ta belastningen der misforståelse kan oppstå. De kan ikke forutsette at mottageren skal foreta en juridisk tolkning av betalingsfristen iht forarbeider m.v.

Betalingsoppfordringen er sendt i påskeuken, rett før påskelanghelgen. Å avsende brev mandag/tirsdag før påskehelg er brudd på god inkassoskikk dersom man ikke samtidig gir lengre betalingsfrist. Det vises til Ot.prp nr 2 (1987-88) s 113-114, der det uttales at «...plikten til «god inkassoskikk» kan tilsi lengre betalingsfrist når det foreligger tungtveiende grunner som gjør at den ordinære fristen må anses urimelig kort. (ett eksempel kan være dersom varselet sendes ut onsdag før påske.)»

Det anføres videre at innklagede ikke har noen hjemmel for å nekte klager å innfri til fordringshaver. Det vises til at det på baksiden av betalingsoppfordringen er opplyst at «beløpet SKAL betales til oss» altså innklagede. Som forbruker har man rett til å innfri til opprinnelig fordringshaver, for kravet er ikke overdratt. Teksten kan leses som at jeg skal betale til dem, og ikke til fordringshaver, for å unngå ytterligere utenrettslig og rettslig pågang med de meromkostninger dette vil medføre. Dette er villedende. Det er usaklig press å skrive at man kan bli utsatt for rettslig pågang dersom det ikke betales til innklagede direkte. Det kan spørres om fordringshaver har plassert seg i kreditormora fordi de ikke bidrar til avtalens oppfyllelse ved øyensynlig å nekte å ta imot betaling direkte til seg. Det er vist til uttalelser i ot.prp s 59. I denne saken er det inkassator selv som pålegger betaling til inkassator.

Innklagede har bare besvart en av to innsigelser og skriver avslutningsvis at de med dette anser min innsigelse som ferdig behandlet. Ved slik oppførsel legger de press på skyldner, som føler han/hun må betale likevel innen innsigelsene eventuelt blir imøtegått. Dette bør være å betrakte som brudd på god inkassoskikk.

Endelig anføres at e-postsvaret først kommer 15.04.15, til tross for at betalingsfristen er (senest) 13. april. Dersom innklagede mot formodning godtar betaling foretatt den 13.04.15, bør de informere om at de gir to dagers utsettelse som følge av sendretiktig behandling av innsigelsen. Dersom skyldneren har kommet med

innsigelsen innen fristen, bør skyldneren uoppfordret få utsettelse av betalig tilsvarende den tid det tar inkassator å behandle innsigelsen.

Ordlyden i inkassoloven § 17 fjerde ledd siste punktum knesetter at erstatning for vederlag ikke kan kreves dersom reglene i §§ 9 til 11 er overtrådt. Altså gjelder dette uavhengig av når betaling er skjedd.

Innklagede anfører at kravet på salær er rettmessig. Betalingen i angjeldende sak er foretatt etter at inkassator hadde mottatt oppdraget og etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, som er skjæringspunktet for når det påløper inkassokostnader, jf Ot prp nr 2. (1987-88) s 65.

Det bestrides at ordlyden i inkassovarselet er i strid med inkassolovens bestemmelser. Det følger av inkassovarselets ordlyd at inkassotiltak vil bli iverksatt om beløpet ikke er betalt innen 24.03.15. Forfallsdato er i varselets giro-del tydelig angitt til 24.03.15. Det må antas som alminnelig kjent at en forfallsdato innebærer at kravet må betales innenfor utløpet av forfallsdagen, i angjeldende sak 23:59:59 den 24.03.15. «Innen» er synonymt med ordene «innenfor» og «i løpet av». Sammenholdt med konteksten, kan det ikke være tvil om at man er gitt 14 dagers forfallsdato.

Det vises til at nemnda i sin praksis har bygget på at de alminnelige fristreglene i inkassolovgivningen gjelder generelt. Om det skal gjøres unntak for de alminnelige fristregler i forbindelse med helligdager og i vanlig ferietid, er et politisk spørsmål, jf sak 196-2006.

Inkassoloven § 13 gir bestemmelser om inkassators legitimasjon ovenfor skyldneren. Bestemmelsen er ingen uttømmende regulering av inkassatorens legitimasjon og suppleres av alminnelige fullmaktsregler. Inkassators rett til å binde fordringshaveren vil bero på § 14 og avtale mellom disse. Betalingsoppfordringen angir at kravet skal betales til Kreditor. Ordlyden innebærer imidlertid ikke et forbud mot å oppfylle til kreditor. Det står for eksempel ikke at betaling med frigjørende virkning bare kan skje til Kreditor. Innbetaling foretatt direkte til fordringshaver, slik som i denne sak, vil bli registrert og godskrevet når inkassator mottar melding om innbetalingen. Ordlydens formål er å forenkle og effektivisere saksbehandlingen. Inkassator er bedre rustet til å følge opp betalinger og å oppdatere saken hurtig.

Det anføres at klagers innsigelser er tilstrekkelig besvart. Innsigelsen vedrørende betalingsfristen er besvart. Videre har saksbehandler sitert betalingsoppfordringen som angir at «Vi har fått i oppdrag å kreve inn tilgodehavende i henhold til oppstilling under», et sitat som må anses å imøtegå klagers innsigelse vedrørende hjemmel for å kreve oppgjør til seg. Klagers innsigelse er besvart to dager etter at den ble fremsatt. Klager kunne ha opprettholdt sin innsigelse for et mer utfyllende svar, men har i stedet valgt å oversende saken til nemnda direkte.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 14. september 2015. Nemndas faste medlem Linn Hagesæther fra Kreditor, vek sete til fordel for vara Lina Hellenes fra Euler Hermes, grunnet at Hagesæther er inhabil til å behandle saker fra selskapet hun representerer. 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 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 tidligere, hvis kravet ikke er korrekt varslet eller det er opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Inkassoklagenemnda har først vurdert klagers innsigelse om at innklagede ikke har besvart klagers henvendelser tilstrekkelig.

Inkassoklagenemnda har i sin vurdering lagt til grunn det klare utgangspunkt at skyldner har krav på å få svar på sine spørsmål vedrørende et krav.

Klagers innsigelse ble fremsatt i en kortfattet e-post 13.04.15. Det ble fremholdt at klager hadde innsigelser mot kravet, blant annet (1) at det var gitt for kort betalingsfrist og (2) at det ikke var hjemmel for å pålegge en skyldner å oppfylle direkte til inkassator. Andre konkrete forhold ble ikke nevnt.

Innklagede besvarte henvendelsen 15.04.15. Det ble fastholdt at de gitte frister for betaling var i tråd med lovens bestemmelser og når det gjaldt pålegget om å betale til inkassator, ble det blant annet vist til formuleringen i betalingsoppfordringen om at «Vi har fått i oppdrag å kreve inn tilgodehavende i henhold til oppstilling under».

Klager sendte e-post sendt samme kveld der innsigelsene ble opprettholdt, og der det ble anført at kun den ene innsigelsen var besvart, og at det var i strid med god inkassoskikk ikke å besvare begge. Det ble samtidig orientert om at saken ville bli sendt til Inkassoklagenemnda idet partene ”Har en grunnleggende avvikende forståelse av loven med forarbeider, samt ovennevnte elementer. Klage til Inkassoklagenemnda ble utferdiget samme dag.”

Slik Inkassoklagenemnda oppfatter det, er det den andre innsigelsen som hevdes ikke å være besvart. Det vises til at klager i sin e-post 15.04.15 uttaler at ”den andre innsigelsen er ignorert”.

Etter nemndas syn bygger klager på en uriktig forståelse av det svar hun fikk to dager etter at innsigelsene ble fremsatt, idet innklagedes gjengivelse av fullmaktsforholdet i betalingsoppfordringen må anses å være relevant i forhold til klagers andre innsigelse. Dersom klager ønsket et utdypende svar fra innklagede på denne innsigelsen, burde hun bedt om det. I stedet valgte hun å avskjære ytterligere ved å uttale det som er sitert ovenfor, samtidig som klage ble sendt til nemnda.

Innklagede har, etter nemndas syn, på dette punkt opptrådt i samsvar med god inkassoskikk.

Dernest har nemnda vurdert innsigelsen om at innklagede manglet hjemmel for å nekte klager å innfri til fordringshaver. Nemnda viser her til innklagedes redegjørelse og legger til grunn at inkassoloven § 13, supplert av alminnelige fullmaktsregler hjemler inkassators rett og legitimasjon til å ta i mot betaling på vegne av fordringshaver. Betalingsoppfordringen innledes med å vise til at innklagede har fått i oppdrag å inndrive kravet. Pålegget om å betale direkte til inkassator er begrunnet i et ønske om å forenkle og effektivisere saksbehandlingen og representerer etter nemndas syn uansett ikke noe forbud mot å betale direkte til fordringshaver.

Klagen kan heller ikke på dette punkt føre frem.

Klager mener dessuten at hun burde fått lenger betalingsfrist siden hennes innsigelser ikke ble besvart før etter at betalingsfristen var utløpt. Nemnda legger til grunn at innsigelsen ble fremsatt sent på dagen, på betalingsfristens siste dag. Innsigelsen var ikke begrunnet med at kravet var ukjent, omtvistet eller sent mottatt, men at varselet hadde formfeil og at innklagede manglet hjemmel til å kreve betaling til seg. Klager ble to dager senere gitt en begrunnet redegjørelse for hvorfor innsigelsen ble avvist og kravet, også på inkassokostnadene, ble opprettholdt. Nemnda er av den klare oppfatning at innklagede besvarte henvendelsen innen akseptabel tid, og at klager selv er nærmest til å bære risikoen for økte kostnader ved å unnlate å betale et forfalt uomtvistet hovedkrav, samt ved å fremsette innsigelser som vurderes som grunnløse, på fristens siste dag.

Klagers hovedanførsel er at det er gitt for kort betalingsfrist i både inkassovarsel og betalingsoppfordring. Når det kreves betaling innen en betalingsfrist, gir dette kortere betalingsfrist enn lovens 14 dager, fordi det må betales minimum den trettende dagen for å rekke å betale innen 14 dager. Klager mener fristens siste dag må forstås som innenfor fristen og at lovgiver ville valgt en annen formulering dersom intensjonen var en annen.

Klager har vist til at ordet «innen» i følge Bokmålsordboka betyr «før» og ikke innenfor. Hadde man ment innenfor hadde man skrevet innenfor.

Slik nemnda ser det, gir verken inkassoloven §§ 9 eller 10 eller lovens forarbeider, noe entydig og absolutt svar på denne konkrete problemstillingen. Av inkassoloven § 9 heter det at «fristen for betaling...skal være minst 14 dager regnet fra det tidspunktet da varselet ble sendt» og at «Betalingen anses å ha skjedd innen fristen dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp». I inkassoloven § 10 heter det «...til enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. Også etter denne paragraf er kravet betalt rettidig dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp. Nemnda bemerker dog at begge bestemmelser benytter ordet innen, og at dette nok kan være forklaringen på at man ofte finner samme ord benyttet i varsler etter de to bestemmelsene.

Nemnda har derfor måtte søke utenfor rettskildene for å finne svar på betydningen av ordet «innen». Nemnda har i sin søken etter betydningen av ordet «innen» undersøkt ordbøker, samt kontaktet Språkrådet og Riksmålsforbundet.

Gjennom søk på www.ordnett.no, som er en språk- og ordboktjeneste som gir tilgang til en rekke elektroniske ordbøker, fant nemnda i Norsk Ordbok følgende: Innenfor:, i løpet av, før. (I tidsuttr.) i løpet av. Før: innen kort tid skal saken være avgjort/beløpet må være betalt innen 5. mai: senest i løpet av 5. mai.

Nemndas sekretariat rettet en henvendelse til Språkrådet som besvarte henvendelsen blant annet ved å uttale følgende:

”Utgangspunktet er følgende formulering: Dersom beløpet ikke er betalt innen 24. april vil inkassotiltak bli iverksatt.

Formuleringen innen 24. april er rent språklig genuint tvetydig. Det grunnleggende problemet med den er at den angir en betalingsfrist, men fristen angir ikke ett bestemt punkt. Fristen, «24. april», er en 24-timers tidsperiode. Om fristen går ut ved inngangen til eller utløpet av denne perioden, er uklart. Begge tolkninger er mulige. Dette er en grunn til at Språkrådet ofte frarår at frister formuleres på denne måten.”

Hos Riksmålsforbundet har vi funnet følgende uttalelse om ordet innen. Innen 1. mars betyr «senest i løpet av 1. mars» se http://riksmalsforbundet.no/qa_faqs/innen.

Nemnda er enig med Språkrådet i at ”innen” en dato er tvetydig, fordi det som angis er et tidsrom på 24 timer. Teksten i inkassovarslet, som var ”innen 24.03.15”, må imidlertid etter nemndas syn sammenholdes med girodelen som er en integrert del av varslet, og der kun datoen 24.03.15 er angitt. Sett i sammenheng etterlates det etter nemndas syn ikke tvil om at siste dag for betaling er 24.03.15 og varselet er derfor i tråd med lovens § 9.

I betalingsoppfordringen er fristen utvilsomt riktig angitt. Her er det i teksten vist til at ”dersom kravet ikke betales innen betalingsfristen,...” og i girodelen, som også her er en integrert del av dokumentet, er det angitt ”Betalingsfrist 13.04.15”

Nemnda har videre vurdert om innklagedes utsendelse av betalingsoppfordringen mandag i «påskeuken» er brudd på god inkassoskikk, siden man ikke samtidig ga lengre betalingsfrist.

Om fristen i noen tilfeller bør fravikes heter det i forarbeidene (Ot.prp. nr 2 (1987-88)) på side 57:

(...) etter departementets syn kan generalklausulen om plikt til god inkassoskikk bare gjøre det påkrevet å fravike fristreglene når det foreligger tungtveiende grunner. Positiv viten om at varslene ikke har nådd skyldneren, kan for eksempel tilsi at rettslige skritt utsettes.

I saken her utløp betalingsfristen i inkassovarslet tirsdag 24.03.15, som var en ordinær virkedag. Betalingsoppfordringen ble sendt mandag 30.03.15, dagen etter palmesøndag. Betalingsfristen utløp mandag 13.04.15, fem virkedager etter at påskehøytiden var over. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er noe som

tilsier at den alminnelige fristen ikke skal gjelde. Nemnda la i sak 55-05 til grunn at det ikke er grunnlag for at helligdager i løpet av en periode gir rett til å få en tilsvarende fristforlengelse. Som i nemndssak 55-05 var kravet for lengst forfalt. Klager hadde i nærværende sak dessuten anledning til å betale før påskehøytideligheten, noe som også ble gjort. Hovedkravet ble mottatt av fordringshaver 31.03.15, en uke etter at betalingsfristen i inkassovarselet var utløpt og etter at inkassoselskapet hadde mottatt oppdraget og sendt betalingsoppfordring. Skjæringspunktet for når det påløper inkassoomkostninger er når betalingsfristen i inkassovarselet er utløpt og saken er overført til inkasso. Innbetalingen er da ikke rettidig for å unngå inkassosalær.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klager plikter derfor å betale de påløpte inkassokostnadene.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og plikter å erstatte de avkrevde inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda