

**Sandefjord, 26. mars 2009: Vedtak i sak 149-2008**

Klager: NN

Innklaget: Conecto AS, Postboks 85, 1332 Østerås

Saken gjelder: Om kravet er betalt før inkasso, om saksbehandler har opptrådt i strid med god inkassoskikk i kontakten med klager og om fordringshavers for tidlige beregning av purregebyr er i strid med god inkassoskikk.

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

Saken gjelder et fakturakrav fra XX AS pålydende kr 524 med forfall 11.04.08. Kravet ble inkassovarslet 22.04.08. Purregebyr var tillagt kravet med kr 57. Kravet ble oversendt til inkasso 16.05.08 og betalingsoppfordring ble sendt 17.05.08. Inkassosalær var tillagt kravet med kr 285. Hovedstol ble betalt direkte til fordringshaver 27.05.08. Tungt salær ble beregnet 16.06.08. Lett salær ble betalt 27.06.08.

## 2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling til forfall ble ”Betalingsvarsel” sendt klager 22.04.08. Kr 1,93 var tillagt i renter, samt kr 57 i purregebyr. Klager ble varslet om at saken ville bli oversendt til inkasso ved manglende betaling innen 14 dager.

Da kravet ikke var betalt innen utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken oversendt til inkasso 16.05.08. Betalingsoppfordring ble sendt den påfølgende dagen. Alle varslene er sendt til klagers bostedsadresse og skal ikke ha kommet i retur.

Klager betalte hovedkravet direkte til fordringshaver 27.05.08. Lett salær skal ha blitt betalt 27.06.08.

Etter å ha mottatt brev med restkrav kontaktet klager innklagede og orienterte om at kravet var betalt. Det fant sted omfattende e-post korrespondanse mellom partene, der innklagede blant annet orienterte om at tungt salær påløp 16.06.08 fordi hele det utestående kravet ikke var betalt.

I e-post av 15.07.08 fremmet klager en henvendelse til Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at klager hadde bedt om utsettelse til 25.06.08 uten ytterligere omkostninger. Da hun betalte 27.06.08 opplevde hun å bli avkrevd tungt salær. Saksbehandler skal videre ha opptrådt ufint, pågående, vært upålitelig og lite seriøs.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste klagen. Det ble vist til at betalingen var foretatt etter at saken var sendt til inkasso og etter at inkassoomkostningene var påløpt. Sekretariatet kunne heller ikke se at saksbehandler hos innklagede hadde utsatt klager for urimelig skade eller ulempe ut i fra den fremlagte e-post korrespondansen mellom partene.

Klager opprettholdt klagen på oppførsel og brutte løfter fra saksbehandler. Det ble vist til mail korrespondansen mellom saksbehandler og klager.

Etter en gjennomgang av sakens dokumenter avdekket sekretariatet for Inkassoklagenemnda at inkassovarselet, tillagt kr 57 i purregebyr, var sendt kun 11 dager etter kravets forfall. Sekretariatet for Inkassoklagenemnda fremla saken for nemndas leder. Med bakgrunn i at det fremlagte inkassovarselet av 22.04.08 muligens ikke oppfyller vilkårene i inkassoforskriften § 1-2 annet ledd, besluttet nemndas leder, i samsvar med nemndavtalen punkt 4.5, at saken skulle tas opp til behandling i Inkassoklagenemnda.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at hun hadde en sak hos innklagede som hun ba om utsettelse på, men opplevde at saksbehandler hos innklagede purret og purret. Saksbehandler skal ha optrådt ufint, pågående, upålitelig og lite seriøst. Det anføres at hun anmodet om utsettelse til 25.06.08 uten ytterligere omkostninger. Da hun betalte 27.06.08 skal hun ha blitt avkrevd ytterligere kr 285 i tungt salær fordi hun var 2 dager for sen med sin innbetaling.

Innklagede viser til at både faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring er betryggende avsendt til klagers adresse. I innklagedes fil fra fordringshaver fremkom det at inkassovarselet var sendt 02.05.08. Saken ble overført til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt 17.05.08. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 27.05.08. Tungt salær ble beregnet 16.06.08. Klagers henvendelse om å få betale 25.06.08 uten ekstra omkostninger ble mottatt 18.06.08, etter at tungt salær var påløpt. Innklagede erkjenner at inkassovarsel i saken er sendt før 14 dager etter kravets forfall, men ønsker å avvente nemndas avgjørelse siden kravet på salær er korrekt beregnet ved utsendelse av betalingsoppfordringen. Det anføres videre at innklagedes påstand om useriøs opptreden avvises som ubegrunnet. Det anføres at det er gjort forsøk ut over det vanlige for å forklare klager situasjonen.

### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken**

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelse etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. 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.

Nemnda tar først stilling til om klagers innbetaling er skjedd rettidig. Det følger av lovens forarbeider i Ot.prp.nr. 2 av 1987-88 at skjæringspunktet for når det påløper inkassokostnader, er etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og når inkassoselskapet har mottatt inkassooppdraget. Av inkassoforskriftens § 2-3 fremgår det at dersom betalingsfristen i betalingsoppfordringen er oversittet med mer enn 14 dager, fordobles inkassosalæret.

Partene er enige om at hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 27.05.08. Dette er 21 dager etter betalingsfristen i inkassovarselet var utløpt og 11 dager etter at saken var overført til inkasso og betalingsoppfordring var sendt. Det avgjørende er når betalingsfristen utløp og saken ble overført til inkasso. Lett salær ble betalt 27.06.08 som er 11 dager etter at tungt salær påløp. Det følger av overnevnte redegjørelse at det ikke er tilstrekkelig for å unngå betalingsplikten for inkassosalær å betale kun hovedstolen direkte til fordringshaver når først saken er sendt til inkasso, og det er påløpt inkassokostnader.

Klager har betalt etter at inkassoomkostningene er opptjent og erstatningsplikten har inntrådt, og klagen kan derfor ikke føre frem på dette grunnlag.

Nemnda har videre vurdert klagers anførsel om at saksbehandler hos innklagede har optrådt i strid med god inkassoskikk. Klager har i den sammenheng vist til e-post korrespondansen som er fremlagt i saken. Nemnda har vurdert den fremlagte korrespondansen. Slik nemnda ser det, har saksbehandler besvart e-poster fra klager på en klar og informativ måte. Av den fremlagte korrespondanse kan ikke nemnda se at saksbehandler hos innklagede har utsatt klager for urimelig skade, påtrykk eller ulempe, i strid med god inkassoskikk.

Nemnda har videre, på eget initiativ, vurdert om fordringshavers beregning av purregebyr i strid med inkassoforskriften § 1-2 annet ledd for inkassovarsel medfører at skyldners plikt til å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivingen etter inkassoloven § 17 bortfaller, eller om forholdet anses reparert ved at korrekt salær er beregnet i betalingsoppfordringen.

Nemnda legger til grunn at *inkassovarsel* i samsvar med § 9 er påkrevd før inkassotiltak kan settes i verk. Det følger av forskriften § 1-2 annet ledd at "For inkassovarsel etter inkassoloven § 9 som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, kan fordringshaveren kreve et beløp lik en tidedel av inkassosatsen."

Slik nemnda ser det, foreligger det ikke et brudd på inkassoloven § 9, da det følger av denne at inkassovarsel kan sendes straks kravet er forfalt. Det nemnda må ta stilling til er om fordringshavers beregning av purregebyr på inkassovarsel som er avsendt før det er gått 14 dager etter kravets forfall, medfører at han mister kravet på alle inkassoomkostningene selv om inkassokostnadene er tariffmessig beregnet etter at saken ble overført til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt.

Nemnda mener at det ikke er i samsvar med god inkassoskikk å sende krav som er feil. I nærværende sak har fordringshaver sendt inkassovarsel der purregebyr er beregnet tidligere enn det er hjemmel for. Nemnda mener at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk. At klager ikke betalte på dette tidspunkt av saken, eller at dette forhold ikke er påberopt av klager, kan ikke være avgjørende. Fordringshaver er den profesjonelle part og må ha risikoen for feil i fremsendte krav og varsler. Det forhold at gebyrfeilen er rettet ved at inkassosalær er korrekt beregnet i betalingsoppfordringen kan etter nemndas syn ikke reparere for tidlig utsending av inkassovarsel tillagt purregebyr.

Nemnda er etter dette kommet til at fordringshavers krav på erstatning for utenrettslige inkassokostnader er bortfalt som følge av at det ved fremsendelse av inkassovarslet er beregnet purregebyr i strid med inkassoforskriften.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger i saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda