

**Sandefjord, 25. september 2013: Vedtak i sak 68-2013.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Hammersborg Inkasso, Postboks 6620 St. Olavs plass, 0129 Oslo.

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om kravene er inkassovarslet i samsvar med gjeldende regelverk.

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 tre fakturaer, alle for ubetalte felleskostnader til XX. Kravet gjelder opprinnelig månedene september (kr 3 469) og november (kr 3 437). Restkravet gjelder deler av desember 2012 (kr 3 437).

## 2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av felleskostnader fra september og november 2012 inkassovarslet fordringshaver kravene henholdsvis 16. oktober og 27. november 2012. Inkassovarslene som ikke hadde noen overskrift, lød slik: *«Pr. dags dato står De til rest med nedenstående beløp. Betaler De ikke innen fristen, blir kravet sendt til inkasso uten ytterligere varsel. Alle omkostninger og renter i den forbindelse kan bli belastet Dem. Hvis De mener utestående krav er feil, vennligst ta kontakt omgående.»*

Kombinert «Betalingssoppfordring/varsel om at sak reises» ble sendt av innklagede etter som sakene kom til inkasso. Tariffmessig salær var lagt til begge kravene. I den delen som gjaldt betalingsoppfordringen, het det: *«Beløpet må i sin helhet innbetales innen 14 dager fra d.d. Oversettes fristen med mer enn 28 dager, påløper ytterligere salær iht inkassoforskriften § 2-3. Unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader for Dem og til rettslig inndrivning. Dersom De har innsigelser mot kravet, bes De ta kontakt med vår saksbehandler innen samme frist.»*

Innklagede sendte deretter et særskilt «Varsel før tvangssalg» vedrørende kravet fra september.

Da heller ikke felleskostnader for desember ble betalt til forfall, ble også dette kravet inkassovarslet. Varslet, som ble sendt 27.12.12, ble også denne gang sendt av fordringshaver og hadde samme tekst som varslene for september og november.

I brev av 07.01.13 ble klager orientert om at sak 629052 (som gjaldt felleskostnader for november) var slått sammen med sak 626559 (som gjaldt felleskostnader for september). I brev av samme dato ble klager orientert om at det nå var sendt «Begjæring om tvangssalg» til tingretten. Samlet krav, med renter og omkostninger, var oppgitt til kr 11746,55.

I telefonsamtale med innklagede den 09.01.13 fikk klager oppgitt at skyldig beløp var kr 11 749. Han betalte dette beløpet samme dag.

Betalingsoppfordring for felleskostnadene for desember 2012, med samme tekst som for september og november, ble sendt 07.02.13 av innklagede.

Klager kontaktet innklagede i e-post, og fremsatte klage for brudd på god inkassoskikk. Klager viste til at hovedkravet for desember var regnet inn i pengene som ble betalt 09.01.13. Kravet på renter, omkostninger og salær for kravet fra desember ble derfor krevd fjernet. Da klager ikke skal ha hørt noe, purret han opp innklagede i e-post en måned senere.

Innklagede sendte 20.03.13 «Varsel før tvangssalg» i saken vedrørende kravet for desember.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda 23.03.13. Klager opplyste at han ikke erkjente hovedkravet fordi det var betalt. Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvaer ga en kort oppstilling over hva som var skjedd i saken.

Klager ble gitt anledning til å kommentere innklagedes redegjørelse, blant annet at alle varslene etter gjeldende rett var å anse som mottatt og at en vanskelig kunne se at klagers henvendelse til innklagede var gjort i den siste saken da denne ikke skulle ha vært overført til inkasso på tidspunktet samtalen med innklagede fant sted. Klager besvarte henvendelsen og viste til at spørsmålet nemnda primært ble bedt om å vurdere var hvorvidt debitor er ansvarlig for gebyret til byfogden i Oslo kr 1806, og tvangssalgssalær kr 860,-. Klager viste til at det er normal praksis hos byfogden at kreditor får saken «feilskrevet» når det blir en så rask løsning som det ble i denne saken. Dette for å unngå salærer og gebyrer. Nemnda er også bedt om å vurdere om det foreligger brudd på inkassoloven § 8, og om kravet på de utenrettslige omkostningene skal falle bort.

Klagers skriv ble oversendt innklagede for eventuelle kommentarer. Innklagede ble videre anmodet om å vurdere inkassovarslene i saken opp mot gjeldende regelverk. I sitt tilsvaer til Inkassoklagenemnda anførte innklagede at alle varsler var sendt i henhold til gjeldende regelverk og at de anså saksbehandlingen i denne saken som korrekt.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at (rest)kravet ble betalt ved betalingen av kr 11749 som ble foretatt 09.01.13.

I telefonsamtale 09.01.13 skal klager ha fått opplyst at han hadde utestående husleie for september, november og desember, og at han skulle betale kr 11 749. Dette var før han hadde mottatt innklagedes brev med informasjon om at begjæring om tvangssalg var sendt. Først etter at han trodde han hadde gjort opp for seg, fikk han vite at det han hadde betalt også dekket et gebyr til namsfogden på kr 1 806 + et tvangssalgssalær på kr 860.

Det ble opplyst fra kreditor at saknr 630930 (desember) var en del av saksnr 626559 (september og november). Dette viste seg senere at ikke var riktig, da saksbehandler hadde sagt feil. Saksbehandler, som også har tilgang til kundeforholdet hos fordringshaver, må ha lest av feil skjerm da hun svarte på henvendelse foretatt 09.01.13, kl 14.26.24, en samtale innklagede benekter. De pengene som ble betalt, og som klager fikk beskjed om ville dekke hovedkravet, har kreditor brukt til å dekke det omtvistede gebyret. Som svar på innsigelse fortsetter de å kjøre saken på det ene av de tre «hovedkravene». Det er dette hovedkravet som bestrides.

Det anføres videre at det må være feil å kreve klager for omkostninger ved begjæringen. Kreditor fikk vite at kravet ville bli betalt den 09.01.13. Uten å informere om det, var saken allerede sendt byfogden og gebyrer var påført. Saken ble registrert hos byfogden først 16.01.13. I følge saksbehandler hos byfogden i Oslo, så er det i sånne saker, der kravet allerede er blitt betalt, vanlig at kreditor ringer og får «feilregistrert» kravet for å unngå rettslige gebyrer.

Det anføres at en kreditor har et ansvar for å begrense utgiftene i forbindelse med et krav, og dette mener klager må gjelde spesielt etter at kravet er blitt gjort opp. Nemnda må vurdere hvor vidt debitor er ansvarlig for gebyret til byfogden i Oslo kr 1 806, tvangssalgssalær kr 860. Spørsmålet er om dett er en nødvendig kostnad, da den ved normal praksis unngås. En kostnad som normalt og lett kan unngås, er ikke en nødvendig kostnad.

Klager ønsker at sak 630930 strykes. Det vil si at hovedkravet regnes inn i de gamle pengene som ble betalt 10.01.13, slik de kom frem av samtalen 09.01.13, og at renter, omkostninger og salær fjernes helt. Fra saknummer 626559 strykes utgiftene i forbindelse med tvangssalg (1806+860).

Inkassoklagenemnda bes også ta stilling til om gebyr for behandlingen i forlikrådet, samt gebyr for utleggsforretningen er rettmessig når saken ikke er behandlet i forlikrådet eller hos byfogden.

Inkassoklagenemnda bes endelig vurdere om det foreligger brudd på § 8, og at krav på å få dekket utenrettslige krav skal falle bort. Betalingen ble gjort med utgangspunkt i det faktum at kravet gjaldt september, november og desember. Nemnda må avgjøre i hvilken grad kreditor har et ansvar for eller plikt til ikke å gi villedende opplysninger når debitor tar kontakt per telefon i forbindelse med oppgjør av et krav. Det er derfor kravet til ikke å gi villedende opplysninger etter § 8 som skal vurderes, og ikke hvor vidt varslene er utstedt i henhold til § 8. Kreditor ble gjort oppmerksom på at informasjon som var sendt pr post ikke var kommet fram, klager hadde derfor ingen forutsetning for å kjenne innholdet i disse brevene. Når kreditor velger å gi informasjon over telefon, må man kunne forvente at denne informasjonen er korrekt. Det var innklagede som opplyste at saken gjaldt september, november og desember, og derfor ga villedende opplysninger om faktum. Spesielt må dette være når man ber om fullstendige opplysninger om saken i forbindelse med innfrielse av kravet. Dokumentasjon for at samtalen har funnet sted er fremlagt. Når innklagede ikke vedkjenner seg denne samtalen, må nemnda legge klagers beskrivelse av hva samtalen inneholdt til grunn.

Innklagede anfører at skyldig beløp ble betalt 10.01.13 og fikk melding om det 11.01.13. Tvangssalget ble tilbakekalt samme dag. Det anføres at alle varsler er sendt i henhold til gjeldende regelverk, og at saksgangen har vært korrekt i denne saken.

#### **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 blant annet ikke kan kreves erstattet dersom reglene i §§ 9 og/eller 10 er overtrådt.

Nemnda har først vurdert om 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 begrensninger 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.

Innklagedes inkassovarsel mangler overskrift. Av teksten i brevet fremgår det imidlertid at konsekvensen av manglende betaling er at kravet blir sendt til inkasso. 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». Dersom overskriften "inkassovarsel" benyttes vil det etter nemndas vurdering utvilsomt være en fordel for skyldneren som umiddelbart vil forstå hva brevet gjelder, men det kan etter nemndas syn ikke være avgjørende når det som her dreier seg om en kortfattet og klar tekst som ikke er til å misforstå.

Nemnda har videre vurdert innklagedes betalingsoppfordring opp mot gjeldende regelverk. Det fremgår av forarbeidene (NOU 1983:8) 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 betalingsoppfordringen ikke 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.

Teksten i betalingsoppfordringen, slik den er gjengitt ovenfor, inneholder i andre setning ordet "påløper" med en henvisning til inkassoforskriften. I neste setning benyttes imidlertid ordet "kan" i forhold til hva som er risikoen for skyldneren. Sett i sammenheng må første setning etter nemndas vurdering leses som kun et varsel om "tung sats", mens neste setning åpner for at inkassokostnadene ikke er uunngåelige, og nemnda er etter dette, under en viss tvil, blitt stående ved at betalingsoppfordringen ikke er i strid med de krav som lovens § 10 stiller.

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 viser til at kravene i saken gjelder løpende husleie/felleskostnader. Det er derfor påregnelig at nye krav vil forfalle til betaling. Slik nemnda oppfatter det, tok klager kontakt med innklagede først etter at det var varslet om rettslig pågang for de to eldste terminene og etter at desember terminen var inkassovarslet, men før dette siste kravet var sendt til inkasso. Da klager kontaktet innklagede var begjæring om tvangssalg sendt og omkostninger ved begjæringen var rutinemessig lagt til kravet. Nemnda legger til grunn at betalingen ble foretatt etter at begjæring om tvangssalg var sendt, og at begjæring om heving av saken ble sendt straks innklagede mottok betalingen. At rettslige kostnader da var påløpt må skyldner selv bære risikoen for.

Nemnda er videre av den oppfatning at skyldner, i alle fall etter å ha mottatt innklagedes to brev, begge datert 07.01.13, der det ble informert om sammenslåing av kravene for september og desember 2012 og at det var begjært tvangssalg med angivelse av det samlede beløp inklusive omkostninger, måtte forstå at hans betaling 09.01.13 kun dekket de to nevnte måneder med tillegg av påløpte kostnader. Skyldig beløp i brevet var tilnærmet identisk med det beløpet klager betalte to dager etter brevets dato (differansen antas å være påløpte renter). Hans innsigelse om at den foretatte betaling skal anses også å omfatte skyldige felleskostnader for desember 2012 ble først fremsatt 11.02.13 – mer enn en måned etter at han burde forstått den rette sammenhengen – og det er etter nemndas vurdering for sent. Nemnda er av den oppfatning at klager selv uansett må bære risikoen for villfarelsen om hvilke krav som ble betalt, og hans innsigelse er derfor etter nemndas syn heller ikke av en slik art at han hadde krav på å få den vurdert før inkasso iverksatt.

Nemnda er etter dette kommet til at innklagede ikke har opptrådt i strid med inkassolovens §§ 9, 10 og 17 fjerde ledd.

Klagen har etter dette ikke ført frem og klageren plikter således å betale inkassoomkostningene.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis ikke medhold og plikter å betale inkassoomkostningene.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda