

Sandefjord 17. september 2013: Vedtak i sak 16-2013.

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om kravet er varslet i samsvar med gjeldende regelverk. Om klager har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert.

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

Kravet gjelder et lån sikret med salgspant i bil. Saken gjelder restkravet etter at frivillig tilbakelevering av bil er gjennomført og salgssum er godskrevet lånet.

2. Saksforholdet

Grunnet vesentlig mislighold av låneforpliktelse til XX Finans sendte innklagede 29.08.12, på vegne av fordringshaver, «Oppsigelse av engasjement». Skyldner ble varslet om at kontoen ville bli tilbakeført til opprinnelige vilkår ved betaling av forfalte terminbeløp, renter og omkostninger innen 12.09.12. Girodelen lød på kr 8 289,44. I vedlegg til brevet var beløpet nærmere spesifisert. Likeledes totalbeløpet på kr 196 905,07.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble inkassovarsel sendt 13.09.12. I varselet het det «Vi har fått i oppdrag fra XX Bank å innkreve forfalte terminer. Kontoen, inkludert eventuelle transaksjoner som mottas på et senere tidspunkt, betraktes som oppsagt og er forfalt til betaling i sin helhet. Du får likevel en siste sjanse til å gjøre opp for deg før kravet går videre til inkasso. Hvis du betaler opprinnelige forfalte terminer samt renter og omkostninger, innen 27.09.12, tilbakefører vi kontoen til opprinnelige vilkår. Hvis du ikke betaler innen fristen blir kravet i sin helhet overført til ordinær inkasso uten ytterligere varsel. Dersom kravet er betalt før dette brevets dato, anses saken som avsluttet. Har betalingen krysset dette brev, ber vi om at purregebyr og renter betales snarest». Giroen var utfyllt med beløpet kr 8 377,70 med spesifisering av beløpet og oppstilling av totalsummen på kr 196 993,33 i vedlegg til giroen som ved oppsigelsen av engasjementet.

Da betaling fortsatt ikke var registrert, ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær med kr 3 100, ble sendt 02.10.12. Beløpet på giroen var oppgitt til kr 194 938,38, mens vedlegget til giroen viste en totalsum på kr. 195 003,40.

Klager inngikk avtale om å tilbakelevere bilen og signerte 05.11.12 «Skjema for frivillig tilbakelevering XX BankFinans». I skjemaet heter det blant annet «Hvis partene ikke er enig om den anslåtte prisfastsettelsen, blir denne å fastsette ved takst/skjønn angitt av en repr. for hver part, samt en oppmann oppnevnt av repr. i fellesskap. Om leie/låntaker unnlater å oppnevne en repr. Innen 10 dager etter mottak av skjønnsdokumenter fra Lindorff på vegne av XX Bank, anses dette som en aksept av den anslåtte prisfastsettelse. Partene bærer selv utgiftene til sin oppnevnte repr. og deler utgiftene til oppnevnt oppmann».

Brev med prisfastsettelse ble sendt klager 12.11.12. Prisen var satt til kr 80 000 og frist for tilbakemelding var satt til 26.11.12. Det var videre opplyst at eventuell innsigelse måtte være fremsatt skriftlig, og at godskrivning av kontrakt i så fall ville avvende til skjønn var foretatt. Vedlagt lå takst avholdt av NAF som viste at bilen var verdt kr 80 000 .

Innsigelse ble fremsatt på fristens siste dag. Det fremgikk av skrevet at klager stilte seg undrende til den verdien som var satt, men at hun ikke hadde mulighet til å bruke penger på innsigelse på taksten. Hun tilbød derfor å betale kr 50 000 med nedbetaling kr 1 300 pr måned i fire år. I motsatt fall opplyste hun at eneste alternativ var å søke namsmannen og gjeldsordning.

Innklagede besvarte henvendelsen og opplyste «På bakgrunn av innsigelsen må det avholdes skjønn». Frist var satt til 13.12.12. Det ble videre gitt opplysninger om hvem som kunne oppnevnes, samt hvor skyldner kunne

henvende seg for å få opplysninger om hvor bilen var lagret, osv. Det het også at «Alternativt kan det innen samme tidsfrist skriftlig meddeles kontakt med kjøper som er villig til å betale høyere pris enn tidligere tilsendte prisfastsettelse».

I e-post til innklagede den 17.12.12 opplyste klager at bilder av bilen viste skader som ikke skal ha vært der ved tilbakeleveringen. Hun orienterte om at bilen var lagt ut på Finn.no den 16.12.12 og at hun nå hadde mulig kjøper til bilen. Hun ba om at bilen ble trukket fra salg, slik at hun kunne selge den selv som avtalt.

Innklagede avviste å trekke saken da frist for å oppnevne skjønnsmenn var satt til 13.12.12, en frist klager ikke hadde overholdt. I dagene som fulgte, var det omfattende korrespondanse mellom partene vedrørende prosessen med tilbakelevering, prisfastsettelse og avregning.

Klager fremmet klage til Inkassoklagenemnda 14.01.13. Klager viste til den behandlingen saken hadde fått og ønsket Inkassoklagenemndas vurdering av saken.

Klagen ble oversendt innklagede. Innklagede viste til at tilbakeleveringen var gjennomført etter avtalen og opprettholdt derfor salærkravet. Innklagede opplyste videre at de var av den oppfatning at avsendt inkassovarsel var i samsvar med gjeldende regelverk.

3. Partene anfører

Klager anfører at hun er lurt og at den frivillige ordningen har endt fullstendig katastrofalt for henne. I forbindelse med frivillig innlevering av bil, som ble gjort med bakgrunn i at dette skulle bli den beste løsningen, anfører klager at hun fullstendig har mistet grepet på sin økonomiske situasjon. Verdi på bilen ble oppgitt til kr 80 000. Blant annet ble det anslått skader på bilen for kr 50 000, herunder en skade på bakre skjerm/støtfanger til kr 8 000. Klager stiller seg uforstående til denne skaden, som ikke skal ha vært der ved innlevering. Hun hadde ikke mulighet til å bruke penger på innsigelse mot verdivurderingen, men hun informerte om hva hun hadde mulighet til å innbetale hver måned. Dette brevet skal hun ikke ha mottatt noe svar på. Det anføres at oppgitt nummer var ute av drift da klager skulle orientere seg om hvor bilen var lagret. Klager skal heller ikke ha blitt ringt opp av bilselger slik hun fikk melding om. Hun skal derfor ikke ha fått solgt bilen til en høyere pris.

Innklagede anfører at klager tok kontakt 17.10.12 og opplyste at hun ikke kunne betale seg a jour. Frivillig tilbakelevering ble gjennomført 05.11.12 og klager signerte «Skjema for frivillig tilbakelevering» hvor det var avtalt hvordan den frivillige tilbakeleveringen skulle foregå. Etter først å ha ringt innklagede, fremsatte hun skriftlig innsigelse mot prisfastsettelsen. I tråd med avtalen ble hun i brev av 03.12.12 bedt om å oppnevne en skjønnsmann innen 13.12.12. Hun fikk også muligheten til å finne en kjøper til bilen som var villig til å betale mer enn kr 80 000 for bilen. Først etter at fristen var utløpt forsøkte klager å finne en kjøper til bilen. I følge avtalen var dette for sent. Etter innklagedes oppfatning er tilbakeleveringen gjennomført etter den avtale som ble inngått 05.11.12. Salærkravet opprettholdes, og saken er stilt i bero inntil saken er avsluttet av Inkassoklagenemnda.

Det anføres at inkassovarselet er i samsvar med gjeldende regelverk. Inkassovarslet i denne saken har ajourføringsbeløpet i selve girodelen, men til forskjell fra varselet i sak 248-2012, så er hele gjelden angitt på side tre i inkassovarselet. Det fremgår dessuten av teksten i inkassovarselet at kontoen er oppsagt i sin helhet og at kravet i sin helhet blir overført til inkasso dersom ikke kravet blir brakt a jour innen den gitte frist.

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.

Inkassoloven § 17 første ledd 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, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Nemnda har først vurdert om innholdet i det fremlagte inkassovarselet er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Nemnda har gjennom sin praksis etablert visse krav og bregrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementet i brev 15.10.07 til Kredittilsynet. Det ble her vist til at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig, må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstillende kravet til innholdet i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Innklagedes inkassovarsel har overskriften «INKASSOVARSEL» og varsler i brevtteksten om at «Kontoen, inkludert eventuelle transaksjoner som mottas på et senere tidspunkt, betraktes som oppsagt og er forfalt til betaling», samt at saken vil bli overført til inkasso ved manglende betaling innen betalingsfristen. Varselet er sendt etter forutgående oppsigelse av engasjementet. Isolert sett gir varselet de opplysninger som er påkrevd etter inkassoloven § 9. Nemnda er likevel av den oppfatning at helhetsinntrykket av varselet ikke gir et klart og utvetydig uttrykk for at det er hele saldoen som varsles til inkasso. Nemnda viser her til at det i første linje etter overskriften heter «Vi har fått i oppdrag fra XX BANK å innkreve *forfalte terminer* (nemndas utheving)» og at girodelen er utfyllt med et beløp som kun viser forfalte terminer med tillegg av kundens omkostninger, renter og purregebyr. Nemnda har tidligere akseptert at fordringshavere åpner for ajourføring av opprinnelig forfalte terminer, også i inkassovarslingen. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at dersom man har til hensikt å overføre hele den forfalte saldoen til inkasso, skal også dette være hovedbudskapet i varselet. I nærværende varsel mener nemnda at varslet ikke klart og utvetydig formidler at hele saldoen, som i dette tilfellet er mer enn 23 ganger så stort, sendes til inkasso om skyldner ikke betaler innen fristen.

Nemnda har videre vurdert om klagers innsigelse var av en slik art at han burde fått den vurdert før inkasso ble satt i verk.

Nemnda har her lagt til grunn at klager frivillig inngikk en avtale med innklagede 05.11.12 om tilbakelevering av bilen. Slik nemnda ser det, har innklagede forholdt seg til denne avtalen og de frister som der var avtalt. Klagers forsøk på å selge bilen til en høyere pris ble iverksatt etter at varslede frister var utløpt, noe hun selv må bære risikoen for. Hennes innsigelse, som er fremsatt i tide, er derfor etter nemndas syn ikke av en slik art at hun hadde krav på å få den vurdert før inkasso iverksatt.

Nemnda finner likevel grunn til å bemerke at en ikke kan se at klagers brev av 19.11.12, sendt 26.11.12, er besvart utover å vise til at skjønn må avholdes. Dette til tross for at klager kom med alternative løsningsforslag, samt at hun opplyste ikke å ha mulighet til å bruke penger på sin innsigelse mot taksten. Ikke å besvare henvendelser vil relativt lett kunne anses å være i strid med god inkassoskikk, men etter en helhetsvurdering er nemnda kommet til at klager ved å signere «skjema for frivillig tilbakelevering XX Bank/Finans», har akseptert den fremgangsmåten innklagede har fulgt i denne saken. Den manglende behandlingen av klagers henvendelse er derfor ikke å anse stridende mot god inkassoskikk.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger brudd på inkassoloven § 9 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