

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Sak 005-03
Klager: NN
Innklaget: Lindorff AS, avd. Kredittstyring

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: 2490.45.31525
Org.nr.: 971 317 612
www.klagenemnda.inkasso.no

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å kreve fremlagt kvittering som bevis for påstått innbetaling. Om det er i strid med god inkassoskikk med gjentatte varsler om rettslig inndrivning.

1 Saksforholdet

Det opprinnelige kravet i saken gjaldt faktura datert 21.12.00 med frist 20.01.01, en månedlig termin på et treningssenter, som klager gjennom hele inkassopågangen har hevdet at han har betalt.

I inkassovarsel 24.07.01 var betalingsfristen 07.08.01. Klager svarte i brev 25.07.01 at regningen var betalt. Han tilbød å fremskaffe kvittering mot at innklagede dekket kostnadene ved å innhente dokumentasjonen.

Gjennom minst 15 brev til klager fastholdt innklagede kravet. Ved to anledninger er det uttalt at klager har "plikt" til å fremlegge kvittering for egen regning. Klager har etter hver henvendelse gjentatt sine innsigelser, og hevdet at han ikke har noen plikt til å legge frem kvittering uten å få dekket kostnadene ved dette.

Selskapet har varslet om rettslig inkasso fire ganger, og har opplyst at det ved rettslig pågang ville påløpe meromkostninger og betalingsanmerkning. Selskapet har likevel unnlatt å innbringe kravet for forlikrådet. Ved brev til klager 19.08.02 meddelte selskapet at saken var avsluttet, og bekreftet at det ikke var registrert noen betalingsanmerkning på klager i anledning saken.

Klagers klage 28.08.02 til Kredittstyring ble besvart av Lindorff AS i brev 04.10.02. Det heter der at det er:

misvisende å si at skyldner har en "plikt" til å fremlegge kvittering, slik at ordlyden i brevet kunne vært bedre formulert". (...) Når kvittering ikke fremlegges må De regne med at man ut fra en helhetsvurdering finner det sannsynlig at betaling ikke har skjedd. Man har undersøkt så langt det har vært mulig. Noen plikt til å fremlegge kvittering er det altså ikke snakk om, men De må regne med at udokumenterte innsigelser ikke blir tillagt noen vekt.

Videre uttales det at saken burde vært fremmet for forlikrådet på et tidlig tidspunkt på grunnlag av de fremsatte innsigelser, og det erkjennes at det er i strid med god inkassoskikk å gjentatte ganger varsle om rettslig inkasso når dette ikke medførte noen realitet.

Klager fant ikke svaret som en tilfredsstillende løsning på saken, og fremmet etter dette klage for Inkassoklagenemnda 01.04.03.

Saken ble i første omgang avvist av Leder for Inkassoklagenemnda 11.09.03 under henvisning til at saken var avsluttet fra Lindorff AS sin side, at klager ikke var avkrevd utenrettslige inndrivelseskostnader og at det ikke forelå tvist om krav etter inkassoloven. Det ble vist til klagenemndsavtalen - avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester - punkt 5.9 og 4.5. Etter anmodning fra klager 22.09.03 besluttet Leder for Inkassoklagenemnda at saken skulle bringes inn for nemnda.

2 Partene anfører

Klager anfører at det er i strid med god inkassoskikk å sende 15 purrebrev med logo på konvolutt om et bestridt krav i løpet av ett år. Kredittstyring har ved to anledninger gitt villedende opplysninger om at klager har hatt plikt til å fremlegge kvittering vederlagsfritt. Kredittstyring har i seks brev truet med å bringe saken

inn for forliksrådet, uten å gjøre alvor av trusselen. Kredittstyring har presentert krav på merkostnader på ca. kr. 10.000 til tross for at kravet har vært bestridt og betalt fra dag 1. Selskapet har unnlatt å besvare innsigelser, og saken er avsluttet uten at det er gitt noen form for beklagelse.

Klager, som har vært selvprosederende, krever sine sakskostnader for nemnda dekket. Han har ikke fremmet noe konkret krav.

Innklagede anfører at klager er nærmest til å dokumentere at han hadde betalt kravet. Han var klar over at vår oppdragsgiver etter undersøkelser ikke hadde registrert betalingen. Det ville vært enkelt for klager å fremskaffe kvittering. Innsigelsen ble vurdert av inkassator, og man kom frem til at innsigelsen var klart uholdbar siden skyldner ikke var villig til å sannsynliggjøre sin påstand, samtidig som man ikke fant noen holdepunkter som tilsa at betaling var skjedd. Det var derfor ikke i strid med god inkassoskikk å fortsette ordinær inkassopågang. Det vises til Ot. prp. nr. 2, 1987-88 side 109 der rammen for god inkassoskikk diskuteres og hvor det uttales:

imidlertid vil en skyldners subjektive forhold også til en viss grad kunne spille inn, for eksempel dersom skyldneren klart forsøker å unndra seg forpliktelsen.

Selv om den videre inkassopågang viste at kravet var betalt, medvirket klager ikke til en løsning av saken ved å fremlegge kopi av kvittering for egen regning.

Det erkjennes at det var i strid med god inkassoskikk å gjenta trusler om rettslig pågang når trusselen ikke ble fulgt opp. Videre beklages det at klager ble informert om at han hadde "plikt" til å fremskaffe kvittering. Det er frivillig å fremlegge kvittering, men ved å unnlate å fremlegge dokumentasjon må man regne med at man ikke klarer å sannsynliggjøre sin påstand om at kravet er betalt. Formuleringen er på grunn av sin misvisende karakter i strid med god inkassoskikk.

Ut over de forhold som innklagede har erkjent har vært i strid med god inkassoskikk, tilbakevises det fra selskapets side at saksbehandlingen har vært i strid med god inkassoskikk.

3 Inkassoklagenemndas syn på saken

3.1 Spørsmålet om å fremme saken til realitetsbehandling

Saken er løst og avsluttet, og inkassosaken har ikke medført noen økonomisk konsekvens for klager. Det foreligger således ingen "tvist om forpliktelser etter denne lov", jf inkassoloven § 22. Dersom Inkassoklagenemnda skal behandle saken, må det foreligge en "saklig interesse" for klager i å få nemndas uttalelse i saken. Inkassoklagenemnda har kommet til at saken har prinsipiell interesse, og har besluttet å ta klagen til behandling. Når saken behandles av nemnda, er nemnda ikke bundet av partenes syn på saken.

3.2 Spørsmålet om det er strid med god inkassoskikk å hevde at klager har plikt til å fremvise kvittering

Inkassoklagenemnda bygger på at klager - i samsvar med sin anførsel - har betalt fakturaen over nettbank.

Spørsmålet om det er i strid med god inkassoskikk å hevde at en skyldner har plikt til å fremlegge kvittering for betaling har betydning ut over denne sak. Inkassoklagenemnda er derfor ikke bundet av innklagedes syn. Nemnda vil presisere at det - eventuelt - klart nok ikke dreier seg om en offentligrettslig plikt. Nemnda har i vedtak 24.11.03 i sak 081-03 gitt klager i den saken medhold, blant annet ut fra det "alminnelige krav til gjensidighet og lojalitet i kontraktsforhold". Nemnda anser at dette prinsippet har betydning også i denne sak, men nå i forhold til klagers opptreden. Det er ikke tvil om at det gjelder et krav til lojalitet i kontraktsforhold, noen ganger kalt lojalitetsplikt, se for eksempel Viggo Hagstrøm, Obligasjonsrett 2003 side 65 og sidene 73 til 76. En annen sak er rekkevidden av denne plikten eller dette kravet. Etter nemndas mening gjelder det et krav til gjensidig lojalitet også når det er uavklart og/eller omstridt om forpliktelsen fremdeles består og i arbeidet med å klargjøre dette.

Nemnda legger til grunn at det i alminnelighet ikke vil være vanskelig for debitor å dokumentere at han har betalt når han har betalt via konto i egen bank. Når det er betalt over nettbank, legger nemnda til grunn at betaleren cirka ett år tilbake vil kunne slå opp sin konto og se når og til hvem, innbefattet hvilken konto, det er betalt til, og kunne ta egen utskrift uten at det påløper noe gebyr.

Kravet i denne sak gjaldt faktura datert 21.12.00 med frist 20.01.01. Betalingsfristen i inkassovarselet var 07.08.01. Klager svarte i brev 25.07.01 at hvis han skulle fremlegge dokumentasjon på betaling ville følgende kostnader påløpe:

Gebyr til DNB	Ukjent beløp
Porto	kr 9 (inklusive porto for dette brevet)
Gebyr/arbeid for min befattning med denne saken	kr 200

Nemnda anser at det ikke var i samsvar med et gjensidig krav til lojalitet av klager å stille et slikt vilkår for å dokumentere at han hadde betalt. Klager kunne med enkle midler undersøke når han hadde betalt og opplyse om det, enten muntlig eller skriftlig med kopi av utskrift, noe som ville gitt kreditor mulighet til å undersøke om betalingen var mottatt. Mulige portoutgifter i den størrelsesorden det her gjelder ligger etter nemndas mening innenfor utgifter man ikke kan kreve dekket. Eget arbeid med sak kan som hovedregel ikke kreves dekket etter tvistemålsloven § 176, se Scheis kommentar til tvistemålsloven 2. utgave side 580 følgende, og de avgjørelser det der er vist til. Nemnda anser at dette gir uttrykk for et alminnelig prinsipp som må gjelde også i inkassosammenheng og finner det klart at klager ikke var berettiget til å kreve at innklagede godtgjorde ham for hans arbeid. Nemnda anser ikke at det var i strid med god inkassoskikk av innklagede å be klager dokumentere betalingen, heller ikke når et gjaldt ordvalget.

3.3 Spørsmålet om det er i strid med god inkassoskikk med gjentatte varsler om rettslig pågang når dette ikke medfører noen realitet

Det er generelt en forbrukerinteresse at saker, også inkassosaker, blir løst uten domstolenes mellomkomst og uten de utgifter som da påløper, enten de blir belastet den ene eller andre part.

I denne sak hevdet klager at han hadde betalt. Når han ikke var villig til å dokumentere dette, var innklagedes siste utvei for å få en avgjørelse om forpliktelsen besto eller ikke, å forfølge saken rettslig ved i første omgang å bringe saken inn for forliksrådet. Nemnda legger til grunn at hvis klageren som saksøkt for en domstol ikke fremla bevis for at betaling hadde funnet sted ved utskrift eller lignende, ville det bli lagt til grunn som mest sannsynlig at betaling ikke hadde funnet sted. Hvis tilstrekkelig dokumentasjon ble fremlagt og klager ble frifunnet, legger nemnda til grunn at kreditor likevel ville bli fritatt for saksomkostninger etter tvistemålsloven § 172 annet ledd fordi det kunne legges klager til last at det var kommet til sak.

Inkassoklagenemnda mener at saken må ses på denne bakgrunn. Nemnda har forståelse for at innklagede - etter omstendighetene i denne sak - i det lengste ville unngå å bringe saken inn for forliksrådet. På den annen side måtte det etter hvert bli klart for innklagede at klager bestred kravet og ikke ville medvirke til å dokumentere betalingen utenrettslig. Saken burde da vært avsluttet på et tidligere tidspunkt. Normalt vil det være i strid med god inkassoskikk å sende gjentatte trusler om rettslig pågang når kravet blir bestridt, uten at det blir fulgt opp. Ut fra klagers forhold i denne sak finner inkassoklagenemnda likevel ikke å ville konkludere med at selskapet har handlet i strid med god inkassoskikk.

4 Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Oslo, 21. januar 2004

Iver Huitfeldt
Leder inkassoklagenemnda