

Sandefjord 5. mai 2010: Vedtak i sak 155-2009

Klager: NN

Innklaget: Lindorff, postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om oppsøk. Om beregning av salær.

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 et misligholdt billån. I tillegg til at det var utstedt gjeldsbrev var det salgspant i bilen. Grunnet manglende betaling av forfalte terminer ble hele lånet sagt opp og sendt til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt salær, ble sendt 13.02.09. Begjæring om tilbakelevering av bilen ble sendt, men ble siden trukket da avtale om frivillig tilbakelevering kom i stand. Ny begjæring om tilbakelevering ble sendt 24.06.09 da klager protesterte på taksten som ble fremlagt. Frivillig salg skal likevel ha kommet i stand, og overskudd etter salget ble utbetalt klager. Klager mener innklagede solgte bilen uten at hun fikk beskjed, og at klager kunne fått et høyere overskudd da de hadde en kjøper som ville betale mer.

2. Saksforholdet

Grunnet mislighold av termin sendte innklagede ”Betalingsoppfordring/ Varsel om oppsigelse” for forfalte terminer 12.01.09. Inkassosalær var beregnet med kr 1 475. Det het blant annet ”Dersom betaling ikke finner sted anses låneavtalen som vesentlig misligholdt og forfalt i sin helhet.” og ”I denne saken kan oppsøk bli vurdert”

Da kravet ikke var betalt innen betalingsfristen i ”varsel om oppsigelse”, ble hele kravet inkassovarslet. Kravet var spesifisert med hovedkrav kr 183 756, renter fra 05.11.08 til 29.01.09 kr 163,47 og purregebyr/salær/erstatning mva kr 1 475.

Grunnet manglende betaling ble betalingsoppfordring for hele saldoen sendt 13.02.09. Salær var lagt til kravet med kr 5 531,25.

Varsel i henhold til tvangsfullbyrdelsesloven §§ 4-18 og 4-19 ble sendt 27.02.09. I tillegg til salær, kr 5,531,25, var det beregnet ”Salær for dette varsel/erstatn.mva” kr 322,25.

Den 05.03.09 var oppsøker i kontakt med klager på hennes bopel. Oppsøkeren skal ha snakket med sønnen som bekreftet at skyldner snart ville komme hjem, og ventet derfor i bil på utsiden av klagers eiendom. Da klager ankom, skal oppsøkeren ha kjørt etter og parkert ved siden av klager på hennes eiendom. Avtale om betaling av kr 3 000 innen fem dager og resten innen utløpet av mars skal ha blitt gjort.

Grunnet manglende betaling ble ”Begjæring om tvangsdekning i løsøre ved tilbakelevering til salgspanthaver” sendt 03.04.09. Samme dag som begjæring om tilbakelevering ble sendt, skal klager ha kontaktet innklagede og avtalt at kr 14 000 ville bli innbetalt rett over påske, og at hun deretter ville ta kontakt med namsmannen og innklagede for en videre avtale. Betaling skal på nytt ha uteblitt. Klager skal ha informert om at hun ikke ville klare å betale. Innklagede skal da ha tilbudt klager en frivillig tilbakelevering, noe klager ikke skal ha ønsket. Innklagede skal da ha informert om at ”da må NM hente bilen”.

Den 11.05.09 skal en navngitt person, etter fullmakt fra skyldner, ha kontaktet innklagede og fremmet ønske om en frivillig tilbakelevering av bilen. Bilen ble etter dette tilbakelevert 11.05.09 og NAF bilteknikk vurderte 29.05.09 verdien på bilen til kr 200 000. Taksten ble oversendt klager 04.06.09.

Det fant deretter sted e-post korrespondanse mellom partene i tiden 29.05.09 til 02.06.09. Korrespondansen gjaldt hvordan forsikringen kunne sies opp.

Da signert avtale om frivillig tilbakelevering ikke ble mottatt før 02.06.09, ble begjæringen om tilbakelevering først trukket 04.06.09, men før denne kom frem til namsmannen skal namsmannen ha sendt varsel om avholdelse av tilbakeleveringsforretning.

Etter fullmakt fra klager fremsatte klagers fullmektig 12.06.09 skriftlig innsigelse på verdivurderingen. Det ble vist til at taksten hadde tatt utgangspunkt i feil årsmoell og utstyr som fulgte bilen. Det het avslutningsvis i brevet ”Imøteser deres tilbakemelding samt verdivurdering i samsvar med inngått kjøpekontrakt med XX Bil YY.”

Samme dag sendes klage til innklagede der det anføres at innklagede har brutt god inkassoskikk, blant annet ved oppsøk foretatt på kveld og på en slik måte at det er gjort kjent for andre at hun hadde en inkassosak. Hun skal videre ha fått telefonhenvendelse om at noen fra politiet ville komme og hente bilen en av de nærmeste dagene, samt sms med sjikanerende uttalelser. Til tross for at bilen ble levert 11. mai, skal hun 5. juni ha mottatt varsel om tilbakelevering, og måtte av denne grunn reise på politistasjonen og dokumentere at bilen var tilbakelevert, noe hun fant urimelig belastende. Det ble anført at inkassosalæret måtte bortfalle.

Under henvisning til avtale om frivillig tilbakelevering og uenighet rundt taksten skal innklagede ha sendt ny begjæring om tilbakelevering.

I perioden 22.06.09 til 17.07.09 fant det sted e-postkorrespondanse vedrørende annullering av forsikring og utstedelse av salgavtale.

Innklagede avviste at de hadde håndtert saken i strid med god inkassoskikk. Det ble videre opplyst at ”Årsaken til begjæring om tvangstilbakelevering ble sendt namsmannen var for å få en offentlig prisfastsettelse De i Deres brev ikke godkjente ved frivillig salg.”

Skriftlig klage ble fremmet til Inkassoklagenemnda. I innklagedes tilsvaer fremgår det at innklagede er av den oppfatning at saken er korrekt behandlet i relasjon til inkassoloven § 17.

Klager ble oppfordret til å dokumentere eller på annen måte sannsynliggjøre sine påstander. Hun la da frem legeerklæring på at hun hadde vært mye syk i det siste året.

Innklagede la på oppfordring fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda fram e-post som dokumenterer at bindende salgavtale ble inngått mellom kreditor og kjøper på formiddagen 17.07.09.

3. Partene anfører

Klager anfører at oppsøket ble foretatt sent om kvelden ca kl 22.30. Oppsøker skal ha snakket med sønnen og satt seg til å vente utenfor klagers eiendom, noe som resulterte i at inkassosaken ble kjent for sønnen. Klager skal videre ha mottatt personlig SMS fra saksbehandler hos innklagede med sjikanerende innhold. Innklagede skal ha opplyst at ved manglende frivillig avtale ville de med hjelp av venner i politiet hente bilen hjemme hos henne. Det anføres videre at til tross for at bilen var tilbakelevert 11. mai, mottok hun brev om tilbakelevering nesten en måned senere. Å måtte møte på politistasjonen for å dokumentere at bilen allerede var levert var en urimelig belastning. Grunnet feil i saksbehandlingen skal ikke forsikringen ha blitt sagt opp, noe som medførte ekstra omkostninger. Det anføres at det ble bemerket konkrete feil i taksten. Takstmannen skal ha sendt en redegjørelse for feilene som var blitt gjort og samtidig opplyst at bilen skulle selges på lukket forhandlerauksjon. Den korrigerte taksten skal da ha blitt over kr. 20 000 høyere. Ved puring på utlevering av den nye taksten skal innklagede ha opplyst at nye utgifter og gebyrer ville tilkomme.

Bilen ble da forsøkt solgt gjennom frivillig salg. I telefonsamtale mellom fullmektigen og innklagede 16.07.09 skal det ha blitt klart at et innkommet bud på kr 225 000 ville gi klager en dekning på kr 14 500.

Forhandlingene fortsatte og nytt bud på kr 239 000 ble fremsatt. Det anføres at innklagede har tatt seg til rette

ved å selge bilen til kr 225000 uten å varsle ham. Endelig anføres det at påstanden fra Lindorff om at begjæringen om tilbakelevering ble sendt fordi klager ikke godkjente taksten er lite troverdig fordi begjæringen ble sendt 04.06.09, mens klage på taksten ikke ble fremsatt før 12.06.09.

Innklagede anfører at oppsøkskonsulenten har opplyst at besøket ble foretatt mellom kl 20 og 21. Han skal ha ventet på klager utenfor hennes eiendom for deretter å kjøre etter henne og parkere ved siden av henne. Tonen i samtalen mellom klager og oppsøker skal ha vært god, og det skal ha kommet i stand en avtale om betaling. Det anføres videre at begjæring om tilbakelevering ble sendt da klager ikke ønsket å inngå avtale om frivillig tilbakelevering. Begjæringen skal ha blitt tilbakekalt straks signert avtale om frivillig tilbakelevering var mottatt. Den signerte avtalen ble mottatt av Lindorff lenge etter at bilen faktisk var tilbakelevert, og dette er årsaken til at namsmannens brev om tvungen tilbakelevering krysset brevet med begjæringen om heving av saken. Det anføres videre at ny begjæring om tilbakelevering ble sendt grunnet at det ble fremsatt innsigelser mot verdivurderingen – en praksis som skal følge av vilkårene i avtale om frivillig tilbakelevering. Fullmektigen skal 15.07.09 ha opplyst at han hadde kjøper til bilen for kr 225 000 og kjøpsavtale ble da inngått mellom kreditor og kjøper. To dager senere skal fullmektigen ha funnet ny kjøper, men bilen var da allerede solgt. Det avvises at man har håndtert saken i strid med god inkassoskikk.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 19. april 2010 og 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.

Denne loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I saker som dette tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. Nemnda legger til grunn at tvisten rundt prisfastsettelsen og gjennomføringen av salget av bilen faller utenfor nemndas saklige kompetanse, og må avgjøres av domstolene dersom partene ikke kommer til enighet.

Nemnda har, utenom partenes anførsler, kommet til at klagen likevel fører frem og bemerker:

Inkassoloven § 17 fjerde ledd fastslår at skyldnerens plikt til å erstatte fordringshaverens inkassokostnader bortfaller dersom reglene i lovens § 8 er overtrådt. Inkassoloven § 8 første ledd bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I § 8 andre ledd heter det at:

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

Med hjemmel i lovens § 19 er det gitt forskrift om hva skyldneren plikter å erstatte. Forskriften § 2-1 bestemmer at en fordringshaver aldri kan kreve erstattet høyere samlet erstatning av skyldneren for kostnader ved å ha engasjert en inkassator og for andre kostnader ved utenrettslig inndrivning enn det som følger av forskriften §§ 2-2 til 2-5.

Inkassoklagenemnda har merket seg at innklagede, i tillegg til ordinært inkassosalær etter inkassoforskriften §§ 2-2 og 2-3, har beregnet salær for sitt ”VARSEL IHT. TVANGSFULLBYRDELSSESLOVEN §§ 4-18 OG 4-19 med kr 322,50.

Nemnda viser til vedtak i sak 226-2006. Her uttalte Inkassoklagenemnda at inkassoforskriften § 2-4 må forstås i lys av forskriften § 2-1 som bestemmer at en fordringshaver aldri kan kreve erstattet en høyere samlet erstatning av skyldneren for utenrettslige kostnader enn det som følger av bestemmelsene blant annet i forskriften § 2-4. Sett i et slikt lys, inneholder forskriften § 2-4 en uttømmende oppregning av tilfeller der man

kan kreve maksimalsatsene forhøyet. Varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 er ikke nevnt i § 2-4, og kostnadene med slikt varsel faller derfor utenfor det som kan kreves dekket som utenrettslige kostnader.

Justisdepartementet har i en tolkningsuttalelse av 05.02.09 uttalt at: "Eit varsel om at tvangsfullbyrding vil bli kravd synest etter dette å falle utanfor omgrepet "rettslig inndriving" i inkassoloven § 21." Det ble videre vist til at siden inkassolovens forarbeider gir anvisning på at varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 kan kombineres med inkassovarsel etter inkl § 10, tyder det på at lovgiver har sett på denne type varsel som et utenrettslig inndrivingsiltak. Justisdepartementets lovavdeling la etter dette til grunn at varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven §§ 4-18 og 4-19 er omfattet av reglene om inndrivelseskostnader i inkassoloven og inkassoforskriften. Utgangspunktet må da være at fordringshaveren ikke kan kreve skyldneren for skriving av varselet utover maksimalsatsene i inkassoforskriften § 2-4.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at varslet i nærværende sak ble sendt over ett og et halvt år etter nemndvedtaket og etter at Justisdepartementets lovavdeling hadde konkludert med det samme.

Nemnda har etter dette kommet til at innklagede ikke hadde anledning til å kreve de utenrettslige kostnadene forhøyet grunnet skriving av varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven, og etter nemndas syn er det å kreve salær for noe man ikke har krav på etter inkassoloven i seg selv i strid med god inkassoskikk fordi et slikt salær på en utilbørlig måte øker presset på skyldneren.

Selv om salæret for varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 utgjør en beskjeden del av de samlede omkostninger i saken, må inkassoloven § 17 fjerde ledd forstås slik at dersom det er opptrådt i strid med god inkassoskikk, har ikke skyldneren erstatningsplikt for noen del av omkostningene. Det er enten – eller, noe som gjør regelen enkel å praktisere, se om dette Inkassoloven, kommentarutgave av Ernst Moe m.fl side 115.

Klager gis etter dette medhold. Fordringshaveren har ikke krav på å få dekket sine inkassoomkostninger av klageren, og eventuelt innbetalt beløp pliktes tilbakebetalt til klager.

Da klager har vunnet fram på annet grunnlag, har ikke nemnda tatt stilling til de øvrige anførselene, men tillater seg likevel å bemerke at oppsøk er en inndrivelsesmetode som er sterk, og som lett kan oppleves truende og ubehagelig. Selv om Inkassoklagenemnda har uttalt at varslet oppsøk er akseptabelt som et ledd i inkassopågangen, må det understrekes at oppsøkers opptreden må være diskret og ikke utsette skyldner for urimelig skade, påtrykk eller ulempe.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak.

Klager gis medhold. Inkassoomkostningene kan ikke kreves dekket av klageren som har krav på å få innbetalt beløp tilbake.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda