

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo 28. januar 2005, vedtak sak 179-04

**Klager:** NN

**Innklaget:** Aktiv Kapital Norge AS, postboks 6426 Etterstad, 0604 Oslo

**Saken gjelder:** Om inkassovarsel er betryggende sendt, om gjelden er forfalt før inkassovarsel og om inkassovarselet omfatter hele gjelden.

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 omhandler kredittkortgjeld for perioden april – mai 2004 etter særavtale for studenter i utlandet som er medlemmer i ANSA.

Klager hadde folkeregistrert adresse i Trondheim, men fordringshaver forholdt seg til den adresse klager hadde oppgitt for sitt studieopphold i Australia. Det fremgikk av avtalen at kortholder hver måned skulle motta spesifisert faktura over belastninger, at han pliktet å betale angitte minimumsbeløp ved forfall, samt at han hadde plikt til å varsle om adresseendringer. Terminvarsler ble sendt til Australia.

Klager oppga sine studier i desember 2003 og bodde fra 23.12.03 på sin adresse i Trondheim. Han ga ikke melding til kortselskapet og fikk ikke ettersendt post fra Australia. Den 09.03.04 tok han kontakt med fordringshaver for å få vite hva hans samlede gjeld utgjorde. Fordringshaver kunne ikke gi svar med en gang da datasystemet var ute av drift for en kort periode. Opplysningen om utestående saldo ble sendt klager med e-post 10.03.04. Beløpet ble innfridd før forfall. Klager hevder han i telefonsamtalen med fordringshaver opplyste at han hadde flyttet tilbake til Norge. Dette er ikke notert av fordringshaver, og bestridt av fordringshaver.

Fordringshaver sendte neste terminvarsel til klagers adresse i Australia 06.04.04 med forfall 24.04.04. Klager mottok ikke dette. Etter mislighold av terminen sendte fordringshaver purring 03.05.04, fremdeles til Australia. Det ble samtidig varslet om at unnlatt betaling ville medføre oppsigelse av hele gjelden og kredittkortavtalen. Inkassovarsel for all benyttet kreditt sammen med faktura for ny forfalt termin ble sendt til Australia 01.06.04 med betalingsfrist 20.06.04. Klager ble i inkassovarselet likevel gitt anledning til å gjøre opp med minimumsbeløpet på fakturaen med kr. 895 og da unngå at hele gjelden ble sendt til inkasso.

Da intet ble betalt, ble hele gjelden på kr. 10.037,09 sendt innklagede til inkasso 24.06.04.

Klager tok kontakt med fordringshaver 07.07.04 for å få vite hva hans samlede gjeld på dette tidspunktet utgjorde. Han ønsket da å betale og å avslutte avtaleforholdet. Han hadde på dette tidspunktet ikke mottatt noen av henvendelsene fra fordringshaver.

Samme dag, den 07.07.04, sendte inkassoselskapet betalingsoppfordring til klagers folkeregistrerte adresse for hele gjelden på kr. 10.037,09 tillagt inkassokostnader med kr. 1.971 og forsinkelsesrenter med kr. 73,47. I brev 09.07.04 bestred klager grunnlaget for inkassokostnader. Han hevdet at kravet urettmessig var sendt til inkasso, da han ikke hadde mottatt verken faktura eller inkassovarsel i saken. Han erkjente betalingsplikt for hovedkravet og betalte dette.

Inkassoselskapet besvarte hans innsigelser i brev 12.07.04. Det ble hevdet at adresseendringer måtte skje skriftlig, og at det var en kjensgjerning at studenter hadde avvikende adresse fra folkeregistrert adresse. Det ble også vist til kontobetingelsene som tilsa månedlige innbetalinger, og at det var hans risiko å foreta månedlige innbetalinger selv om terminvarslene uteble. Innsigelsen ble avvist, og kravet på inkassokostnader fastholdt.

## 2. Partene anfører

Klager hevder prinsipielt at det ikke er grunnlag for inkassokostnader da han ikke har mottatt inkassovarsel. Terminvarsler og inkassovarsel er sendt til Australia til tross for at han hadde informert fordringshaver per telefon 09.03.04 om at han hadde flyttet tilbake til Norge. Det er ikke hans risiko at dette ikke ble registrert. Utskriften av kortbruken viser at han har oppholdt seg i Norge, og dette har fordringshaver hatt kunnskap om. Klager hevder videre at adresseendringer ikke må skje skriftlig, da adresseforandring og oppsigelse av kort ble akseptert på telefon 07.07.04.

Subsidiært hevder klager at det ikke kan være grunnlag for å beregne mer i inkassokostnader enn ut fra en hovedstol på kr. 895, da det var denne summen som opprinnelig ble sendt til inkasso. På telefon 07.07.04 fikk han opplyst at forfalt avdrag utgjorde kr. 895, og at det var dette beløpet som var sendt til inkasso. Han hevder at dersom han hadde mottatt noen av fakturaene og inkassovarslene, ville det aldri vært noen inkassosak.

Innklagede hevder at fordringshaver benyttet klagers adresse i Australia etter hans egen anmodning. Det er riktig at klager var i telefonisk kontakt med fordringshaveren i mars 2004 for å få opplyst utestående saldo, men det bestrides at han opplyste om adresseendring. Det er klager som har bevisbyrden for at adresseendring er foretatt; hans muntlige påstand om at melding er gitt er ikke tilstrekkelig til det.

Innklagede hevder videre at det fremgår av utskrift av datalogg at inkassovarsel er sendt. Det er også lagt frem eksempler på terminvarsel, purring og et inkassovarsel. I inkassovarselet fremgår det at hele gjelden er oppsagt og forfalt til betaling. At klageren deretter gis nok en frist for å innbetale minimumsbeløpet og i så fall likevel unngå inkasso, er et ekstratilbud som kun er til kortholders fordel. Dette berører ikke inkassovarselets gyldighet. Salærene er rettmessige.

## 3. Inkassoklagenemndas syn på saken

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som en hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene nemlig ikke kreves dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt. § 9 lyder slik:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og
- b) i varslet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Fristen for betaling etter første ledd skal være minst 14 dager regnet fra det tidspunkt da varslet ble sendt. Betalingen skal anses å ha skjedd innen fristen dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristen.

Av loven fremgår det at varselet må være avsendt; det er ikke noe vilkår at det er mottatt. Ordlyden er valgt med vilje, noe som fremgår av Ot. prp. nr. 2 (1987-88) på side 57:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelse i postgangen og at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldner.

Inkassoklagenemnda har tidligere lagt til grunn, sak 104-04, at prinsippet om betryggende avsendt inkassovarsel også må gjelde for avsendelse av fakturaer.

Nemnda legger til grunn at klager ikke har mottatt verken terminvarsel, purringer eller inkassovarsel. Spørsmålet er om terminvarsler og inkassovarsel er "betryggende avsendt" slik at det likevel er grunnlag for å kreve inkassokostnadene erstattet.

Det fremgår av avtalevilkårene punkt 15 at kortholder har varslingsplikt ved adresseendringer. Fordringshaver kan ikke høres med at adresseendringer må være skriftlige, da dette ikke fremgår. Men klager overholdt ikke varslingsplikten da han flyttet til Norge i desember 2003. Han kan ikke høres med at fordringshaver på grunnlag av kortbruken skulle trekke den slutning at han nå var flyttet tilbake til Norge. Det kan ikke være tvil om at post frem til mars 2004 er betryggende avsendt til klager når adressen i Australia er brukt. Men tvisten knytter seg ikke til gjeld pådratt i dette tidsrom, men for kortbruk fra mars 2004.

Det må legges til grunn at da klager tok kontakt med fordringshaver i mars 2004, var det fordi han ikke hadde mottatt de vanlige månedlige fakturaer og ville orientere seg om utestående. Det er naturlig om han da samtidig meldte adresseendring. På den annen side hadde det klart nok vært i fordringshavers interesse å notere endringen dersom slik informasjon var blitt gitt. Her står påstand mot påstand, men nemnda finner det ikke nødvendig å ta stilling til hva som er det riktige. Etter vanlige rutiner skulle klager ut fra sitt syn på saken nå vente å få månedlige fakturaer sendt til Trondheim. Dette skjedde ikke. Først i juli 2004 tok han kontakt. Han burde på et langt tidligere tidspunkt hatt mistanke om at fordringshaver likevel ikke hadde oppfattet at han nå bodde i Trondheim. Nemnda er etter dette kommet til at det er klagers ansvar at han ikke holdt seg orientert om utestående og betalte de månedlige avdrag, og at saken ble sendt til inkasso.

Inkassoklagenemnda må etter dette ta stilling til om hele gjelden er forfalt før inkassovarsel ble sendt, og om varselet dermed omfattet hele gjelden eller kun de forfalte terminer. Dette har betydning for om inkassator kan kreve salær kun beregnet ut fra terminbeløpet eller for hele gjelden.

Etter utløp av betalingsfristen i fakturaen som var 24.04.04, sendte fordringshaver en purring 03.05.04. Der het det:

Viser til tidligere utsendt faktura med forfallsdato 24.04.2004, og kan pr. 03.05.2004 ikke se å ha mottatt din innbetaling.

Vi ber deg derfor innbetale forfalt beløp innen 14 dager fra dette brevets dato. Har din innbetaling krysset dette brevet, ber vi deg vennligst se bort fra varselet.

Blir terminbeløpet ikke innbetalt innen fristen, vil dette medføre at avtalen sies opp i henhold til avtalevilkårene. Utestående saldo i sin helhet forfaller da til betaling. Kortet blir vurdert sperret for videre bruk.

Betaling uteble, og inkassovarsel ble sendt 01.06.04 sammen med faktura for forfalte terminer. Ordlyden i inkassovarselet var som følger:

Viser til purring på ubetalt terminbeløp med forfallsdato (...) Pr. 01.06.04 kan vi ikke se å ha mottatt innbetaling.

Utestående saldo i henhold til aktuell/vedlagte faktura er oppsagt, og i sin helhet forfalt til betaling. Vi ber deg derfor innbetale forfalt beløp innen 14 dager fra dette brevets dato. I motsatt fall vil kravet bli sendt til inkasso.

Dersom minimumsbeløpet i henhold til faktura betales innen forfall, vil inkasso likevel ikke iverksettes. Vårt avtaleforhold vil da fortsette som før.

Har din betaling krysset dette brevet, ber vi deg se bort fra dette varselet.

Ditt kort vil bli åpnet for bruk dersom din innbetaling registreres ved forfall.

Nemndas flertall, Iver Huitfeldt, Hilde Larsson og Ragnar Wold, viser til at det fremgår av avtalens punkt 17 at avtalen kan sies opp uten varsel ved mislighold. I purringen 03.05.04 fremgikk at unnlatt betaling innen 14 dager ville medføre oppsigelse av hele gjeldsforholdet. Da intet ble betalt, må hele gjelden anses for å være forfalt. Dette er avgjørende for om det var anledning til å sende inkassovarsel etter inkassoloven § 9 for hele gjelden. Vanligvis må hele det forfalte beløp som det er gitt inkassovarsel for være innbetalt innen utløpet av betalingsfristen for å unngå at kravet sendes til inkasso. Etter flertallets mening bør fordringshavere likevel i inkassovarslet kunne velge en "mildere" fremgangsmåte enn å kreve hele gjelden betalt for at skyldnere skal unngå inkasso. Klager er i dette tilfellet gitt en slik "benådningstilstand". Flertallet anser at denne muligheten til å betale et mindre beløp for å bringe gjeldsforholdet à jour, ikke medfører at det forfallet (for hele gjelden) som inntreder 14 dager etter purringen 03.05.04 faller bort, slik at det nå bare er minimumsbeløpet som er forfalt.

Etter flertallets syn er det klare forskjeller i saken her sammenlignet med saksforholdet i sak 159-03. Der ble hele gjelden søkt brakt til forfall i inkassovarslet, men nemnda la til grunn at hele gjelden ikke var brakt til forfall da inkassovarslet ble sendt. Nemnda uttalte at det måtte være uten betydning at fordringshaver hadde anledning til å si opp avtalen og bringe kravet til forfall før inkassovarsel ble sendt, når dette faktisk ikke var gjort, og nemnda fant at vilkårene i § 9 for å sende inkassovarsel ikke var oppfylt. I saken her anser flertallet at hele gjelden er brakt til opphør ved purringen 03.05.04 og at vilkårene for å sende inkassovarsel er oppfylt.

Klager kan etter dette ikke få medhold i at bare kr. 895 kunne sendes til inkasso.

Til mindretallets bemerkning om at det dersom gjelden utvetydig bringes til forfall, ikke er noe i veien for at kreditor kan gå med på en avbetalingsplan på tilsvarende vilkår som den opprinnelige låneavtalen, vil flertallet bemerke at kreditor i så fall ikke er forhindret fra å kreve inkassoomkostninger basert på hele gjelden som en del av en slik plan.

Mindretallet, Forbrukerrådets representanter Lars Grøndal og Linette Heiberg, ser annerledes på saken. Etter deres syn er gjelden i realiteten ikke oppsagt. I henhold til inkassovarslet fortsetter avtalen å løpe, dersom terminbeløpet innbetales. Reelt sett er derfor avtalen ikke sagt opp. Det vises særlig til formuleringen:

Dersom minimumsbeløpet i henhold til faktura betales innen forfall, vil inkasso likevel ikke iverksettes. Vårt avtaleforhold vil da fortsette som før. (Understreket av mindretallet).

Gjelden er da heller ikke forfalt etter inkassoloven § 9, jf. avtalevilkårene for ANSACard pkt. 17. Det at inkassator skriver i purringen at hele gjelden vil forfalle og inkassovarslet at hele gjelden er forfalt, kan ikke tillegges vesentlig betydning. Det er realiteten i oppsigelsen som må være avgjørende.

Mindretallet finner at denne tolkningen også støttes av at det fremgår i purringen og i fakturaen vedlagt inkassovarslet at bare deler av gjelden er forfalt, jf. formuleringen "Minimum å betale ved forfall".

Etter mindretallets oppfatning synes inkassator her å forsøke å omgå reglene gitt i inkassoforskriftens §§ 2-2 og 2-3 ved å formelt bringe hele gjelden til forfall, uten at det er noen egentlig realitet i dette.

Det vises også til nemndas vedtak i sak 159-03. I den saken ble et betinget forfall i inkassovarsel ikke godtatt. Også i saken her er det snakk om et betinget forfall. Dersom terminbetalingen innbetales, forfaller ikke resten av gjelden. Etter mindretallets syn har ikke denne saken slike relevante forskjeller som tilsier motsatt resultat.

Mindretallet er av den oppfatning at klare regler er en fordel for forbrukeren. Forbrukerne er ikke tjent med at inkassatorer i låneforhold gjennomgående kan kreve høyere inkassosalær ved å bringe hele gjelden til forfall uten at det er noen egentlig realitet i dette.

For øvrig bemerkes det at dersom gjelden utvetydig bringes til forfall, er det ikke noe i veien for at kreditor kan gå med på en avbetalingsplan på tilsvarende vilkår som den opprinnelige låneavtalen.

Etter dette blir mindretallets konklusjon at det her foreligger brudd på inkassoloven § 9, samt inkassoforskriften § 2-2. Skyldneren er derfor ikke ansvarlig for vederlag til inkassator etter inkassoloven § 17 fjerde ledd annet punktum.

Vedtaket blir i samsvar med flertallets syn.

#### **4. Vedtak**

Klager gis ikke medhold

Iver Huitfeldt  
Leder inkassoklagenemnda