

Oslo, 4. januar 2006, vedtak sak 164-05

Klager: NN

Fullmektig: NN

Innklaget: KrediNor, Boks 782 Sentrum, 0106 Oslo, sak 11333/BSB

Saken gjelder: Påstand om feilinformasjon om konsekvens av mangelfull innbetaling. Om det er i strid med god inkassoskikk å ikke akseptere delbetaling med 94,8 prosent av kravet som fullt oppgjør.

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

1 Kravet

Kravet refererer seg til faktura for nettleie på kr. 2.284 med forfall 31.01.05. Inklusive renter og inkassosalærer utgjør kravet kr. 3.323. På vegne av klager sendte økonomirådgiveren klage til Inkassoklagenemnda 23.06.05

2 Saksforholdet

Etter unnlatt betaling sendte KrediNor 18.02.05 på vegne av fordringshaver inkassovarsel. Da kravet ikke ble betalt sendte KrediNor 24.03.05 betalingsoppfordring med "lett salær", "tungt salær" påløp 22.04.05.

Økonomirådgiver i NN kommune kontaktet selskapet 15.06.05 og ba om en reduksjon av kravet med kr. 173. Han hevder å ha fått informasjon om at anmodning om dette måtte begrunnes skriftlig. Etter å ha vurdert klagers likviditet, kontaktet økonomirådgiveren på nytt selskapet samme dag hvor han gjentok tilbudet om et endelig oppgjør med kr. 3.150. Saksbehandler avslo tilbudet og fastholdt kravet i sin helhet.

Partene er uenige om hva som ellers ble sagt i telefonsamtalen. Økonomirådgiveren hevder at da tilbudet var avslått, informerte saksbehandler i KrediNor om at strømmen ville bli frakoplet 13.07.05 dersom ikke hele kravet ble betalt. Han hevder videre at det ble uttalt at det aldri ble gitt noe avslag på regninger hos dem, noe han ba om å få skriftlig bekreftet fra saksbehandler. KrediNor bekrefter at tilbudet ble avslått, men opplyser at det ikke er notert noe i deres saksbehandlingssystem som tilsier at saksbehandler har varslet om frakopling. Selskapet hevder at notatet fra telefonsamtalene den 15.06.05 omhandler forespørsel om betaling i avdrag og/eller redusert betaling. Det bekreftes at økonomirådgiveren ba om en skriftlig bekreftelse for at kravet måtte betales uavkortet for å unngå at saken gikk videre.

Hele kravet ble betalt 16.06.05. Saken ble avsluttet i KrediNor som fullt oppgjort ved mottak av innbetalingen.

Saken ble behandlet i Inkassoklagenemndas møte 05.12.05.

3 Partene anfører

Klager anfører at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk og at inkassosalæret derfor må tilbakebetales; at skriftlig bekreftelse på saksbehandlers uttalelse om at anlegget ville bli stengt 13.07.05 ikke er etterkommet; at det ikke er fremlagt dokumentasjon på at varsel om frakopling er sendt kunden; samt at det er gitt ulik informasjon fra selskapets kundeservice om forespørsel om reduksjon av kravet måtte sendes skriftlig. Det anføres videre at det er i strid med god inkassoskikk å ikke akseptere reduksjon av kravet med kr. 173 når klager ved mangelfullt oppgjør risikerte kr. 4.000 i frakoplingsgebyr. Endelig anføres det at selskapet driver med usaklig forskjellsbehandling; selskapet har i en annen sak ettergitt deler av inkassosalæret.

Innklagede fastholder at saksbehandlingen har vært i samsvar med god inkassoskikk. Etter rettspraksis er klagers påstander om at det er i strid med god inkassoskikk å gjennomføre stenging når det frembys delvis dekning som dekker hovedstol i saken, feil. For å unngå ytterligere innfordringstiltak må hele kravet, hovedstol og påløpte inkassokostnader innbetales, og skyldner er blitt gjort oppmerksom på dette. Skyldner var tidligere tilbudt å nedbetale gjelden i to avdrag, hvilket ikke var etterkommet. I og med at det dreier om en løpende leveranse av strøm var man nå kommet så langt i innfordringsløpet at ytterligere utsettelse ikke ble akseptert. Det foreligger ikke usaklig forskjellsbehandling. Den saken som økonomirådgiver viser til gjelder en sak med gammel gjeld; den har ligget i selskapets avdeling for langtidsinkasso. Saken er ikke sammenlignbar med

nærværende sak. Klagers henvendelser og forespørsler er besvart. Stenging av strøm er ikke eksplisitt omtalt i notater gjort fra telefonsamtaler med økonomirådgiver, og det er ikke sendt ut varsel om stenging i saken. Saksbehandler kan likevel på generelt grunnlag ha gjort rede for den videre saksbehandlingen for det tilfelle at avdragsavtale misligholdes eller uteblir. Det er ikke grunnlag for å fritta klager for å betale inkassosalær.

4 Inkassoklagenemndas syn på saken

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.

Avtaler om delvis ettergivelse av krav ligger innenfor partenes avtalefrihet. Dette er en del av det underliggende forhold mellom partene som ikke er en tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Det ligger således ikke til Inkassoklagenemnda å vurdere innklagedes avslag på økonomirådgiverens tilbud om å innfri kravet med redusert beløp..

Det gir ikke grunnlag for å konstatere brudd på god inkassoskikk om én saksbehandler har sagt at anmodninger om delvis ettergivelse av gjeld må fremsettes skriftlig, selv om en annen har avslått slik ettergivelse uten å avvente skriftlig anmodning.

Når det gjelder anførselen knyttet til et mulig utsagn om stenging av strømmen viser nemnda til Inkassoloven § 8 som lyder slik:

Inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. Det samme gjelder ved leilighetsvis inndriving for andre og ved inndriving av egne pengekrav.

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.

Nemnda legger til grunn som et generelt utgangspunkt at det er i strid med god inkassoskikk å true med konsekvenser av unnlatt betaling som ikke er reelle.

I følge standard nettleieavtale § 7-2 har nettleier krav på å bli kontaktet personlig av netteier, samt å få skriftlig varsel før stenging kan skje. I tillegg må det etter avtalens § 7-1 foreligge vesentlig betalingsmislighold. Siden klager var ajour med løpende leie for øvrig, er det ikke uten videre gitt at misligholdet ville gi rett til å stenge. Etter nemndas oppfatning ville det av den grunn kunne være i strid med god inkassoskikk å true med stenging av strømmen ved unnlatt betaling.

Det er omtvistet om det i telefonsamtalen 15.06.05 ble sagt at strømmen ville bli stengt dersom ikke hele kravet ble betalt innen 13.07.05. Det er på det rene at skriftlig varsel om stenging ikke er sendt. Nemnda finner etter en samlet vurdering at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at klager ble truet med stenging og at det derfor ikke er grunnlag for å konkludere med at innklagede har handlet i strid med god inkassoskikk.

Anførselen om usaklig forskjellsbehandling kan heller ikke føre frem. De faktiske forhold i den andre saken skiller seg på vesentlige punkter fra den foreliggende; abonnementet var avsluttet og kravet var under såkalt langtidsinkasso; forskjellsbehandlingen kan derfor ikke sies å ha vært usaklig. Reglene om usaklig forskjellsbehandling er for øvrig utviklet for det offentligrettslige området og gjelder neppe - eller i hvert fall bare i meget begrenset utstrekning - i forholdet mellom private parter.

4 Vedtak

Klagen gis ikke medhold.

Iver Huitfeldt
Leder Inkassoklagenemnda