

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Sak 151-03  
Klager: NN  
Innklaget: Lindorff AS

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: Selskapets undersøkelsesplikt før inkasso iverksettes. Krav rettet mot feil person.

## 1 Saksforholdet

Kravet refererer seg til bestilling av en annonse i en lokalavis foretatt av klagers far. Ved bestilling ble kun etternavn oppgitt, samt hans kontoradresse. I annonsen var det opplyst et mobiltelefonnummer som tilhørte klagers fars firma. Klager bodde i 2. etasje på samme adresse som hennes fars kontor. Klagers far betalte ikke regningen, og saken ble registrert som inkassosak 23.03.01 på klagers og farens felles etternavn. Selskapet sendte en rekke henvendelser til klagers adresse hvor kun etternavnet fremgikk. Brevene ble ikke besvart. Muligens etter en telefonisk henvendelse fra klager som hadde skiftet bopel og som hadde mottatt et omadressert brev og/eller ved "vask" av selskapets systemer mot folkeregisteret 01.11.02, ble klagers fulle navn og nye adresse anført på saken. Det ble sendt et nytt brev nå med hennes navn. Umiddelbart deretter, den 08.11.02, fremmet klager, muligens påny, innsigelser til selskapet under henvisning til at kravet ikke vedkom henne.

Selskapet tok umiddelbart opp innsigelsen med fordringshaver. Svaret lot vente på seg. Innklagede fortsatte imidlertid å sende brev til klager etter at innsigelsen var fremmet.

Innklagede har opplyst at de først 26.08.03, etter en rekke purringer, mottok svar fra fordringshaver som opplyste at de kun hadde mottatt etternavnet på vedkommende som bestilte.

Saken ble fra innklagedes side avsluttet 17.09.03, da det var "tvil om klager var rett skyldner".

## 2 Partene anfører

Klager anfører at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Det kan ikke være meningen at hun som aldri har bestilt annonsen, skulle måtte slite så lenge med å forklare at hun ikke kom til å betale for noe hun ikke hadde bestilt. Etter at hun hadde flyttet, fikk hun et brev med etternavnet og som var omadressert til henne. Hun tok kontakt med innklagede og fikk tilsendt kopi av annonsen. Hun konstaterte da at det der oppgitte telefonnummer var et gammelt mobilnummer som hennes far hadde disponert. Hun avkreftet da ved brev at hun var skyldner og regnet med at saken var løst. En tid senere fikk hun et kravbrev i sitt navn til sin nye adresse. Hun ringte tilbake og ble lovet at det skulle ordnes opp i saken. Senere har hun likevel fått brev med krav om betaling innen to uker. Saken skulle vært løst på et langt tidligere stadium.

Innklagede anfører at saken ble registrert 23.03.01, og det ble sendt en rekke brev til klager uten respons. Den 11.11.02 kom innsigelsene fra klager som ble forelagt kreditor, men som først svarte 26.08.03 etter en rekke purringer. Ved bestillingen var det kun registrert etternavnet, og saken ble avsluttet da det var tvil om klager er rett skyldner.

Behandlingen av saken har vært forsvarlig. Det er dog kritikkverdig at det tok svært lang tid for å få avklart innsigelsen.

## 3 Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken er løst og avsluttet uten at det har medført noen økonomiske konsekvenser for klager. Nemnda har kommet til at klager likevel har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken. Saken har dessuten prinsipiell interesse.

I forarbeidene til inkassoloven, Ot. prp nr. 2, (1987-88), er det uttalelser om at inkassator som hovedregel ikke plikter å undersøke kravets holdbarhet nærmere ved mottakelse av et oppdrag, dersom det kommer fra en kjent oppdragsgiver, og kravet og opplysningene i saken er av en slik karakter at det ikke er grunn til å mistenke at det kan være et uerholdelig krav. Inkassoklagenemnda bygger på dette utgangspunkt.

I dette tilfelle har selskapet iverksatt inkassopågang på grunnlag av et etternavn og en adresse. Det er da en åpenbar fare for at brev om kravet vil bli åpnet og kjent av personer kravet ikke vedkommer, for eksempel andre personer i husstanden. Dette kan ikke anses å være i samsvar med inkassators taushetsplikt etter inkassoloven § 22. Inkassolovens regulering av forholdet mellom inkassator og skyldner må anses å bygge på en forutsetning om at inkassator kan identifisere skyldner minst med fullt navn. Inkassator burde ha søkt å finne ut hvem som var debitor, for eksempel ved å undersøke hvem mobilnummeret oppgitt i annonsen tilhørte, eller ved å be fordringshaver oppgi hvem som var debitor. Inkassoklagenemnda finner at det er i strid med god inkassoskikk å iverksette inkasso på grunnlag av et etternavn uten nærmere undersøkelser.

Inkassoklagenemnda mener at det foreligger ytterlig er brudd på god inkassoskikk. Det er ikke klarlagt for nemnda når og hvordan klager fremmet sine innsigelser første gang. Det finnes heller ikke å ha avgjørende betydning, men det legges til grunn at det skjedde først etter at det var sendt flere brev med hennes og farens felles etternavn og tidligere felles adresse. Ettersom bare etternavn var påført, er det ikke i noe tilfelle grunnlag for bebreidelser mot klager for ikke å ha reagert tidligere. Innklagede kan derfor ikke høres med at det er ”sendt en rekke brev til klager (understreket av nemnda) uten respons”. Det er på det rene at innklagede i hvert fall 11.11.02 har notert at klager mente at faren var ansvarlig. Til tross for at hun hadde kommet med innsigelser, og til tross for at innklagede hadde forelagt spørsmålet om hvem som var rett skyldner for fordringshaver, og dermed ansett at det kunne være tvil om klager var rett skyldner, fortsatte innklagede å sende henne brev om kravet. Det ble gjort ved såkalte blancobrev 26.01.03, 26.08.03 og 04.09.03. Det siste kravbrevet er således sendt etter at innklagede hadde fått svar fra fordringshaver. Å fortsette inkassopågang etter at innsigelsen var notert og før holdbarheten var undersøkt nærmere, må etter omstendighetene i denne sak, hvor inkasso var igangsatt basert på et etternavn, anses som ikke bare å være i strid med god inkassoskikk, men sterkt kritikkverdig.

#### **4 Vedtak**

- 4.1** Inkassoklagenemnda finner at det er i strid med god inkassoskikk å iverksette inkasso uten nærmere undersøkelser på grunnlag av et etternavn.
- 4.2** Å fortsette inkassopågang etter at innsigelsen var notert og før holdbarheten var undersøkt nærmere, må etter omstendigheten i denne sak, hvor inkasso var igangsatt basert på et etternavn, anses som ikke bare å være i strid med god inkassoskikk, men sterkt kritikkverdig.

Oslo, den 9. januar 2004

Iver Huitfeldt  
Leder inkassoklagenemnda