

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Sak 170-03, vedtak 9. mars 2003

Klager: NN

Prosessfullmektig: Gjeldsoffer-Alliansen, Møllergt. 42B, 0179 Oslo.

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen, ref 6316686.

Saken gjelder: Om uttalelser til klager på telefon er i strid med god inkassoskikk, og om inkassopågang burde vært stanset etter opplysning fra klager om "trang økonomi".

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

Kravet referer seg til en faktura fra XX på kr. 688, med tillegg av inkassosalær på kr. 530 og renter kr. 41,25.

Etter registrering av saken 12.08.03 sendte Lindorff betalingsoppfordring 14.08.03. På grunn av manglende betaling forsøkte Lindorff å komme i kontakt med klager over telefon. Selskapet ringte 29.08.03 to ganger et telefonnummer som er registrert på klager. Klagers samboer tok telefonen begge gangene. Han oppga at telefonen var upassende og ikke ønskelig, og videreformidlet ikke telefonene til klager. Lindorff iverksatte da tiltak for å begrense telefonoppringninger til klager, men det er opplyst at det ved en feil ble foretatt én oppringning noen dager senere dog slik at samtalen da ble mottatt av en telefonsvarer.

Klager fremmet 30.08.03 skriftlig klage til Lindorff, hvor det het at klager og hennes samboer opplevde telefonene fra Lindorff som lite hyggelige og provoserende, og det ble påstått at saksbehandler hadde vært uhøflig og arrogant. Det het også at klager kun ønsket skriftlige henvendelser "da vi finner Deres kundebehandlere lite hyggelige".

Klagen ble besvart av Lindorff 11.09.03, hvor påstandene om saksbehandlers oppførsel ble avvist, og hvor det ble presisert at oppringing til et telefonnummer som var registrert på klager var i samsvar med god inkassoskikk.

Det har etter dette vært korrespondanse mellom partene.

Klager sendte 13.10.03 en henvendelse til innklagede hvor hun ba om en nedbetalingsordning på kr. 500 per måned på grunn av "trang økonomi".

Innklagede hevder ikke se å ha mottatt henvendelsen.

2 Partene anfører

Klagers prosessfullmektig anfører at klager for tiden er arbeidsledig, og ute av stand til å betale noe gjeld. Dette har Lindorff fått uttrykkelig beskjed om. Likevel opplever hun at Lindorffs saksbehandler i brevs form bruker ordlyden "siden De har valgt å ikke betale kravet til Adresseavisen (...) så lenge De ikke viser tegn til betalingsvilje". Disse utsagn er sterkt krenkende all den stund Lindorff vet at det ikke er betalingsvilje det skorter på, men betalingsevne. Det hevdes at det er utvist uprofesjonell og ubehøvet atferd over telefon.

Påstand: Dette er trakassering. Lindorff AS har her utvist dårlig inkassoskikk.

Innklagede avviser at det er i strid med god inkassoskikk å foreta oppringing til klagers telefon. Det bestrides at saksbehandler har oppført seg i strid med god inkassoskikk. Det kan heller ikke være i strid med god inkassoskikk å gjøre flere forsøk på nå henne når samboer ikke videreformidlet samtalen. Lindorff var avskårert fra å opplyse hvem som ringte da saksbehandler ikke kom i kontakt med skyldneren selv. Klager har ikke informert om at hun er arbeidsledig. Lindorff har ikke mottatt brev av 13.10.03 og har derfor ikke besvart det. Brevet gir under enhver omstendighet ikke uttrykkelig beskjed om at klager er ute av stand til å betjene sin gjeld.

3 Inkassoklagenemndas syn på saken

Inkassoklagenemnda legger til grunn at klager i brevet av 13.10.03 som innklagede hevder ikke å ha fått, ber om "en betalingsordning da min økonomi er litt trang for tiden". Hun anmoder om at kravet på til sammen kr. 1.259, 25 deles i avdrag på kr. 500. Nemnda finner på denne bakgrunn at klager ikke kan sies å ha påberopt manglende betalingsevne.

Inkassoklagenemnda har i tidligere saker lagt til grunn at det ikke er i strid med god inkassoskikk å ringe til skyldner som et ledd i inkassopågangen, forutsatt at telefonsamtalen for øvrig skjer i samsvar med god inkassoskikk. Det er i samsvar med god inkassoskikk å ikke opplyse hvem samtalen kommer fra til andre enn skyldneren selv. Innklagede kan ikke sies å ha brutt god inkassoskikk ved å ringe til en telefon som var registrert på klager inntil hun selv eventuelt besvarte henvendelsen.

Nemnda finner at ubehøvlet og uprofesjonell opptreden ikke er sannsynliggjort.

4 Vedtak

Klager gis ikke medhold

Iver Huitfeldt
Leder inkassoklagenemnda