

Finansklagenemnda Inkasso

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

MELIN COLLECTORS AS

God Inkassoskikk – Flere forhold

Om sammenslåing av lån. Om varslene er i samsvar med gjeldende regelverk.

Klager kontaktet innklagede med ønske om sammenslåing av sakene, samt avdragsordning. [Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

I. Saksfremstilling

Klagen gjelder om inkassokostnadene er helt eller delvis bortfalt som følge av inngått avtale om sammenslåing av tre krav. Nemnda har vurdert om varslene er i samsvar med gjeldende regelverk.

Innklagede mottok tre saker til innfordring. Alle tre krav gjaldt legebesøk. Hovedkravene utgjorde hhv. kr 236, 242 og 242 og forfalt til betaling hhv. 17.12.15, 21.01.16 og 18.02.16. Kravene ble purret og inkassovarslet av innklagede. I inkassovarslene er kravene spesifisert med "opprinnelig totalbeløp" kr 303, 309 og 309, og det er lagt til kr 67 i varselgebyr for hvert krav.

Da kravene ikke ble betalt innen betalingsfristene, ble de overført til inkasso og betalingsoppfordringer ble sendt hhv. 17.02.16, 21.03.16 og 22.04.16. Kravene var spesifisert med hovedkrav kr 236, 242 og 242, renter, samt inkassoomkostninger, kr 418,75, for hvert av kravene.

Klager kontaktet innklagede 15.06.16 med forespørsel om "mulighetene for en sammenslåing av saker og betalingsavtale. Jeg kan betale kr 200,- pr mnd med forfall hver 15.". Innklagede opplyste at totalt utestående var kr 3.287 og tilbød avtale med månedlige avdrag på kr 250. Innklagede bekreftet at "Det er til sammen 3 krav som er sammenslått til denne summen".

Klager krever at salærene skal bortfalle i to av sakene.

Klager viser til at han tok kontakt med innklagede i forbindelse med 3 utestående saker. Han ba konkret og tydelig om sammenslåing av sakene, samt en avdragsordning. Dette ble imøtekommet av innklagede, men de krevde likevel salær og omkostninger for hver enkelt sak. Ved sammenslåing av saker har man ikke anledning til å kreve salær for hver og en sak, men kun 1 salær.

Melin Collectors anfører at salærene er rettmessige og at disse skal betales av skyldner i tråd med avtalt nedbetalingsplan. Det har her skjedd en misforståelse av hva som legges i begrepet "slå sammen".

Klager er av den oppfatning at det å slå sammen saker betyr å samle saken og å slette salær i to av tre saker. Melin Collectors mener dette er en misforståelse av Finanstilsynets rundskriv nr. 8/2011 som omhandler sammenslåing av krav.

Hovedregelen for at inkassator skal slå sammen saker og ikke kan kreve salær for hver enkelt sak, er at to eller flere krav stammer fra samme oppdragsgiver, er mot samme skyldner og at kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen. I denne saken er kravene ikke på samme stadium i innfordringsprosessen, og Melin Collectors er derfor ikke pliktig til å slå sammen kravene.

Det foreligger rettslig grunnlag for å kunne kreve salær i hver enkelt sak, også etter at det er laget en nedbetalingsplan.

Ved sammenslåing av saker vil dette si at samtlige saker vil få likt KID-nummer slik at eventuell innbetaling kan foregå på en lettere måte. Praksis hos Melin Collectors er at summene i de utestående kravene (hovedstol og salær) samles til en fellessum, og at det lages en felles nedbetalingsplan (avdragsordning). Dette kalles å slå sammen sakene og må ikke forveksles med det som står i Finanstilsynets rundskriv. Det er beklagelig at dette ikke er blitt forklart tydelig nok til klager, men det betyr ikke at salærene skal slettes.

II. Finansklagenemnda Inkasso sin vurdering

Når en inkassator får i oppdrag å drive inn flere krav mot samme skyldner, må inkassatoren vurdere om omkostningene ved å drive inn kravene separat er nødvendige. Er separat inndrivning ikke nødvendig, vil heller ikke omkostningene være nødvendige. Kravene må da behandles samlet, og det samlede hovedkravet blir beregningsgrunlaget for de utenrettslige inndrivingskostnadene (inkassosalæret).

Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for når sammenslåing bør skje, men Finanstilsynet utga den 08.02.11 et rundskriv, R 8/2011, "Retningslinjer for varsling og sammenslåing av krav". Hovedregelen etter dette rundskrivet er at det ikke er nødvendig å slå sammen to eller flere krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso.

I rundskrivet fremgår følgende om unntak: "Når det foreligger forhold hos skyldneren som tilsier manglende betalingsevne, har fordringshaver/inkassator ikke uten videre anledning til å beregne inkassosalær for hvert enkelt krav. Kostnader ved utenrettslig inndrivning kan bli ansett helt eller delvis unødvendige dersom det var absolutt på det rene at innfordringsforsøket ikke ville lykkes. Dette vil kunne være tilfelle dersom samme eller andre krav kort tid i forveien er forsøkt rettslig inndrevet uten hell. Det må da vurderes om inndrivelsen overfor skyldner kan fortsette og om salær kan påføres."

Med bakgrunn i at erstatningsplikten for inndrivingskostnadene er objektiv, har nemnda i sin tidligere praksis tolket nødvendighetskriteriet strengt. Momenter som er blitt vurdert er fordringshavers behov for kostnadsdekning og effektiv saksbehandling mot skyldners behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

I nærværende sak er det iverksatt inkasso over tre ubetalte krav. Nemnda har lagt til grunn at sakene ble oversendt løpende til inkasso og at betalingsoppfordring allerede var sendt da neste krav ble mottatt til inkasso. Etter hovedregelen i rundskrivet forelå således ikke plikt til sammenslåing.

I vurderingen av inkassokostnadene opp mot nødvendighetskriteriet i inkassoloven § 17, jf. unntaket i punkt 2.1 i rundskrivet har nemnda merket seg at klager har begrunnet sin forespørsel om sammenslåing og betalingsavtale med sin meget dårlige økonomi. Nemnda bemerker at svak eller manglende betalingsevne forutsetningsvis er årsaken til de fleste betalingsmislighold, og nemnda er derfor av den klare oppfatning at manglende betaling av flere selvstendige krav til samme fordringshaver i seg selv ikke kan føre til at skyldnere fritas for den objektive erstatningsplikten som inkassoloven § 17 første ledd hjemler.

Slik nemnda ser det, er spørsmålet på hvilket tidspunkt det må sies å foreligge forhold som tilsier at fordringshaver og/eller inkassator bør forstå at det foreligger manglende betalingsevne hos skyldneren. I dette tilfellet er det lagt avgjørende vekt på at det kun dreier seg om tre, relativt små beløp, at det gjelder egenandel for legekonsultasjoner, og at det, til tross for purringer, inkassovarsler og betalingsoppfordringer, ikke skjedde noen henvendelse fra skyldneren verken før eller i rimelig tid etter at inkasso ble iverksatt. Det vises til at siste betalingsoppfordring er datert 22.04.16, mens henvendelsen fra klager først skjedde midt i juni 2016. Objektivt sett forelå således en situasjon der manglende betaling like godt kunne skyldes manglende vilje til å betale som manglende evne. I det siterte fra rundskrivet fremgår at det kreves mer objektive holdepunkter for sammenslåing, idet Finanstilsynet viser til et eksempel der rettslige inndrivelse av ett av kravene har vært forgjeves.

Nemnda kan etter dette ikke se at det forelå forhold som tilsa anvendelse av unntaksregelen i rundskrivet.

Klager synes å legge til grunn at det ved avtale om sammenslåing og nedbetaling i avdrag, ligger en automatikk i at salærene skal reduseres eller slettes, mens innklagede har avvist denne forståelsen. Nemnda legger til grunn at det er avtalefrihet mellom partene om hvordan et krav skal betales, også etter at mislighold er oppstått og innfordring er iverksatt. I nærværende sak ble det, på bakgrunn av klagers henvendelse, inngått avtale om "sammenslåing av saker og betalingsavtale". Av fremlagt korrespondanse fremgår det at partene har hatt ulik forståelse av hva en "sammenslåing" innebærer, men nemnda viser til at innklagede på en klar og tydelig måte har informert om at kostnadene ikke frafalles. Klager kan således ikke få medhold i at omkostningene er frafalt etter avtale.

Nemnda har av eget tiltak vurdert innklagedes inkassovarsler. Nemnda viser til uttalelser i inkassolovens forarbeider (NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38) om at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet. 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.

I de fremlagte inkassovarsler er "opprinnelig totalbeløp" kr. 67 høyere enn fakturert beløp (hovedstol). Inkassoloven har ingen krav om at det skyldige beløp skal fremkomme i inkassovarslet, dette i motsetning til betalingsoppfordring der loven krever spesifisering av alle deler av det totale kravet, jf. inkassoloven § 10 første ledd bokstav c. Dersom det først gis en oppstilling, har imidlertid nemnda i sin praksis lagt til grunn at oppstillingen må denne være korrekt, klar og utvetydig.

I dette tilfellet er det i inkassovarslene angitt "opprinnelig totalbeløp", varselgebyr (for inkassovarslet) og "nytt totalbeløp". Totalbeløp betyr således etter sammenhengen summen av minst to beløp, og "opprinnelig totalbeløp" betyr derfor summen av hovedstol og purregebyr. Klager har, kort tid før inkassovarslet, fått faktura og puring med angivelse av purregebyrets størrelse, og inkassovarslet skulle derfor ikke være til å misforstå. Klager har da heller ikke selv anført at han ikke forsto hva inkassovarslene omfattet av krav.

Nemnda er etter dette kommet til at inkassovarslene er innenfor lovens krav.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klager plikter å betale inkassokostnader i alle tre saker.

III. Finansklagenemnda Inkasso sin konklusjon

Klagen har ikke ført frem og klager plikter å betale inkassosalærene i alle de tre påklagde sakene.

Oslo, den 9. september 2016

Ved behandlingen deltok;

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