

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo den 23. november 2004, vedtak sak 076-04,

**Klager:** NN

**Innklaget:** Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen, sak 5632004

**Saken gjelder:** Taushetsplikt, kommunikasjon og avtaler med andre enn skyldner

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: 2490.45.31525

Org.nr.: 971 317 612

www.klagenemnda.inkasso.no

## 1. Saksforholdet

Saken gjelder to saker som inkassator har hatt til inkasso for en bank med klager som ene-skyldner. I sak 5632004 var hovedstol kr. 250.000 og inkassokostnader kr. 9.858. I sak 563205 var hovedstol kr. 89.900 og inkassokostnader kr. 3.286. Lånene var sikret med pant i adkomstdokumenter til skyldners leilighet.

Sakene ble oversendt til inkasso 12.12.02. Alle skriftlige henvendelser fra inkassator har vært sendt til skyldner i hans navn. Inkassator oppnådde ikke kontakt og tok i mars 2003 skritt for å forberede et mulig tvangssalg.

Klagers samboer tok kontakt med inkassator på telefon 21.03.03. Hun opplyste hvem hun var og at betalingsproblemene skyldtes private problemer, også av økonomisk art. Hun var interessert i å komme frem til en betalingsavtale og lovet i første omgang å betale kr. 3.000 månedlig fra april. Inkassator ba deretter i brev om at de økonomiske forhold ble dokumentert slik at det kunne inngås en langsiktig avtale, men svar kom ikke. Inkassator sendte deretter to påminnelser.

Etter at kr. 3.000 var betalt den 14.04.03, ikke noe i mai, men samme beløp den 06.06.03, tok samboeren på ny kontakt med inkassator på telefon den 10.06.03. Den foreløpige avtalen var da misligholdt. Hun lovet å betale kr. 1.500 umiddelbart og kr. 5.000 månedlig fra juli. Hun opplyste at klager ikke hadde kunnskap om at lånene var til inkasso, og at han ville bli rasende dersom han fikk vite om dette. Ytterligere korrespondanse ble fortsatt sendt skyldner i hans navn, og innbetalinger ble foretatt i samsvar med det samboeren hadde lovet.

Den 07.07.03 tok skyldner selv kontakt med inkassator på telefon. Han opplyste at han hadde vært uvitende om inkassosakene, og at samboeren hadde handlet uten hans kunnskap. Forhandlinger førte senere til avtale om refinansiering av lånene. Et krav om renter på til sammen kr. 10.0696,72 ble frafalt.

## 2. Partene anfører

I klage 29.03.04 til Inkassoklagenemnda krever klager å få tilbakebetalt de påløpte inkassokostnader, gebyrer og renter som følge av at lånene har vært til inkasso. Han anfører at inkassator etter misligholdet ikke har tatt direkte kontakt med ham verken på telefon eller ved rekommandert sending. All post har vært underslått av hans samboer. Selskapet har hatt kontakt med og forhandlet med samboeren "bak hans rygg". Dette skjedde også etter at inkassator fikk kunnskap om klagers uvitenhet. Samboeren hadde ansvaret for "datadelen" av betalingen av faste utgifter via avtalegiroordninger, herunder betalinger av klagers opprinnelige lån. Hun har imidlertid aldri hatt myndighet til å representere ham overfor banker ellers, ved forhandlinger, avtaler, eller ved nedbetalingsplaner. Hun tok seg til rette for å dekke underslag som gikk til skjult rus. Han er påført betydelige tap som følge av sin manglende kunnskap om misligholdet og de påfølgende inkassosakene. Han har forgivevis etterlyst en samlet økonomisk oppstilling etter at forholdet ble oppdaget.

Innklagede bestrider å ha opptrådt uforsvarlig eller klanderverdig eller på annen måte i strid med god inkassoskikk. Alle skriftlige henvendelser er adressert til klager. Klager skulle i utgangspunktet selv være kjent med når avdrag forfalt til betaling, og at lånene var misligholdt. Når saksbehandler tre måneder etter at sakene var tatt til inkassobehandling, mottar en telefonisk henvendelse fra en som opplyser å være skyldners samboer og tydelig er kjent med innholdet i de brev som er sendt til klager og vil avtale en avdragsordning, legger saksbehandler til grunn at opplysningene hun gir er riktige. Taushetsplikten er ikke brutt da det ikke ble gitt

opplysninger til samboeren ut over det som av samtalen fremgikk at hun allerede hadde kunnskap om. Da nedbetalingsavtalen ble inngått, var inkassator i god tro. Den inngåtte avtale følges opp med at avdrag vitterlig innbetales. I en slik situasjon har saksbehandler ingen kontrollmuligheter når det gjelder å sjekke identiteten til den som ringer og om vedkommende har fullmakt. Kontrollen ligger i at de senere henvendelser også adresseres til klager, og at man konstaterer at avtalen overholdes. Etter at betalingsavtalen ble inngått er det fra mars til juli 2003 innbetalt kr. 12.000. Klager påberoper at samboeren har "underslått" post adressert til ham, og at han har vært ukjent med inkassopågang frem til i juli 2003. Det må ha foreligget en avtale mellom samboerne om at hun skulle stå ansvarlig for betalingen av lånene. Klager presiserte på telefon 07.07.03 at all kontakt fremover skulle være med ham personlig, men det er tydelig at samboeren så sent som 17.07.03 ikke er fratatt sine fullmakter. Klager er ikke blitt påført noe tap. Tvert i mot har han med medvirkning fra inkassator fått gjennomført en refinansiering av to misligholdte lån.

### 3. Inkassoklagenemnda ser slik på saken

Nemnda legger til grunn at klager og hans samboer hadde levd sammen i flere år og at de hadde en ordning hvoretter hun betalte parets regninger over internett. Hun fulgte ikke opp dette i det aktuelle låneforhold, som ble misligholdt. Under inkassopågangen kom brev ikke til klagers kunnskap, og det må legges til grunn at årsaken var at samboeren underslo posten. Nemnda har i flere saker lagt til grunn at det er mottakeren som har risikoen for at post ikke kommer frem. Det må også gjelde i dette tilfelle. Klager har derfor i utgangspunktet risikoen for de omkostninger som påløp av denne grunn.

Det er ikke ualminnelig at andre enn skyldner ringer inkassator om en inkassosak. Så vidt skjønnes er det alminnelig praksis at hvis vedkommende kjenner detaljene i saken, bygger inkassator vanligvis på at vedkommende handler på vegne av skyldner og samtaler om saken. Etter nemndas mening er en samtale ikke uten videre i strid med inkassoloven § 28 om "plikt til å bevare taushet overfor uvedkommende". Det er ikke noe som tilsier at inkassator i dette tilfelle har informert om noe særlig mer enn det samboeren allerede hadde kunnskap om, og nemnda finner etter omstendighetene at inkassator ikke brøt taushetsplikten ved å samtale med klagers samboer da hun ringte 21.03.03.

Det er mer problematisk om en slik henvendelse fører til en avtale om nedbetaling slik som her. Innklagede har i brev 19.05.04 gitt uttrykk for at det:

Generelt sett (...) må være adgang til å inngå avtaler om avdragsbetaling med skyldners ektefelle/samboer når kontakten blir tatt fra ektefellens side og det samtidig er på det rene at ektefellen har kjennskap til detaljene i saken og er kjent med den foreliggende korrespondanse.

Noen rettslig hjemmel for en slik generell adgang er ikke angitt, og nemnda kan ikke slutte seg til den forståelse sitatet gir uttrykk for. Kunnskap om saken innebærer ikke at vedkommende kan handle på skyldners vegne og kan ikke forankres i noe fullmaktsforhold etter avtaleloven. Også i inkassosaker må fullmakt som ikke bygger på lov eller sedvane dokumenteres. Den som bygger på en udokumentert fullmakt har etter nemndas mening i utgangspunktet - her som ellers - risikoen for sin egen feilvurdering. I nære familieforhold ligger forholdene særlig godt til rette for at post holdes skjult for adressaten, og det er ikke uvanlig at ektefeller handler illojalt overfor hverandre i økonomiske spørsmål. Skyldner har risikoen for at post kommer frem til ham, og det er rimelig til gjengjeld å kreve at avtaler i saken inngås med ham eller med en som har dokumentert fullmakt. Men dette følger som nevnt allerede av reglene om fullmakt. Nemnda understreker at fullmakter ikke behøver å være skriftlige. Anmerkninger i saksjournalen om at man har vært i direkte kontakt med skyldner vil i utgangspunktet være nok.

En senere avtale om nedbetaling kan - som i dette tilfelle - innebære en fortsettelse av et tillitsbrudd mellom skyldneren og vedkommende som har foregitt å handle på hans vegne. Nemnda kan ikke slutte seg til inkassators anførsel om at det i en slik situasjon ikke er kontrollmuligheter når det gjelder hvem som ringer og om vedkommende har fullmakt. Foreløpige avtaler med andre enn skyldner kan for eksempel bekreftes ved å be om at skyldner ringer og bekrefter avtalen eller ved en telefonisk henvendelse direkte til ham, noe som i våre dager vanligvis ikke byr på store problemer. Dette kan også gjøres ved rekommandert sending. Hvis det senere viser seg at det ikke foreligger noen fullmakt, må dette som nevnt gå ut over inkassator.

Da samboeren ringte 10.06.03 ble inkassator klar over at skyldner var uvitende om inkassosaken. Det er i saksjournalen notert:

mannen vet ikke om at lån er til inkasso. blir rasende og det blir skillsmisse dersom han får vite det !!!

Når inkassator nå var gjort kjent med at skyldner ikke hadde kjennskap til at det i det hele tatt forelå noen inkassosak og ikke kunne regne med at samboeren ville informere ham, finner nemnda det klart at inkassator ikke kunne bygge på den kommunikasjonsmåte som til da hadde funnet sted, men måtte sikre seg direkte kontakt med skyldneren. Når det etter 10.06.03 fortsatt har vært sendt brev i vanlig post til ham, er dette klart utilstrekkelig. Når inkassator får vite at skyldner er ukjent med saken, må inkassator forvise seg om at han blir kjent med den. Uten underretning kan inkassator for eksempel ikke vite om skyldner har innsigelser mot hovedkravet, om den inkassator til da har trodd handlet på skyldners vegne har underslått mer enn brev eller om det foreligger andre forhold.

Det er ikke holdepunkter for at samboeren og skyldneren i dette tilfelle har handlet i forståelse med hverandre, og at skyldner egentlig har vært kjent med saken, noe inkassator synes å være inne på. At samboeren har hatt anledning til å betale regninger, innebærer ikke at hun ellers kan handle på vegne av ham overfor tredjemann. At skyldner hadde anledning til å kontrollere om krav han visste var forfalt virkelig ble betalt, betyr ikke at inkassator kunne inngå avtaler med samboeren. Innklagedes anførsel om at samboeren "så sent som 17.07 ikke er fratatt sine fullmakter" forutsetter at hun tidligere har hatt fullmakt, noe det ikke er grunnlag for å hevde. Det har ikke betydning om samboeren senere, etter 07.07.03, har hatt fullmakt i forhold til inkassator. Det er i så fall en fullmakt som er gitt direkte av skyldner selv og fremgår av saksjournalen.

Inkassoklagenemnda må konkludere med at inkassator med den kunnskap som forelå ved samtalen 10.06.03, måtte ta direkte kontakt med klager enten telefonisk eller ved rekommandert sending. Unnlattelse av dette innebærer et brudd på god inkassoskikk.

Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd plikter skyldneren ikke å erstatte inkassoomkostningene dersom det er opptrådt i strid med god inkassoskikk. Loven har ikke formulert noe krav til årsakssammenheng eller en vurdering ellers av konkrete omstendigheter. Dette harmonerer godt med at bortfall av inkassoomkostninger må sies å ha et visst pønalt preg. I dette tilfellet påløp omkostningene ved at kravet ble sendt til inkasso og ikke ble betalt, et forhold skyldneren har risikoen for, jf ovenfor. Dette var før bruddet på god inkassoskikk fant sted. Nemnda vil ikke utelukke at forholdene kan ligge slik an at brudd på god inkassoskikk ikke fører til bortfall av inkassoomkostninger. Dette kan, etter de konkrete omstendigheter, være aktuelt hvor omkostningene er påløpt lenge før og helt uavhengig av den aktuelle inkassoomgang og det påklagede forhold. Forholdene ligger ikke slik an i denne sak.

Det er ikke påberopt at det er inngått avtaler som innebærer at klager hvis inkassoomkostningene allerede er betalt, har frafalt muligheten til å få dem tilbake. Det kan ikke legges vekt på at noe av rentekravet ikke er forfulgt.

Nemnda finner at bruddet på god inkassoskikk må føre til at omkostningene faller bort.

Nemnda nevner for ordens skyld at klager hevder at han har lidt et stort tap i form av kostnader ved tvangssalg av leilighet som ble avverget, at han måtte bruke arv/gaver til dekning av gjeld og lignende. Det er antatt at erstatningskrav i utgangspunktet faller utenfor nemndas kompetanse. Forøvrig finner nemnda at et mulig erstatningskrav er så dårlig opplyst at det ikke egner seg for behandling i nemnda, jf nemndsavtalen punkt 5.9, og at det derfor uansett ville vært avvist.

Nemnda går ut fra at klager under sakens behandling har fått etterspurte opplysninger om de samlede økonomisk forhold, jf senest brev fra innklagede 07.10.04.

#### **4. Vedtak**

Klager gis medhold. Klager skal ikke betale inkassokostnader, og hvis de er betalt skal de tilbakebetales.

Iver Huitfeldt  
Leder