

Sandefjord, 28. september 2015. Vedtak i sak 105-2015.

Klager: NN

Innklaget: KredittPlan AS, Postboks 4782 Nydalen, 0421 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er betryggende avsendt og korrekt varslet. Om klager er utsatt for urimelig ulempe i strid med god inkassoskikk i telefon med innklagede.

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

Kravet gjelder opprinnelig ilagt kontrollavgift for «Gyldig P-tillatelse ikke synlig i frontruten». Hovedkravet erkjennes, men kravet på de utenrettslige inkassokostnadene bestrides.

2. Saksforholdet

Da kontrollavgiften ikke var betalt innen forfall, sendte fordringshaver inkassovarsel til klager. I varselet, som var datert 12.02.15, het det blant annet «Dersom kravet i sin helhet ikke er betalt innen 14 dager, vil saken oversendes KredittPlan AS for inkasso. Ytterligere kostnader vil da påløpe». Purregebyr var lagt til kravet med kr 65. Inkassovarselet var sendt til en adresse på ZZ.

Da kravet heller ikke ble betalt innen fristen i inkassovarselet, ble det oversendt til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt kr 325 i lett salær, ble sendt av innklagede. Betalingsoppfordringen ble først sendt til adressen på ZZ, men da denne kom i retur, ble det sendt en ny betalingsoppfordring 10.03.15 til klagers adresse på YY.

Klager betalte kr 825 den 13.03.15. Beløpet tilsvarte det som var krevd i inkassovarselet. Innklagede sendte 16.03.15 girobrevet «Purring på restbeløp» der klager ble avkrevd omkostninger med kr 265,59.

Da restkravet ikke ble betalt, sendte innklagede 22.04.15 girobrevet «Varsel om rettslig pågang». Klager ble informert om at omkostningene nå var økt i henhold til inkassolovens regler. Omkostningskravet utgjorde nå kr 591,97.

Klager fremsatte klage for Inkassoklagenemnda 30.04.15. I klagen ble det vist til at hovedkravet var erkjent, men at kravet på omkostningene ble bestridt, i det kravet var betalt før han mottok krav fra innklagede, samt at han i purringen på restbeløpet ikke var informert om at utelatt betaling ville medføre ytterligere omkostninger for skyldner. Det var videre krysset av for at det var registrert betalingsanmerkning.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda viste innklagede til at saken var avsluttet etter delbetaling av salæret.

3. Partene anfører

Klager anfører at salæret er urettmessig. Hovedstol ble betalt før han mottok krav fra KredittPlan. I «purringen på restbeløp» var det ingen påføring om at utelatt betaling ville medføre ytterligere omkostninger for skyldner, ref inkassoloven § 10 annet ledd, bokstav e. Mottok nytt brev av 22.04.15, med dubling av utenrettslige omkostninger. Dette er ikke i tråd med paragrafen over.

Det anføres videre at han i telefonsamtale med innklagede ble skjelt ut, noe som opplevdes som høyst ubehagelig. Telefonsamtalen medførte at han ble skjelt ut av kundebehandler, blant annet ved at det ble skreket «HOLD KJEFT» flere ganger.

Innklagede anfører at klager er blitt tilstrekkelig og korrekt varslet i saken og at salærkravet er korrekt.

Inkassovarselet og betalingsoppfordringen ble sendt til klagers folkeregistrerte adresse. Ny betalingsoppfordring ble sendt etter at posten opplyste at klager hadde fått ny adresse. Kravet i inkassovarselet ble betalt 13.03.15. Klager ble opplyst i betalingsoppfordringen at «unnlatt betaling kan medføre ytterligere omkostninger og videre rettslig pågang». Innklagede anser da at klager er tilstrekkelig informert om eventuell salærøking. «Purring på restbeløp» ble sendt for å gi skyldner en mulighet til å betale rest på kravet før tungt salær påløp.

Innklagede kommer med en uforbeholden beklagelse for telefonsamtalen 30.04.15, som klager skal ha oppfattet som ubehagelig.

Klager har betalt kravet i inkassovarselet, samt delbetalt salæret med kr 300. Innklagede har valgt å godta dette som fullt oppgjør i saken og avsluttet saken 04.05.15. Det er ikke rapportert betalingsanmerkning i saken.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 14. september 2015 og 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 annet ledd faller erstatningsplikten bort dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble satt fram, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om inkassovarslet og første betalingsoppfordring er betryggende avsendt.

Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes, må fordringshaver eller inkassator, i samsvar med inkassoloven § 9, etter kravets forfall, ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og i varslet ha gitt skyldneren en betalingsfrist på minst 14 dager som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der blant annet:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av folkeregisteret.

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og har lagt til grunn at fremlagte kopier av avsendte varsler er tilstrekkelig som bevis for betryggende avsendelse.

Nemnda legger til grunn at inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt til postadressen klager var registrert med i Folkeregisteret den dagen da inkassovarselet ble sendt. Da betalingsoppfordringen, avsendt 18 dager senere, kom i retur, ble ny betalingsoppfordring sendt til klagers nye bostedsadresse. Klager betalte deretter kr 825, som tilsvarer beløpet han var avkrevd i inkassovarselet, tre dager etter at den nye betalingsoppfordringen var sendt.

Nemnda legger til grunn at både inkassovarselet og betalingsoppfordringen er å anse som betryggende avsendt. Slik nemnda ser det, hadde innklagede derfor god grunn til å tro at varslene kom fram til skyldner. Risikoen for at varslene ikke er kommet fram, ligger som det fremgår ovenfor, hos mottakeren.

Klager har dernest anført at han betalte før han mottok siste betalingsoppfordring fra innklagede, og at han derfor ikke plikter å betale kostnadene

Kravet ble betalt etter at betalingsfristen i inkassovarslet var utløpt og saken var overført til inkasso, hvilket utgjør skjæringspunktet for når inkassokostnadene påløper. Det er altså ikke noe krav om at for eksempel betalingsoppfordring må være avsendt fra inkassator for at erstatningsplikten skal være inntrådt. Begrunnelsen for dette er at fordringshaver blir påført kostnader allerede ved at saken overlates til en inkassator. Mulig kostnadsøkning var klager varslet om i betalingsoppfordringene, sendt hhv 02. og 10.03.15. Det er ikke noe krav om ytterligere varsling. Det skal heller ikke være registrert betalingsanmerkning i saken.

Når det gjelder innholdet i telefonsamtalen, har innklagede gitt en uforbeholden beklagelse hvilket må anses som en erkjennelse av at forholdet ikke ligger innenfor god inkassoskikk. En slik opptreden er etter nemndas syn i strid med god inkassoskikk og klager plikter følgelig ikke å betale inkassokostnader i saken.

Nemnda har deretter, rutinemessig og av eget tiltak, vurdert om fremlagt inkassovarsel er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10 som gjelder betalingsoppfordring. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene omhandlet. Det fremgår der 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 verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring 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.

Etter nemndas syn er det fremlagte inkassovarslet, på det punkt som er gjengitt ovenfor, i strid med inkassoloven, idet de må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. I samsvar med etablert praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er bortfalt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold og har krav på å få tilbakebetalt de innbetalte inkassokostnadene.

Rune Jensen