

Avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet om klagenemnd for inkassotjenester.

1. SAKSOMRÅDET

- 1.1 Nemnda behandler klager på inkassobyråer, jfr. inkassolovens § 22. Nemnda tar under behandling klager fra skyldner, dog bare i den grad forpliktelsen er pådratt i egenskap av å være forbruker. Inkassobyråer kan ikke klage til nemnda. Med inkassobyrå menes enhver som driver inkassovirksomhet i medhold av inkassolovens § 4.
- 1.2 Nemnda skal ta stilling til de bevis- og rettsspørsmål som er av betydning for avgjørelsen.
Nemnda kan også gi generelle uttalelser foranlediget av tilbakevendende problemstillinger i konkrete saker.
- 1.3 Behandling i nemnda er kostnadsfritt for klageren

2. MEDLEMMER

- 2.1 Klagenemnda for inkassotjenester skal ha 5 medlemmer: Formann, 2 medlemmer oppnevnt av Norske Inkassobyråers Forening og 2 medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet.
Medlemmene oppnevnes for 1 år ad gangen. Formann oppnevnes av de to avtaleparter i fellesskap.
Formannen skal ha juridisk embetseksamen.
Partene skal gi hverandre melding om endringer i god tid. I forbindelse med formannsskifte skal det gis varsel minst 3 måneder før utløpet av oppnevningsperioden.
- 2.2 Partene oppnevner et antall varamedlemmer etter eget skjønn.
- 2.3 Habilitetsreglene i forvaltningslovens §§ 6 til 10 gis anvendelse for nemndas medlemmer så langt reglene passer.

3. INNSENDELSE AV KLAGE. FRIST FOR INNSENDELSE

- 3.1 Klage skal innsendes skriftlig til klagenemndas sekretariat.
- 3.2 Klageren må på forhånd ha tatt opp saken med inkassoselskapet uten at tvisten er løst i minnelighet.

4. SEKRETARIAT FOR NEMNDA. SEKRETARIATETS BEHANDLING AV KLAGER.

- 4.1 Nemnda skal utarbeide en veiledning for hvordan klager skal settes opp. Denne oversendes klageren ved forespørsel.
- 4.2 Før saken tas opp til behandling i nemnda, skal partene gis adgang til å uttale seg. Sekretariatet skal påse at saken blir så godt opplyst som mulig.
- 4.3 Sekretariatet skal på ethvert trinn av saksforberedelsen innta en nøytral og uhildet stilling.
Sekretariatet skal rådgi partene og legge frem sin vurdering av saken, basert på tidligere avgjørelser fra nemnda.

- 4.4 I saker som legges fram for nemnda, skal sekretariatet utarbeide et sakssammendrag. Sammendraget skal så langt mulig gi et fyldestgjørende bilde av saksforholdet og partenes anførsler. Sekretariatet skal ikke utarbeide utkast til vedtak.
- 4.5 Har nemndas sekretariat funnet at klagen åpenbart må avvises fra behandling eller at klager åpenbart ikke kan gis medhold, og klageren likevel krever saken fremlagt for nemnda, kan formannen, dersom han/hun er enig i sekretariatets vurdering og han/hun ikke av andre grunner finner at nemnda bør behandle saken, beslutte med endelig virkning at saken skal avvises fra nemnda. Formannen kan velge å legge spørsmålet fram for nemnda. Partene orienteres om slik avvisning, og gis innsyn i saken. Det skal i årsberetningen utarbeides statistikk som viser hvor mange saker som avvises på dette grunnlag.

5. NEMNDAS BEHANDLING AV KLAGER

- 5.1 Formannen berammer møte og setter opp sakliste i samarbeid med sekretariatet.
- 5.2 Til hvert møte skal medlemmene få tilsendt sakssammendrag i den enkelte sak minst en uke på forhånd. Sammendraget sendes samtidig til partene i saken. I tillegg mottar medlemmene kopi av alle sakens originaldokumenter.
- En representant fra sekretariatet skal være tilstede på nemndas møter.
- 5.3 Nemnda må være fulltallig for at vedtak kan fattes.
- 5.4. Unntak kan gjøres dersom ett av medlemmene i nemnda får uventet forfall og man ikke rekker å innkalle et varamedlem, og de øvrige møtende finner det ubetenkelig at saken behandles.
- 5.5 I møtet behandles saken på grunnlag av det utsendte sakssammendraget, supplert med originaldokumentene i saken. Dersom innklagede ikke har avgitt tilsvaret i saken, avgjøres saken på grunnlag av klagers framstilling.
- 5.6 Representanten for sekretariatet fører protokoll over forhandlingene. I protokollen føres tilstedeværende, saker til behandling, nemndas vedtak og eventuelle dissenser.
- 5.7 Nemndas behandling skjer for lukkede dører.
- 5.8 Nemnda skal utsette behandlingen av en klage dersom saken gjelder spørsmål om å få dekket kostnadene ved inndringen og saken blir brakt inn for domstolene sammen med hovedkravet, jf. inkassolovens § 23.
- Dersom spørsmålet om å få dekket kostnadene ved inndringen blir avgjort av domstolene, skal saken heves. Nemnda kan allikevel behandle eventuelle sider av klagen som ikke er avgjort av domstolene, dersom klageren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse om disse spørsmålene.
- 5.9 Nemnda skal avvise en klage dersom:
- Saken faller utenfor nemndas saklige kompetanse, jfr. inkassolovens § 22.
 - Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, eller saken som følge av sitt omfang, kompliserte saksforhold, økonomiske betydning eller karakter for øvrig ikke egner seg for behandling i nemnda.
 - Saken naturlig hører inn under et annet organ.
 - Saken er eller har vært under behandling i domstolene.
- 5.10 Nemnda kan ikke påta seg voldgiftsoppdrag.

6. NEMNDAS VEDTAK

- 6.1 Nemndas vedtak og eventuelle dissenser skal begrunnes.

- 6.2 Nemnda kan ved brudd på god inkassoskikk pålegge innklagede å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken.
- 6.3 Nemnda kan i spesielle tilfeller pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager.
- 6.4 Vedtakene er rådgivende. Ved vedtak som gir klager helt eller delvis medhold, skal innklagede gi begrunnet melding til klager og nemnda innen 4 uker dersom vedtaket ikke vil bli fulgt.
- 6.5 Nemndas vedtak sendes partene, Kredittilsynet, Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet.

7. GJENOPPTAKELSE

En avsluttet sak kan gjenopptas når det opplyses en ny kjensgjerning eller skaffes frem et nytt bevis. Dette gjelder ikke dersom den parten som krever gjenopptagelse, kan bebreides for ikke å ha lagt frem kjensgjerningen eller beviset ved den opprinnelige behandlingen. Avgjørelsen tas av formannen. Formannen kan i stedet velge å legge spørsmålet frem for nemnda.

8. TAUSHETSPLIKT

Reglene om taushetsplikt i forvaltningsloven får anvendelse så langt de passer.

9. ADGANG TIL Å TILTRE AVTALEN

Ethvert Inkassobyrå som driver inkassovirksomhet i medhold av inkassolovens § 4, har adgang til å tiltre avtalen på samme vilkår som de øvrige avtaleparter.

10. ÅRSBERETNING

Nemnda avgir hvert år en årsberetning om sin virksomhet til avtalepartene og Kredittilsynet. Beretningen er offentlig.

11. OFFENTLIGHET

Saker som er avsluttet i nemnda, er offentlige i sin helhet. Klagerens navn er ikke offentlig. Avtalepartene har rett til fullt innsyn i enhver sak.

12. REGISTER

Sekretariatet skal opprette et register over alle innkomne saker.

Av registeret bør fremgå:

- Partene, med adresse
- Klagegrunn og krav/påstand
- Resultatet av saken i nemnda/sekretariatet

Registeret skal opprettes i samsvar med personopplysningsloven.

13. FINANSIERING

Inkassoselskaper som er tilsluttet Norske Inkassobyråers Forening, og eventuelle andre inkassoselskaper som har tiltrådt avtalen, dekker utgiftene til den daglige drift av sekretariatet.

Partene dekker eventuell møtegodtgjørelse og andre utgifter for sine medlemmer i nemnda.

Godtgjørelse til formannen deles likt mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet.

14. AVTALENS VARIGHET. ENDRING AV AVTALEN

Avtalen gjelder inntil videre. Avtale kan sies opp med 6 måneders varsel. Partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtalen.

Avtalen skal reforhandles dersom nemndas vedtak gis rettskraft.

15. OFFENTLIG GODKJENNELSE

Avtalepartene skal søke å få nemnda offentlig godkjent etter inkassoloven.

16. INFORMASJON OM NEMNDA

Partene forplikter seg til å gjøre denne avtalen kjent for bransje og publikum.

Partene søker å gjøre vedtakene tilgjengelige for offentligheten på internett.

17. RAPPORTERING TIL KREDITTILSYNET

Nemndas sekretariat rapporterer løpende om nemndas virksomhet til Kredittilsynet.

Ved oversendelse av saker som har vært til behandling skal både klagers og innklagedes navn fremgå. Saker som oversendes Kredittilsynet blir underlagt tilsynets taushetsplikt.

Oslo, den 20.02.03

Forbrukerrådet

Oslo, den 20.02.03

Norske Inkassobyråers Forening