

**Sandefjord, 26. september 2013: Vedtak i sak 130-2013.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Odin Kapital AS, Vestre Rosten 81, 7075 Tiller.

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om kravet er korrekt varslet og om kravene skulle vært sammenslått.

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 opprinnelig tre ubetalte fakturaer til [lege XX v/YY Helsesenter]. Alle tre hovedkrav ble betalt samme dag, samtlige etter forfall. Det siste kravet ble avsluttet som betalt før inkasso, mens det er iverksatt inkasso for de to første kravene på henholdsvis kr 235 og 304, begge inklusive kreditors fakturagebyr på kr 55. Klagen gjelder disse to sakene.

## 2. Saksforholdet

De to kravene som klagen gjelder, forfalt til betaling 24. og 25.01.13. Inkassovarsler, tillagt purregebyr, ble sendt med tre dagers mellomrom. Hovedkravene ble betalt 19.02.13. Restkravene, som utgjorde purregebyrene samt renter, ble purret av innklagede i brev 21.02.13. Kravene ble oversendt til inkasso 12.03.13 og betalingsoppfordring ble sendt i begge saker samme dag.

Klager protesterte både mot prosess og beløp i et brev sendt på e-post til innklagede den 18.03.13. Klager viste til at hun uken før hadde fått opplyst at utestående pr dato var 192,62 og at det samtidig ble avtalt at innklagedes fagsjef/avdelingsleder skulle ta kontakt samme dag, for avstemming av kontoen. Dette skal ikke ha skjedd.

Etter at klager purret på manglende tilbakemelding ble klagers henvendelse besvart 22.04.13. Innklagede redegjorde for kravene, betalingene og opprettholdt restkravene som nå utgjorde henholdsvis kr 203,05 og kr 395,25.

Klager sendte 02.05.13 «PROTEST 2, mot krav på fordringer» med oversikt over all korrespondanse i saken. Hun viste til at hun anså saken som avsluttet og avventet en skriftlig beklagelse. Innklagede redegjorde i e-post 22.05.13 for at saken var sendt til inkasso på grunn av at restkravene ikke var betalt innen fristen. Kravene var varslet med tungt salær, og restkravene ble oppgitt til henholdsvis kr 603,31 og kr 797,90. Klager viste i e-post samme dag til at to krav på henholdsvis kr 64,43 og 64,01, til sammen kr 128,44, hadde resultert i et samlet krav på kr 1401,21, noe som representerer fantastiske 1090,95% økning. Hun anmodet igjen innklagede om å avslutte saken.

Etter å ha mottatt ytterligere krav sendte klager 28.05.13 «protest mot mottatte utestående inkasso-krav». Hun viste til den foreliggende korrespondansen, og mente at fortsatt ignorering av henvendelsene ville svekke innklagedes troverdighet. Gjennom e-postkorrespondanse i dagene 25. og 26. juni 2013 ble innklagede orientert om at saken ville bli sendt til Inkassoklagenemnda for behandling. Innklagede beklaget sent svar på henvendelser og opplyste at saken var satt i bero i påvente av henvendelse fra nemnda.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda 26.06.13. Hun mente saken var oppgjort og viste til at tross betalinger og innsigelser hadde innklagede fortsatt inndrivningen og økt salærene. Hun ønsket at innklagede skulle trekke saken.

Klagen ble oversendt innklagede, som i sitt tilsvaer ga en kort oppstilling over hva som var skjedd i saken. Kravet ble opprettholdt.

### 3. Partene anfører

Klager anfører at manglende referanse utover hovedstol og påløpte renter og omkostninger er forvirrende og vanskeliggjør muligheten for å kontrollere om selskapets påstander er riktige. Det anføres at innklagede har vært svært uregelmessig i svar på henvendelser, noe som oppleves som svært amatørmessig og avslører uetiske holdninger. I telefonsamtale ble det opplyst at saldo i saken var 192,62. For å være sikker på at dette var korrekt ble det sendt en henvendelse til selskapet med informasjon om at dersom dette ble bekreftet skriftlig, ville klager uten forsinkelse overføre det utestående beløpet. Protest mot kravene ble sendt 18.03.13. Innklagede ble her oppfordret til å rydde opp ved at klager tilbød seg å betale utestående (kr 192,62) dersom innklagede ønsket å løse saken. Innklagede nektet i e-post for at de hadde mottatt noe som helst. Senere protest valgte innklagede å se bort fra, selv om det også inneholdt et løsningsforslag. Kr 192,62 ble betalt 19.04.13. Klager anfører at hun, som konsekvens av at selskapet har handlet i strid med god inkassoskikk, ikke skal betale inndrivelseskostnadene.

Innklagede anfører at de ikke kan se at det er påvist feil i deres rutiner eller at det er gitt feilaktige opplysninger i saken. Kravet på vegne av YY Legesenter og lege XX opprettholdes. Det anføres at skyldner ringte vedrørende begge krav 16.01.13 og fikk utsettelse til 12.02.13 med informasjon om at dette var siste frist før inkassovarsel. Betaling av hovedstol i begge saker ble mottatt 20.02.13. Brev vedrørende rest på kravet ble sendt den 21.02.13 i begge sakene. Skyldner ringte 26.02.13 og ble enig om betaling av rest samme dag. Skyldner ombestemte seg under samtalen og hevdet at det var banken som hadde tullet. Skyldner fikk informasjon om at dette var et anliggende mellom henne og banken. Betalingsoppfordring i begge sakene ble sendt 12.03.13 og varsel om tungt salær ble sendt 04.04.13.

### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 09.09.13. 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.

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, og det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel, før kravet sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten bort dersom fordringshaveren eller inkassator har optrådt 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, som er den aktuelle bestemmelsen her, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om kravene burde ha vært sammenslått for å unngå unødige inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 første ledd.

Når en inkassator får i oppdrag å drive inn flere krav mot samme skyldner, må inkassatoren vurdere om omkostningene ved å drive inn kravene separat er nødvendige. Er separat inndrivning ikke nødvendig, vil heller ikke omkostningene være nødvendige. Kravene må da behandles samlet, og det samlede hovedkravet blir beregningsgrunnlaget for de utenrettslige inndrivingskostnadene (inkassosalæret).

Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for sammenslåing av krav. I Finanstilsynet rundskriv, R 8/2011, "Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav" heter det imidlertid at "Når en inkassator får oversendt to eller flere krav samtidig fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadiet i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen. Det vil følgelig ikke være nødvendig å slå sammen to krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso."

Inkassoklagenemnda har i sin praksis lagt rundskrivets retningslinjer til grunn. I nærværende sak fremgår det at begge kravene ble sendt til inkasso 12.03.13, samme dag. Nemnda kan ikke se at det foreligger grunner for å avvike hovedregelen om sammenslåing. Innklagede pliktet således å slå sammen de to kravene for å redusere inkassoomkostningene. Nemnda mener klager har opptrådt i strid med god inkassoskikk ved ikke å sammenslå sakene og har som følge av dette har påført klager unødige kostnader.

Inkassoklagenemnda har deretter vurdert om innholdet i de fremlagte varslene er i samsvar med gjeldende regelverk.

Nemnda har deretter tatt stilling til om kravet er korrekt varslet. I inkassoloven § 9 første ledd bokstav a) heter det «etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk,...». I innklagedes inkassovarsel heter det: *"Dersom utestående beløp med purregebyr ikke betales innen 04.03.2013, kan beløpet bli oversendt til inkasso for videre betalingsoppfølging og ytterligere kostnader kan påløpe."* Inkassoloven benytter ordet "vil", mens innklagede bruker ordet "kan". I NOU 1983:8 side 38 uttaler Inkassolovvalget følgende: "Da varselet normalt vil bli sendt av fordringshaveren selv, kan det ikke stilles for store krav til dets form og innhold. Det vesentlige må være at skyldneren på en klar og utvetydig måte blir gjort oppmerksom på gjeldsposten og at fortsatt manglende oppfyllelse vil medføre at saken oversendes til profesjonell inkassator." Etter nemndas syn åpner bruken av ordet "kan" for ny vurdering av om inkasso vil bli satt i verk dersom betalingsfristen oversittes, og innklagedes inkassovarsel oppfyller derfor ikke lovens krav slik det er kommet til uttrykk i § 9, og klager plikter derfor heller ikke av denne grunn å betale inkassokostnadene.

Da klager har vunnet fram på annet grunnlag har nemnda ikke funnet grunn til å gå nærmere inn på klagers innsigelse om at kostnader kunne vært unngått om klager hadde besvart klagers henvendelser. Nemnda vil likevel bemerke at innklagede, etter nemndas mening, har utsatt klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk ved ikke å stanse pågangen og vurdere innsigelsen da den ble fremsatt. Det er lagt til grunn at innsigelsen er sendt til korrekt adresse og at den ikke er åpenbar grunnløs.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger brudd på inkassoloven § 17 første ledd, idet klager, som følge av manglende sammenslåing, er påført unødige kostnader, og at det som følge av dette er opptrådt i strid med god inkassoskikk, jf. lovens § 8. Klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 fjerde ledd er følgelig bortfalt.

Klagen har etter dette ført frem og klageren plikter ikke å betale noen del av inkassoomkostningene.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger i saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda