

Sandefjord, 21. desember 2008: Vedtak i sak 46-2008

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å unnlate å besvare henvendelse fra debitor om at denne er betalingsudyktig og /eller å sende svar på søknad om betalingsutsettelse direkte til skyldner når det er uklart om sosialtjenesten har anmodet om at brev skal sendes sosialtjenesten eller debitor.

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 opprinnelig et fakturakrav fra XX på kr. 5 921. Fakturadato var 10.07.07 med forfall 24.07.07. Betalingsoppfordring ble sendt 12.09.07. Varsel i henhold til tvangsfullbyrdelsesloven §§ 4-18 og 4-19 ble sendt 23.11.07 og begjæring om utlegg ble sendt 14.12.07. Namsmannen nektet 13.02.08 å fremme saken, jf. Tvangsfullbyrdelsesloven § 5-4.

2. Saksforholdet

Etter fullmakt fra klager kontaktet sosialtjenesten fordringshaver med søknad om rente- og betalingsutsettelse. I brevet het det: "NN er villig til å undertegne gjeldsbrev der dett er aktuelt, gjeldsbrevet sendes sosialtjenesten." Avslutningsvis het det: "Videre henvendelse og oppfølging av kravet etter svar på dette, rettes debitor". Fordringshaver skal ikke ha besvart brevet.

Grunnet manglende betaling ble kravet oversendt til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt klager.

I brev til innklagede 17.10.07 informerte sosialtjenesten om at klager var betalingsudyktig. Det ble anmodet om rente- og betalingsutsettelse fram til 30.06.08, subsidiært en betalingsutsettelse der rentene ble tillagt saldo. Det het videre "NN er villig til å undertegne gjeldsbrev der dette er aktuelt, gjeldsbrevet sendes da direkte debitor". Avslutningsvis het det "Videre henvendelse og oppfølging av kravet etter svar på dette, rettes debitor".

I brev fra innklagede 01.11.07, sendt direkte til klager, ble klager informert om at betalingsutsettelse var innvilget. Det ble videre informert om at gjeldsbrev ville bli sendt. Det ble også opplyst om at saken ville bli sendt til namsmannen for utlegg dersom gjeldsbrevet ikke ble returnert innen 15.11.08 (antatt feilskrift for 15.11.07)

Grunnet manglende retur av gjeldsbrevet ble varsel iht Tvangsfullbyrdelsesloven §§ 4-18 og 4-19 sendt 23.11.07. Begjæring om utlegg ble deretter sendt 14.12.07. Kravet utgjorde da kr 10 853,06. Begjæringen ble forelagt klager i brev fra namsmannen 03.01.08.

Undertegnet gjeldsbrev ble mottatt av innklagede 14.01.08. Det var undertegnet av klager 08.01.08.

I brev fra sosialtjenesten til innklagede 24.01.08 ble det vist til tidligere telefonsamtale der sosialkontoret skal ha anmodet innklagede om å trekke saken fra namsmannen. Innklagede besvarte brevet 31.01.08. De viste til at gjeldsbrevet var sendt direkte til klager slik det var anmodet om. Begjæring om utlegg ble sendt grunnet manglende retur av gjeldsbrevet.

Namsmannen nektet å fremme saken og besluttet samtidig at det ikke skulle betales rettsgebyr for denne saken.

Klage ble 28.02.08 fremmet for Inkassoklagenemnda som oversendte klagen til innklagede i brev 18.03.08. I innklagedes tilsvarende avviste innklagede at det var unødvendig å begjære utlegg. Salærer i forbindelse med utleggsbegjæringen ble også slettet. Det ble videre opplyst at saken nå er stilt i bero til 01.01.09.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede ved å ikke sende svar på sosialtjenestens henvendelse til disse slik det ble anmodet om, har iverksatt unødig saksgang, noe som har påført klager unødvendige kostnader. Ved å unnlate å besvare henvendelsen har ikke sosialtjenesten hatt anledning til å følge opp klager, slik at de økte kostnadene ved utleggsbegjæringen ble påført saken.

Innklagede viser til at klager ikke returnerte gjeldsbrevet som avtalt, og at det da ikke var unødvendig å begjære utlegg. Sosialtjenesten hadde bedt om at gjeldsbrevet skulle sendes direkte til klager, noe som ble gjort. Klager er ikke påført ekstra utgifter i det innklagede har strøket salærer i forbindelse med utleggsbegjæringen. Saken er etter avtale mellom partene stilt i bero til 01.01.09.

4. Inkassoklagenemnda ser slik 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 forpliktelse etter inkassoloven.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når fordringshaveren eller inkassator har optrådt i strid med god inkassoskikk, jf inkassoloven § 8.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at innklagede sendte svar på brevet fra sosialtjenesten direkte til klager, og ikke til sosialtjenesten slik det var anmodet om. Av denne årsak skal sosialtjenesten ikke ha fått fulgt opp at skyldner returnerte gjeldsbrevet med det resultat at hun ble påført unødvendige utgifter ved utleggsbegjæringen. Sosialtjenesten skal før saken ble sendt til inkasso ha kontaktet fordringshaver med forespørsel om betalingsutsettelse, uten å ha fått svar på henvendelsen.

Nemnda har vurdert om fordringshaver ved å unnlate å svare på henvendelsen har optrådt i strid med god inkassoskikk. Nemnda har videre vurdert om innklagede handlet i strid med god inkassoskikk ved å ikke sende svar på søknaden om betalingsutsettelse til sosialtjenesten, men direkte til skyldner, og om det var i strid med god inkassoskikk å begjære utlegg da tilsendt gjeldsbrev ikke ble returnert innen fristen i tilbudet fra innklagede.

Nemnda legger til grunn det klare utgangspunkt at det er skyldners ansvar å påse at krav blir betalt rettidig. I denne saken gjelder kravet fakturakrav for bruk av mobiltelefon. Nemnda legger videre til grunn at klager v/sosialtjenesten tok kontakt med fordringshaver 20.07.07. Dette var før fakturaen forfalt. Innklagede har verken bekreftet eller avkrefte at henvendelsen er mottatt, og den ble ikke besvart. Det er verken påberopt eller dokumentert at manglende svar på henvendelsen til fordringshaver ble purret opp. Brevet fra sosialtjenesten 17.10.08 er bekreftet mottatt.

Nemndas flertall, Inkassoklagenemndas leder Rune Jensen og inkassobransjens medlemmer Helle Einstabland Woxholth og Ragnar Wold, viser til at det var uheldig at sosialtjenestens brev 20.07.07 til fordringshaver ikke ble besvart. Innklagede må i denne sammenheng identifiseres med sin oppdragsgiver. Enhver henvendelse bør besvares. Da det verken er påberopt eller sannsynliggjort at den manglende tilbakemeldingen er purret opp av klager eller sosialtjenesten, mener flertallet likevel at dette moment ikke kan tillegges avgjørende vekt. Det er etter flertallets syn ikke i strid med god inkassoskikk å iverksette inkasso overfor en debitor som selv mener at hun er betalingsudyktig.

Etter at saken var overført til inkasso, og etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var utløpt, ble ny søknad om betalingsutsettelse sendt 17.10.07, denne gang direkte til innklagede. Flertallet viser til at innklagede deretter sendte gjeldsbrevet direkte til skyldner slik sosialtjenesten hadde anmodet om. Slik

flertallet ser det, var det uheldig at svar på selve henvendelsen 17.10.07 ikke gikk til sosialtjenesten, eller med kopi, men formuleringen i henvendelsen var uklar og lett å misforstå. Hensett til at heller ikke fordringshaver hadde besvart klagers henvendelse 20.10.07 burde sosialtjenesten ha fulgt opp saken etter en tid – også overfor skyldner. Etter at gjeldsbrevet var sendt til klager måtte man kunne regne med at klager uansett kontaktet sosialtjenesten dersom hun trengte bistand med utfyllingen. Da gjeldsbrevet ikke ble returnert, er dette å anse som avtalebrudd fra klagers side. Slik flertallet ser det, er skyldneren i dette tilfellet nærmest til å bære risikoen for manglende oppfølging av den avtale som var inngått.

Selv om det var kritikkverdig av fordringshaveren ikke å besvare sosialtjenestens brev 20.07.07, har verken fordringshaveren eller innklagede etter flertallets mening i den anledning opptrådt i strid med god inkassoskikk. Flertallet mener heller ikke at innklagede har brutt god inkassoskikk ved at de unnlot å sende svar på henvendelsen 17.10.07 også til sosialtjenesten, selv om også dette var uheldig. I denne vurderingen har flertallet også lagt en viss vekt på at innklagede har frafalt sine salærer i forbindelse med selve utleggsbegjæringen.

Slik flertallet ser det, kan klagen etter dette ikke gis medhold, og klageren plikter da å betale påløpte inkassokostnader.

Nemndas mindretall, Forbrukerrådets representanter, Linette Heiberg og Hege Sundby, har under tvil kommet til motsatt konklusjon med følgende begrunnelse:

Klager tok via sosialtjenesten kontakt med fordringshaver og redegjorde for situasjonen i brev 20.07.07, før kravet forfalt og saken var gått til inkasso. I brevet tilbød seg å undertegne et gjeldsbrev. Det er fremlagt dokumentasjon på at henvendelsen ble sendt fordringshaver på postadresse som denne benytter, og den må derved anses betryggende avsendt. Inkassator må i denne sammenheng identifiseres med sin oppdragsgiver.

Det er riktignok ikke i seg selv i strid med god inkassoskikk å iverksette inkasso overfor en debitor som er betalingsudyktig. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning at dersom man innehar etterrettelig informasjon fra sosialtjenesten om at skyldneren er betalingsudyktig, så utløser det en skjerpet aktsomhet i forhold til fordringshavers vurdering av nødvendighetskriteriet om hvilke erstatningskostnader man påfører en slik skyldner ved oversendelse av saken til inkasso. Mindretallet bemerker at det er meget kritikkverdig av fordringshaver å ikke behandle klagers henvendelse, samt å sende saken til inkasso uten å informere om at det er innkommet søknad om betalingsutsettelse. At sosialkontoret ikke purret eller reagerte før mottagelse av betalingsoppfordring fra inkassator, stiller ikke saken i et annet lys etter mindretallets vurdering. Tvert i mot måtte man kunne forvente svar i form av enten oversendelse av gjeldsbrev til sosialkontoret eller annet svarbrev, for eksempel avvisning av anmodningen om betalingsutsettelse fra fordringshavers side før ytterligere pågang. Det at saken ukritisk oversendes inkassator uten at nødvendighetskriteriet synes å ha blitt vurdert konkret eller videreformidlet, må etter mindretallets oppfatning anses å være i strid med god inkassoskikk.

Dersom den opprinnelige søknaden om betalingsutsettelse og gjeldsbrev hadde blitt behandlet av fordringshaver, kunne man imidlertid ha unngått at saken i det hele gikk til inkasso, og at klager ble påført inkassoomkostninger.

Selv om mindretallet mener at klager i utgangspunktet gjorde det som kan forventes av henne da hun mottok kravet, er mindretallet enig i at hun burde fulgt opp søknaden da denne ikke ble besvart, men dette kan ikke være avgjørende.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor. Flertallets syn legges til grunn.

5 Vedtak

Klager gis ikke medhold og plikter å betale påløpte inkassokostnader.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda