

Sandefjord, 25. september 2013: Vedtak i sak 67-2013.

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om kravet er korrekt varslet.

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 ubetalte leveranser av blader fra XX. Hovedkravet utgjorde opprinnelig kr 399.

2. Saksforholdet

Grunnlaget for kravet skal være inngått abonnementsavtale med XX. De ubetalte bladene skal ha blitt fakturert 11. juni, 16. juli, 13. august, 15. oktober og 12. november, alle i 2012.

Grunnet manglende betaling sendte fordringshaver et brev som formentlig er skrevet 01.02.13 med giro som har overskrift "*Vedr. abonnement på: YY YYYY*" og innledes med "*Kjære abonnent*". I teksten heter det blant annet: "*Benytt nedenstående girokort senest 15.02.13. I motsatt fall kan vi se det nødvendig å oversende saken til inkasso om 14 dager*". I forkant av dette skal det være sendt to purringer henholdsvis 14.12.12 og 11.01.13.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt 12.03.13 av innklagede. Utenrettslig inkassosalær var lagt til kravet med kr 315.

Klager fremsatte 21.03.13 klage for Inkassoklagenemnda. Han opplyste at han erkjente hovedkravet, men viste til at han opplevde det som trakassering at en barnefamilie ble oppringt på kvelden mange dager på rad, samt at innklagedes representant uten grunn hadde kranglet i telefonen.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for saksgangen. Notat fra telefonsamtale 21.03.13 ble fremlagt. Klagers påstand om urimelig påtrykk ved bruk av telefonoppringning ble avvist. Det ble vist til at det er legitimt å bruke både brev og telefon i innfordring så lenge en ikke ringer skyldner etter klokken 21.

Sekretariatet for inkassoklagenemnda avviste klagen fordi den åpenbart ikke kunne gis medhold. Det ble vist til at dersom samtalen skjer i samsvar med god inkassoskikk, har Finanstilsynet i sin tilsynspraksis godtatt telefoninkasso som et supplement til ordinær brevinkasso. Det ble videre vist til at sekretariatet ikke kunne se at det var sannsynliggjort at det var utført oppringing utenfor de aksepterte klokkeslett. Det het videre «Hva gjelder innholdet i samtalen som ble gjennomført 21.03.13 er dette forhold som det er umulig å ta stilling til for Inkassoklagenemnda, som har skriftlig saksbehandling. Dette må eventuelt avgjøres i domstolen/forlikrådet».

Klager opprettholdt klagen i e-post 06.05.13. Klager var ikke fornøyd med resultatet i vedtaket.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte henvendelsen fra klager til innklagede, for eventuelle kommentarer. Anmodningen om å fremlegge dokumentasjon for at kravet var korrekt varslet ble gjentatt, i det varslene ikke fulgte med innklagedes tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda slik det rutinemessig anmodes om..

Innklagede oversendte kopi av inkassovarsel og betalingsoppfordring og redegjorde samtidig for sakens hendelsesforløp og for deres vurdering av saken.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda anbefalte for nemndleder å legge saken fram for nemnda, blant annet for vurdering av fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Nemndleder besluttet å fremme saken for nemnda.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede har utsatt ham og familien for urimelig påtrykk og ulempe. Klager viser til at han har mottatt flere telefonoppringninger på kvelden. Da han ringte tilbake, viste det seg at innklagede hadde ringt grunnet en liten gjeld for et abonnement. Innklagede kranglet med høy stemme og oppførte seg uprofesjonelt da klager forklarte at de hadde hatt vanskeligheter med å si opp abonnementet. Klager anfører at det helt klart er trakassering å ringe en barnefamilie mange dager på rad om kvelden og krangle med klienten uten noen grunn.

Innklagede anfører at saken ble mottatt til inkasso 25.02.13. SMS påminnelse ble sendt 15.03.13. Etter dette ble det foretatt telefonoppringninger til klager i fire påfølgende dager, alle mellom klokken 18.42 og klokken 19.36.

Det anføres videre at i følge logg fra den aktuelle telefonsamtalen var det debitor som hisset seg opp og ble umulig å snakke med. Påstand om urimelig påtrykk ved bruk av telefonoppringning avvises. Innklagede anser seg for ikke å ha brutt god inkassoskikk ved å være kranglete på telefon eller å ha urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8.

Det anføres at innklagede har håndtert saken på en ryddig måte uten brudd på nevnte lovverk. Det anmodes om at saken tilbakevises.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 09.09.13. Nemndas faste medlem Ørnulv Bjercke vek plass til fordel for vara, Hilde Larsson, på grunn av inhabilitet. 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. Etter inkassoloven § 17 annet 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 blant annet ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i denne saken, er overtrådt.

Nemnda har først vurdert om innklagedes inkassovarsel 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 av 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 innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Nemnda har i vurderingen også lagt vekt på uttalelsene i forarbeidene (NOU 1983:8 s38), der det uttales «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 sendes over til profesjonell inkassator».

Nemndas flertall, bestående av nemndas leder Rune Jensen, bransjerepresentanten Marit Johansen og forbrukerrådets representanter Line Klefstad og Hege Sundby, tar utgangspunkt i at et inkassovarsel skal gi klart uttrykk for hvilke konsekvenser skyldner risikerer ved å unnlate å betale eller fremsette innsigelser mot kravet, jf. lovens formulering om at det som skal varsles er "at inkasso vil bli satt i verk" dersom betalingsfristen oversittes.

I nærværende sak, hvor fordringshaver selv har sendt et brev som innklagede har ansett som et inkassovarsel, er det ikke benyttet noen overskrift som indikerer noen konsekvenser utover å vise til at henvendelsen gjelder abonnent på bladet YY YYY. Dette, sammenholdt med brevets neste setning, «Kjære abonnent», er etter flertallets oppfatning med på å tone ned budskapet. Selve budskapet – trusselen om inkasso – er heller ikke egnet til klargjøring, idet det åpnes for at fordringshaveren fortsatt selv vil foreta en fornyet vurdering ved at "vi [kan] se det nødvendig å oversende saken til inkasso. Nemndas flertall er av den oppfatning at fordringshavers inkassovarsel i denne saken mer fremstår som en påminnelse enn et lovpålagt varsel om konsekvensene av fortsatt mislighold. Nemndas flertall er derfor av den oppfatning at dette varslet ikke tilfredsstillende varslets krav til å være klart og utvetydig.

Nemndas mindretall, bestående av bransjerepresentanten Hilde Larsson, legger til grunn at konsekvensene av manglende betaling fremgår av varselets tekst. Det må kunne forutsettes at skyldner leser hele brevet han har mottatt. Klager har ikke på noe tidspunkt hevdet at han ikke forsto at saken ville bli sendt til inkasso. Det er ikke noe som tyder på at han ikke har lest og forstått brevet innhold på dette punktet. Før varselet ble sendt, forelå det fem ubetalte fakturaer og det var sendt to purringer. Brevet må leses med bakgrunn i hele faktura- og purreprosessen. Det er vanskelig å se at klager, i denne situasjonen, ikke skulle forstå innholdet i brevet om at saken nå ville bli sendt til inkasso. Under enhver omstendighet må klager selv bære risikoen for eventuell villfarelse på dette punkt.

Nemnda har deretter vurdert klagers påstand om brudd på god inkassoskikk ved gjentatte oppringinger på ettermiddager/kveldstid og for anført dårlig oppførsel i telefonsamtale.

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."

En enstemmig nemnd legger til grunn at telefonoppringning, som et supplement til brevinkasso, er akseptabelt inntil klokken 21 på hverdager. Det er ikke anført at samtalene fant sted etter dette tidspunktet. Når det gjelder partenes oppfatning av hvordan telefonsamtalen 21.03.13 forløp, er denne forskjellig. Påstand står på dette punkt mot påstand, og nemnda har ikke funnet å kunne legge til grunn at den ene påstanden er mer troverdig enn den andre. Dette er forhold som vanskelig kan klarlegges under nemndas saksbehandling, og som nemnda etter nemndavtalen punkt 5.9 kan avvise fra behandling. Denne delen av klagen tas derfor ikke til behandling.

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

5. Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda