

Finansklagenemnda Inkasso

MELIN COLLECTORS AS

Betalt hovedkrav

Om klager har krav på å få dekket advokatkostnader pådratt i klagesaken.

Hovedkravet ble dobbeltfakturert. Innklagede iverksatte inkasso til tross for at klager hadde dokumentert at kravet var betalt. Klager ble ikke informert om at saken var avsluttet før etter at klage til Finansklagenemnda var utarbeidet. Nemnda mener at det i denne saken er grunnlag for å tilkjenne klager nødvendige saksomkostninger.

I. Saksfremstilling

Saken gjelder opprinnelig et fakturakrav fra "Klinikk X", etter fysioterapibehandling. I tillegg til faktura utstedt av innklagede, utferdiget klinikken egen faktura. Klager betalte fakturaen fra klinikken på forfallsdato. Innklagede sendte likevel purring for den ubetalte fakturaen. Anførselen om at kravet var betalt ble fremsatt før kravet ble inkassovarslet og siden sendt til inkasso. Kravet, også på inkassokostnadene, er frafalt. Klager krever sine advokatkostnader dekket med kr 6.800.

Klager anfører at han har krav på å få dekket advokatkostnader som er noe "annet eller mer" enn klager kan oppnå ved nemndsbehandling, selv om kravet på inkassokostnadene er bortfalt.

Innklagede ble to ganger anmodet om å kontakte fysioterapeuten som hadde utstedt den rettidige betalte fakturaen, uten at dette skjedde. Hadde dette skjedd, ville saken vært løst. Kvittering ble fremlagt i brev av 26.04.16. Hadde innklagede besvart denne henvendelsen innen rimelig tid, ville ytterligere advokatkostnader ikke ha påløpt. Når inndrivelsen fortsatte selv om klager kom med innsigelse, ble dette oppfattet som at inkassator ignorerte innsigelsen.

Da innklagede, nesten en måned etter at brev var mottatt, tok kontakt med fordringshaver, fikk de bekreftet fra fordringshaver at betalingen var identifisert og at inkassosaken var avsluttet. Dette ble ikke opplyst til klager, hvilket medførte at klager ved sin advokat utarbeidet klage til Inkassoklagenemnda (Finansklagenemnda Inkasso). Dette arbeidet kunne vært unngått, og skyldes kun at innklagede brukte en måned på å besvare innsigelsen, samt at det ikke ble gitt beskjed om utfallet av behandlingen. Det var oversendelse av klagen som utløste tilbakemeldingen ved e-post 26.05.16.

Advokatutgiftene i denne saken er delvis påløpt etter at saken ble avsluttet hos innklagede, men det skyldes at innklagede ikke ga beskjed om at kostnadene var frafalt. Da klage til nemnda ble utarbeidet, fremsto det som helt nødvendig for at innklagede skulle ta tak i saken og forholde seg til innsigelsene. Innklagede ble i brev av 26.04.16 uttrykkelig opplyst om at klager ville kreve sine advokatkostnader erstattet og hadde da en klar oppfordring til å gi tilbakemelding straks de avsluttet saken. Når de likevel ikke gjorde det, er det rimelig at de pålegges ansvar for de merkostnader som de derved påførte klager.

Kvittering for betaling ble sendt gjennom advokat. Dersom man ser bort ifra at innklagede kunne ha avverget kostnadene ved å henvende seg direkte til behandler, slik at de kun blir ansvarlig for advokatkostnader som skyldes manglende tilbakemelding etter at kvittering var oversendt, gjensstår likevel 2,5 timer til utarbeidelse av klagen, samt etterfølgende arbeid.

Uavbrutt inndrivelse til tross for innsigelser, unnlatte tilbakemeldinger og sendrektig saksbehandling er formentlig eksempler på uheldig praksis. Det kan tale for at nemnda i et tilfelle som dette tilkjenner erstatning.

Innklagede opplyser at det er beklagelig at betalingen ikke ble identifisert tidligere, men saken ble avsluttet i forbindelse med behandlingen av klagers advokats brev der dokumentasjonen lå vedlagt. Det beklages at behandlingstiden var noe lang, men innklagede kan ikke se at det foreligger hverken juridisk hjemmel eller rimelig grunn til for å kreve advokatutgifter dekket på bakgrunn av dette.

Klagers innsigelse ble først tatt til behandling etter at inkassovarsel var produsert. Innsigelsen ble forelagt fordringshaver som avkreftet innbetaling og anmodet om fremleggelse av kvittering. Brevet 25.04.16 fra klagers advokat, ble behandlet først 24.05.16. Betalingen ble da identifisert og utestående beløp ble kreditert. Nytt brev ble mottatt av klagers advokat 26.05.16. Det ble der informert om at klage ville bli sendt til Finansklagenemnda. Innklagede sendte samme dag bekreftelse til advokaten med informasjon om faktiske forhold og at saken var avsluttet.

Kravet på sakskostnader er langt ut over det tvisteloven § 10-5 åpner for og saken ble avsluttet lenge før det ville vært en realitet å bringe saken inn for rettsapparatet.

Det er anført at advokaten ikke var særlig samarbeidsvillig og at etterspurt kvittering først ble fremlagt 26.04. Første kontakt var 13.04.16 der det blir hevdet at faktura er betalt direkte til behandler 09.03.16. Direktebetaling ble først bekreftet 24.05.16.

II. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse

Det følger av inkasloven § 22 at en skyldner kan kreve nemndbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent hvis skyldneren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken. Bestemmelsen må sammenholdes med nemndavtalen som i punkt 5.9 regner opp ytterligere eksempler på klager som skal avvises av nemnda.

Nemnda tar først stilling til om klagen må avvises fordi klager mangler saklig interesse i å få nemndas uttalelse da kravet på inkassoomkostningene er frafalt.

Nemnda må legge til grunn at fordringshaver ikke informerte innklagede om at saken var avsluttet før klage til Finansklagenemnda var utarbeidet. Det er i nemndas praksis lagt til grunn at når fordringshaveren ettergir omkostningene før nemndbehandlingen, bortfaller klagers "saklige interesse" i å få saken behandlet for nemnda. Dette fordi man ikke vil kunne oppnå noe annet eller mer ved nemndbehandlingen enn innklagedes erkjennelse av å ha opptrådt feil når kravet på inkassosalær samtidig frafalles.

I henhold til nemndsavtalen § 6.3 kan nemnda i spesielle tilfeller pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager. Ordlyden peker på at terskelen for å tilkjenne dekning av klagers saksomkostninger er høy. Ordningen med en klagenemnd er basert på at utgiftene dekkes av bransjen selv og det offentlige (Forbrukerrådet).

I denne saken hadde klager to ganger opplyst at kravet var betalt. Klager engasjerte advokat som i brev 25.04.16 opplyste at saken ved manglende løsning ville bli brakt inn til rettslig behandling. I brev 26.04.16 ble kvittering oversendt innklagede, samt at det ble opplyst at "Min klient kommer til å kreve sine utgifter dekket". Innklagede besvarte ikke henvendelsen, men iverksatte utenrettslig inkassopågang ved å sende ut betalingsoppfordring 10.05.16 tillagt inkassosalær etter lett sats. Da klager fortsatt ikke hørte noe, ble klage til Finansklagenemnda utarbeidet.

I tvistelovens forarbeider er utgangspunktet at en part må "finne seg i å bruke tid og arbeid på sine forretningsmessige og private affærer, også om de leder til rettsvist, uten at kostnadene kan belastes andre." Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at bruk av advokat er frivillig og kan normalt ikke påregnes erstattet av motparten.

Nemnda er av den oppfatning at inkassoomkostningene, som nå er tilbakebetalt i sin helhet som uberettiget, ikke ville blitt tilbakebetalt uten denne bistanden, dette til tross for at tilbakebetalingen ble foretatt på et

annet grunnlag enn det klager påberopte seg. Bruken av advokat ”løftet” saken til tilsvarende nivå hos innklagede med en grundigere gjennomgang av hele saken som resultat.

Nemnda finner at det i denne saken foreligger slike spesielle forhold som tilsier at klager må få dekket sine sakskostnader. Klager hadde selv to ganger opplyst at kravet var betalt. Til tross for at advokat fremla kvittering og beskrev mulig saksscenario med dobbeltfakturerings ble inkasso iverksatt mot klager. At fordringshaver har avdekket og opplyst at et virusangrep kan være årsaken til dobbeltfaktureringen, skjerper etter nemndas syn innklagedes undersøkelse av utgående fakturaer det blir fremmet innsigelser mot. Heller ikke da innklagede ble kjent med at kravet var dobbeltfakturert og dermed betalt, ble klager varslet. Konsekvensen av dette var at advokaten brukte tid på utarbeidelse av klage til Finansklagenemnda.

Utgiftene til advokat er oppgitt til kr 6800, inkludert merverdiavgift. Innklagede har anført at kostnadene går langt ut over det tvisteloven § 10-5 åpner for. Den nevnte bestemmelse gjelder for småkravsprosess, og nemnda er neppe bundet av bestemmelsen. Begrensningen i dekningsadgangen til 20 % av sakens tvistesum ville i praksis innebære en betydelig innskrenkning i nemndavtalens punkt 6.3 selv om det alltid vil være adgang til å tilkjenne kr. 2 500 til slik hjelp. Uansett åpner tvisteloven § 10-5 tredje ledd for å tilkjenne sakskostnader ut over begrensningene i annet ledd blant annet når de pådratte kostnader skyldes forsømmelig forhold hos den ene parten. I dette tilfellet har innklagede forsømt seg og derved påført klager unødige kostnader, jf. nemndas begrunnelse ovenfor. Omkostningene fremstår som rimelige og nødvendige og tilkjennes derfor i sin helhet.

III. Finansklagenemnda Inkasso sin konklusjon

Klager gis medhold og har krav på å få dekket i sine advokatutgifter med 6 800 – sekstusenåttehundre - kroner.

Sandefjord, 20. september 2016.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda Inkasso

Ved behandlingen deltok:

Rune Jensen (nemndsleder), Ørnulv Bjercke, Linn Hagesæther, Line Klefstad over telefon, Thomas Iversen

