

Sandefjord, 5. februar 2010: Vedtak i sak 110-2009

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å oversende sak til inkasso uten å besvare henvendelser fra klagers gjeldsrådgiver, og om det var i strid med god inkassoskikk å ikke slå de to kravene sammen.

1. Kravet

Saken gjelder to krav knyttet til kredittkortgjeld til XX, henholdsvis YY Medlems- & betalingskort (heretter benevnt YY) og ZZ MasterCard (heretter benevnt ZZ). Grunnet manglende betaling av forfalte terminer ble saldoene sagt opp og deretter inkassovarslet. Da ingen av kravene ble betalt, ble de begge sendt til inkasso og betalingsoppfordringer ble sendt 27.05.09. Hele saldoen for hvert kort var tatt med i betalingsoppfordringene og var beregningsgrunnlag for det utenrettslige inkassosalæret.

2. Saksforholdet

Fordringshaver i begge sakene, XX, sendte fakturaer for begge kravene til klager. Den ene fakturaen gjaldt ZZ for perioden 17. 01 til 13.02.09 og hadde forfall 01.03.09, mens den andre fakturaen gjaldt YY for perioden 30.01 til 26.02.09, med forfall 20.03.09.

Nye fakturaer ble sendt for begge kravene med forfall 20.04.09. For YY ble det opplyst at kravet gjaldt for perioden 27.02 til 27.03.09, mens det for ZZ ble oppgitt perioden 14.02 til 03.04.09.

Samme dag som de nye fakturaene ble sendt, ble det i begge saker sendt "Betalingspåminnelse", med forfallsdato 20.04.09. For YY gjaldt kravet perioden 27.02 til 27.03, mens det for ZZ var angitt perioden 14.02 til 03.04.09. Det het blant annet i varslene: "Per 27.03.09/03.04.09 kan vi ikke se "ha mottatt innbetaling med forfallsdato 20.03.09/01.03.09. Vi ber Dem betale minimumsbeløpet på denne fakturaen innen 20.04.09. Dersom minimumsbeløpet ikke betales innen fristen vil totalt skyldig beløp forfalle, og Deres kort vil bli vurdert sperret for videre bruk."

Med fullmakt fra skyldner henvendte NN gjeldsrådgivning seg 24.04.09 til fordringshaver. Det ble vist til at skyldner hadde søkt deres bistand på grunn av økonomiske problemer. I henvendelsen, som ble sendt på faks til fordringshaver, ble det anmodet om opplysninger om skyldners gjeld og anmodet om betalingsutsettelse, slik at man kunne få oversikt over gjelden med tanke på å fremme et forslag til en samlet løsning for skyldnerens kreditorer. Manglende tilbakemelding skal ha blitt purret opp flere ganger.

Grunnet manglende betaling av de forfalte terminene ble hele saldoen i begge saker sagt opp, og inkassovarslet. For ZZ er det spesifisert at varselet gjelder for fakturakrav i perioden 28.03 til 28.04.09, mens det for YY er spesifisert at kravet gjelder fakturakrav for perioden 04.04 til 05.05.09. Begge inkassovarslene hadde betalingsfrist 20.05.09.

Fordringshaver skal ikke ha svart gjeldsrådgiveren, men skal i telefonoppringing til skyldner 18.05.09 ha erkjent å ha mottatt henvendelsen, men skal ha opplyst at henvendelsen ikke ville bli tatt hensyn til. Gjeldsrådgiveren kontaktet på ny fordringshaver, som viste til at fullmakt ikke var mottatt. Fullmaktene ble da sendt nok en gang. Han skal ikke ha hørt noe før 27.05.09 da henvendelsen ble besvart av innklagede. Inkasso er da iverksatt for de to kravene og tariffmessig inkassosalær, beregnet etter total saldo for hvert av kravene, er tillagt begge kravene. XX var oppgitt som kreditor i begge sakene.

På vegne av klager kontaktet gjeldsrådgiveren innklagede 27.05.09. Det ble vist til en faks som skal ha blitt sendt fra innklagede samme dag. I henvendelsen redegjør gjeldsrådgiveren for at han ved flere anledninger har kontaktet kreditor, men at han ikke har mottatt svar. Kravet på inkassoomkostninger ble bestridt. Det ble anmodet om at inkassosalær ble slettet og at saken ble stilt i bero da de nå hadde fått oversikt over gjeld fra alle kreditorene.

I e-post fra innklagede 27.05.09 ble det vist til at salærkravet ble opprettholdt, da ”salærer er det vi lever av og vi sletter ikke disse så lenge vår oppdragsgiver ber oss behandle saken.” Det ble videre åpnet for at lett salær kunne aksepteres som oppgjør dersom man kom til en avtale som fordringshaver kunne akseptere. Det het i brevet ”Saken settes i bero for en stund fremover for å avvente løsningsforslag fra dere.” Oversikt over kravene ble sendt gjeldsrådgiveren

På oppfordring fra gjeldsrådgiveren sendte innklagede en spesifisering av minimumsbeløpene som måtte betales for å friskmelde sakene.

Klage til Inkassoklagenemnda ble fremmet 04.06.09 av NNN hos gjeldsrådgiveren. Det ble vist til at kostnadene ikke var nødvendige, at innklagedes saksbehandling strider mot god inkassoskikk og at det er fremmet to krav fra samme fordringshaver uten å sammenslå disse. Nemnda ble oppfordret til å se på lovligheten av å beregne salær av hele saldoen, men samtidig åpne for ajourføring – og risikoen for at denne praksisen gjentas ved senere mislighold.

Klagen ble sendt innklagede for uttalelse i brev 30.06.09. I innklagedes tilsvarende, datert 02.07.09, ble kravet på inkassosalær opprettholdt, dog med tilbud om halvering av salær ved snarlig oppgjør eller at det ble etablert en løsning som går over tid. Når det gjelder sammenslåing av kravene, ble det vist til at dette er upraktisk da det gjelder to forskjellige kort med forskjellige kortnummer, renter og betingelser.

3. Partene anfører

Klager anfører at erstatningsplikten i inkassoloven § 17 hjemler erstatningsplikt for nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Så lenge XX mottar henvendelse før inkasso iverksettes der det bes om en oversikt i den hensikt å komme med et forslag til løsning, kan det ikke være nødvendig å påføre saken kostnader før slik oversikt sendes. Det anføres videre at det må stride mot god inkassoskikk å ikke besvare henvendelser og å unnlate å informere innklagede om at det er kommet henvendelse i saken. Betalingsoppfordringer sendes samme dag som klager er i kontakt med innklagede; det anføres at innklagede da hadde anledning til å stoppe saken, men at de fortsatte ordinær pågang selv om de var informert om kontakten med fordringshaver. Det anføres endelig at innklagede har iverksatt to inkassosaker og beregnet fullt salær i begge saker selv om XX er oppført som kreditor i begge, noe som må stride mot § 17.

Innklagede viser til at når XX har oversendt saken til inkasso for at de skal ha den videre kontakten med gjeldsrådgiver, har de også anledning til å ta salær. Fordringshaver avviste i telefon den 18.05.09 å sette saken i bero. Når det gjelder sammenslåing av sakene, anføres det at dette er upraktisk da det gjelder to forskjellige kort med forskjellige kortnummer, renter og betingelser.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 18. januar 2009 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten bort dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9 er overtrådt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at hele utestående saldo, i begge sakene, ble brakt til forfall ved betalingspåminnelsene datert henholdsvis 27.03 og 03.04.09. Nemnda ser at det kan reises spørsmål om oppsigelsene var tilstrekkelig klare til at begge saldi kan sies å være forfalt i sin helhet, men legger dette til grunn uten å gå nærmere inn på det fordi skyldneren ikke selv har reist problemstillingen, og det dessuten ikke er nødvendig for resultatet. I den videre fremstilling legges det således til grunn at hele saldoen i begge lånene kunne inkassovarsles og beregnes salær av slik det ble gjort.

Nemnda legger videre til grunn at fordringshaver har mottatt henvendelsene fra NN Gjeldsrådgivning, og at de ble mottatt før inkassovarslene i saken ble sendt. Henvendelsene skal ikke ha blitt besvart, selv etter flere purringer. Nemndas oppfatning er at som hovedregel bør alle henvendelser vurderes og besvares, men det er samtidig slik at det ved all gjeldsinndrivning gjelder en regel om "først i tid, best i rett", og fordringshaveren har derfor ingen plikt til å avvente ytterligere pågang i forbindelse med et forsøk på å oppnå en utenrettslig gjeldsordning. Nemnda legger også vekt på at dette standpunkt ble meddelt skyldneren telefonisk 18.05.09, to dager før betalingsfristen i inkassovarslene løp ut. Under disse omstendigheter kan ikke Inkassoklagenemnda se at fordringshaver eller innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk ved kun å besvare henvendelsene muntlig direkte til skyldner og skriftlig av innklagede først etter betalingsfristens utløp.

Nemnda har videre vurdert om kravene burde vært sammenslått for å unngå unødige inkassokostnader. Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for når dette bør skje, og nemnda er derfor henvist til å foreta en avveining i hvert enkelt tilfelle der det på den ene siden må tas hensyn til at gjeldsinndrivelse skal kunne skje raskt og effektivt uten for store kostnader for kreditor, mens det på den annen side må tas hensyn til skyldnerens behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

Sammenslåing kan by på praktiske og tekniske problemer, både ved avregning av eventuelle innbetalinger og ved at det vil kunne fremmes innsigelser vedrørende det ene kravet, men ikke det andre osv. I dette tilfellet var fordringshaver kjent med skyldnerens økonomiske problemer før inkasso ble igangsatt, og det fremkom intet i henvendelsene fra skyldnerens rådgiver som tydet på innsigelser mot noen av kravenes størrelse. Renten var forskjellig for de to kravene, men begge krav var mellom de samme parter. Begge avtalene ble sagt opp og krevd innbetalt samtidig. I tillegg kommer at begge krav ble sendt til inkasso samme dag.

Slik nemnda ser det, var det for kreditor/inkassator renteberegningen og avregningen ved eventuelle delinnbetalinger som kunne by på problemer i det foreliggende tilfellet. For skyldneren, som var i en svært vanskelig økonomisk situasjon, var det imidlertid om å gjøre å spare kostnader. Det ville forutsetningsvis også sikret best mulig dekning for hans kreditorer. Under disse omstendigheter, og ut fra en konkret interesseavveining mellom partene, finner nemnda under noen tvil at innklagede burde ha slått kravene sammen, og at det var i strid med inkassoloven § 17 å ikke gjøre det.

Klagen har etter dette ført frem.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å erstatte noen del av inkassoomkostningene.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda.