

Sandefjord, 18. februar 2013: Vedtak i sak 140-2012

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet og om sen registrering av innbetalinger og uriktige påstander om bruk av feil kid-nummer utsatte klager for urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk.

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 krav på eiendomsavgifter til XX kommune. Hovedkravet er på kr 5 055,78 og forfalt til betaling 20.04.12.

2. Saksforholdet

Klager betalte kr 1000 før forfall. Inkassovarsel for restkravet ble sendt av fordringshaver. Purregebyr på kr 62 var lagt til kravet. I inkassovarselet het det blant annet «Dersom beløpet ikke er betalt innen 14 dager, blir utestående beløp overført til inkasso uten ytterligere varsel. Gebyrer og omkostninger i forbindelse med dette tillegges saken og belastes kunden».

Klager betalte ytterligere kr 1000 den 07.06.12. Betalingen var gjort med samme kid-nummer som oppgitt i inkassovarselet. Saken ble overført til inkasso 08.06.12. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 12.06.12. Samme dag som betalingsoppfordringen ble sendt, betalte klager kr 3 117,78. Innbetalingen tilsvarte restkrav etter inkassovarselet. Også denne gang ble kid-nummer gitt i inkassovarselet benyttet. I betalingsoppfordringen var det ikke gjort fradrag for innbetalingene 07.06.12 og selvfølgelig ikke for innbetalingen som var gjort samme dag som betalingsoppfordringen ble sendt.

Etter å ha mottatt betalingsoppfordringen kontaktet klager innklagede og bestred størrelsen på kravet. Klager fremla kvitteringer fra sin bankforbindelse, der også benyttet kid-nummer fremkom. Innklagede viste til at de to siste innbetalingene var gjort til et kid-nummer som gjaldt et annet fakturanummer. Restkravet på kr 3 055,78 ble opprettholdt. Klager gjentok at kravet var betalt og viste til at fordringshaver hadde hatt feil i kid tidligere. Klager betalte likevel kravet i betalingsoppfordringen før betalingsfristen i betalingsoppfordringen utløp.

I e-post 29.06.12 ble han informert om at det var betalt kr 3055,03 for mye i saken. Etter å ha avdekket sen registrering av innbetalingene ble rentekravet frafalt og kr 3 110,29 ble tilbakebetalt skyldner. Det ble vist til at siste innbetaling var gjort etter at saken var overført til inkasso og inkassoomkostningene var påløpt. Kravet på inkassokostnadene ble derfor opprettholdt.

Klager klaget til Inkassoklagenemnda. Klager ønsket tilbakebetalt inkassosalær, en unnskyldning fra innklagede samt erstatning.

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvarende avviste klagen under henvisning til at salæret var rettmessig.

Saken ble avvist av sekretariatet for Inkassoklagenemnda i brev 24.10.12. Klagen ble avvist under henvisning til at restkravet ble betalt etter at betalingsfristen i inkassovarselet var oversatt og saken var oversendt til inkasso.

Klager opprettholdt klagen i e-post av 26.10.12. Klagen var i hovedsak begrunnet med "å ikke bli trudd av Lindorff når eg viser frem kvitteringer for innbetalinger og blir til og med nødt til å betale alt for mye."

Innklagede redegjorde, på oppfordring fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda, for at betalingen foretatt 07.06.12 ikke var registrert på grunn av kryssende betaling. Mellom innbetalingen og utsendelsen av betalingsoppfordringen var det to virkedager.

Saken ble oversendt nemndleder, som besluttet saken ført for nemnda.

3. Partene anfører

Klager anfører at han hadde betalt kravet i sin helhet den dagen betalingsoppfordringen ble sendt ut. E-post veksling viser feil påstander om kid-nummer og til slutt erkjennning av sen registrering av innbetalinger. Klager viser til at han ikke ble trodd av innklagede da kvitteringer for betalinger ble vist frem. Han ble derfor nødt til å betale alt for mye. Det anføres at når kravets eier og inkassobyrå går ut med feil krav og feil påstander, er grunnlaget for inkassosalær ikke til stede. Kravet på inkassosalær er krevd tilbake uten at innklagede har svart.

Innklagede anfører at klager kun hadde betalt kr 1000 innen fakturaforfall. Klager overholdt heller ikke betalingsfristen i inkassovarselet. Saken ble derfor overført til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt. Klagers betaling av de neste kr 1000 ble foretatt 14 dager etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet og dagen før saken ble overført til inkasso. Mellom innbetalingen og utsendelsen av betalingsoppfordringen er det to virkedager, og det forhold at innbetalingen var ikke registrert hos innklagede innen disse to dagene, må være skyldners risiko. Den kryssende betalingen hadde uansett ingen konsekvenser for salærberegningen, i det inkassosalærene påløp allerede da saken ble registrert til inkasso. Rest hovedstol ble betalt samme dag som betalingsoppfordringen ble sendt. Saken ble betalt og avsluttet 26.06.12. Klager har betalt kr 564,74 i salær. Det anføres at salæret er rettmessig.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 4. februar 2013 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.

Etter inkassolovens § 17 plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. 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 hovedkravet er forfalt, erkjent og betalt. Tvisten gjelder om det foreligger grunnlag for de utenrettslige inkassoomkostningene.

Inkassoklagenemnda har av eget tiltak vurdert fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet og har ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved en inkassosak slik det fremgår av inkassoloven § 10 for betalingsoppfordringer. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav og bregrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises i denne sammenheng til uttalelser i NOU 1983:8 der kravene til spesifisering i varslene er omhandlet. Det fremgår der at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Nemnda er av den oppfatning at innklagedes formulering om at gebyrer og omkostninger ved unnlatt betaling belastes kunden, utsatte klager for et urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8.

Nemnda har videre vurdert om innklagedes sene registrering, samt ignorering av klagers fremlagte betalingsdokumentasjon, var i strid med god inkassoskikk. Det legges til grunn at kun kr 1000 var betalt rettidig, og at inkassovarsel fremsto som nødvendig. Klager betalte ytterligere kr 1000 etter at betalingsfristen i inkassovarslet var oversittet, men før saken ble overført til inkasso. Betalingsoppfordringen ble sendt fem dager etter at betalingen var utført, uten at beløpet var korrigert i henhold til betalingen. Samme dag som betalingsoppfordringen ble sendt, betalte klager de siste kr 3 117,78.

Det følger av lovens forarbeider i Ot.prp.nr. 2 av 1987-88 at skjæringspunktet for når det påløper inkassokostnader er etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og når inkassoselskapet har mottatt inkassooppdraget. Det er etter dette ikke tilstrekkelig å betale kun hovedstolen for å unngå betalingsplikten når først saken er sendt til inkasso og det er påløpt inkassokostnader.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at de siste delbetalingene ble gjort etter at betalingsfristen i inkassovarslet var utløpt og etter at saken var oversendt til inkasso. Erstatningsplikten for inkassoomkostningene var derfor i utgangspunktet oppstått. Inkassoklagenemnda er imidlertid av den oppfatning at innklagede ved å avvise klagers fremlagte dokumentasjon på betaling som feil, åpenbart uten å foreta nærmere undersøkelser, for deretter å fastholde krav på betaling, utsatte klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger flere brudd på inkassolovgivningen slik at klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 er 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