

Sandefjord, 17. juni 2016: Vedtak i sak 188-2015.

Klager: A E L

Innklaget: Kreditor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert.

1. Kravet:

Saken gjelder opprinnelig ett misligholdt avdrag. To kredittkjøpsavtaler, inngått på ulikt tidspunkt, er slått sammen i en avdragsavtale. Ett misligholdt avdrag har medført at også senere avdrag er misligholdt. Hovedkravene er nå betalt, men inkassokostnadene bestrides.

2. Saksforholdet:

I den senest inngåtte avtalen (avtale B) var det avtalt 6 måneders betalingsutsettelse og for dette beregnet et «utsettelsesgebyr». Faktura for betalingsutsettelsesgebyret med forfall 11.05.14 ble sendt klager. Gebyret ble ikke betalt før 04.06.14, hvilket var etter at kravet var inkassovarslet. Ordinært avdrag for juni (avtale A) ble imidlertid ikke betalt. Det misligholdte avdraget for juni ble inkassovarslet. Purregebyr var lagt til kravet med kr 64.

I henhold til avtale mellom partene ble innbetalinger ført etter saldoprinsippet. Senere innbetalinger ble derfor benyttet til å dekke eldste udekkede termin. Dette førte til at klager stadig ble liggende på etterskudd med avdragene. Inkassovarsler, tillagt purregebyr, ble sendt 4. august, 2. september, 3. oktober og 3. november. Ingen av disse avdragene ble overført til inkasso.

I henhold til avtalevilkårene ble avtale B registrert som avdragsavtale fra og med november 2014. Giroer med samlet sum for avtale A og B ble deretter sendt klager månedlig. Klager betalte varslet avdragsbeløp i november og desember 2014, samt januar, februar og mars, april, mai, juni, to ganger i juli, samt i august 2015. Da betalinger hele tiden ble avregnet mot eldre udekkede krav, fremsto også senere betalte terminer som helt eller delvis udekket. Inkassovarsler ble derfor sendt av fordringshaver 2. februar, 5. mars, 7. april, 4. mai, 2. juni og 3. juli 2015. Restkravene ble oversendt innklagede til innfordring, og betalingsoppfordringer, tillagt inkassoomkostninger, ble sendt 13. og 26. mars, 24. april, 22. mai og 25. juni 2015.

Klager fremsatte klage for Inkassoklagenemnda. Hun anførte at hun hadde betalt mottatte fakturaer og avviste derfor alle inkassokrav.

I sitt tilsvarende redegjorde innklagede for sakens faktiske og rettslige side. Klagers innsigelser ble tilbakevist og kravet på salær ble opprettholdt.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste saken fra nemndsbehandling under henvisning til at kravet fremsto som korrekt og alt saken åpenbart ikke ville føre fram ved en nemndsbehandling. Klager opprettholdt klagen. Etter anbefaling fra sekretariatet besluttet nemndleder at saken skulle føres for nemnda.

3. Partene anfører:

Klager anfører at kravet er omtvistet, da alle fakturaer mottatt pr e-post fra XX er betalt. Det anføres at fordringshaver har sendt ut inkassovarsel som ikke samsvarer med betalte fakturaer.

På forespørsel ble kvitteringer sendt klager, og disse viste at samtlige fakturaer var betalt. Nytt krav ble mottatt 09.06.15. Innklagede hadde da økt salæret. I tillegg var det ført opp ytterligere krav som de krever salær for. Kravet ble bestridt umiddelbart; samtlige mottatte fakturaer fra fordringshaver er betalt.

Fordringshaver/innklagede opptreer misledende og kyniske. De påstår å ha redegjort for kravet uten å ha gjort det. I utallige mail er det bedt om en forklaring. Etter en maildialog, som startet 27.03.15, fikk klager ikke en forklaring før i e-post fra innklagede 30.07.2015; «Du har ikke betalt på din kontokredittavtale i juni 2014. Kvittering på innbetaling 040614 gjelder GEBYR for innvilget betalingsutsettelse 6 mnd.» Hadde innklagede/fordringshaver svart på henvendelser og gitt en redegjørelse da de ble kontaktet første gang, hadde det aldri endt slik. Alt ville blitt ordnet opp der og da og innklagede ville ikke hatt muligheten til å starte flere inkassosaker mot meg.

De «postene» som fordringshaver har sendt til inkasso, renter og gebyrer, er det aldri mottatt en ordinær faktura på. Hvordan skal kunde vite om disse gebyrene og rentene når de ikke finnes fakturaer som inneholder disse gebyrene og rentene. Hvordan kan fordringshaver sende ut inkassovarsel når de har fått innbetalt det beløp som de selv har fakturert. Klager har forholdt seg til de fakturaene som er mottatt pr e-post, og sjekket fakturaer opp mot innbetalinger utallige ganger.

Innklagede anfører at kravet er rettmessig. Klager har kjøpt varer på betalingsutsettelse hos XX. For dette har hun blitt belastet et betalingsutsettelsesgebyr. Klager betalte gebyret for betalingsutsettelsen, men ikke det ordinære avdraget for juni 2014. Klager har dermed konsekvent ligget en måned etter med sine avdragsbetalinger. Kvittering som klager har fremlagt for juni 2014 refererer seg til utsettelsesgebyret, noe som er forsøkt formidlet til klager. Kravet er betalt med annet beløp og KID-nr enn avdragene. Klager har ikke fremlagt kvitteringer som viser betalinger utover det som er registrert i fordringshavers reskontro.

Det er avtalt (avtalens pkt 2.1.10 og finansavtaleloven § 54a) at de eldste poster skal dekkes først. Samtlige avdragsfakturaer har samme beløp og KID-nummer. Klagers betalinger har følgelig gått til å dekke de tidligste forfalte terminene. Klagers innsigelse om at samtlige fakturaer er betalt må dermed anses som åpenbart grunnløs.

Det anføres videre at klagers innsigelser har blitt besvart og at hennes kundeforhold har blitt forklart til henne ved flere anledninger, noe som er vel dokumentert i vedlegg til klagen.

Endelig anføres at krav er korrekt varslet.

4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, i det driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda ble overtatt av Finansklagenemnda fra samme dato.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 9. juni 2016. Nemndas varamedlem, Lina Hellenes, deltok for nemndas faste medlem, Linn Hagesæther, som hadde erklært seg inhabil til å behandle sak mot foretaket der hun er ansatt. For Forbrukerrådet møtte varamedlem, Ane Køber Opstad, i stedet for Ida Elsness. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler nemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å betale kostnadene ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 annet og fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom klager har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk, eller der reglene i inkassoloven § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Klager har anført at hun har betalt alle mottatte fakturaene som omfattes av denne saken.

Innklagede har fremlagt kopi av avdragsfaktura sendt klager 04.06.14, med forfall 18.06.14. I samsvar med uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot. prp. nr 2, 1987-88) og etter nemndas etablerte praksis, finner nemnda å måtte legge til grunn at fakturaen må anses som betryggende avsendt, og at den med det anses som mottatt.

Nemnda legger også til grunn at fordringshaver har sendt månedlige avdragsgiroer - også etter at saken var overført til inkasso. Alle avdrag, med unntak av avdraget som forfalt til betaling 18.06.14, er dokumentert betalt. Nemnda har videre lagt til grunn at det er avtalt mellom partene at innbetalinger avregnes etter saldoprinsippet - slik at betalinger avregnes mot det til enhver tid eldste udekkede krav. Endelig er det lagt til grunn at fordringshavers inkassovarsler og innklagedes betalingsoppfordringer er betryggende avsendt, og at de med det anses som mottatt.

Nemnda er av den klare oppfatning at en skyldner selv er ansvarlig for å betale sine forpliktelser i tide. Da klager unnlot å betale avdraget for juni 2014, medførte dette at kravet ble inkassovarslet. Senere betaling er benyttet til å dekke opp det ubetalte avdraget, samt påløpt purregebyr. Neste avdrag er derfor ikke betalt rettidig, med den følge at dette er purret og nye purregebyr er påløpt. Resultatet ble etter hvert at totalt fire avdrag ble oversendt innklagede for innfordring og ytterligere omkostninger ble lagt til kravet.

Nemnda kan være enig med klager i at den fortsatte varslingen av ordinære avdrag, samtidig som det ble sendt inkassovarsler for tidligere «betalte» terminer, er egnet til å skape misforståelser. I avdragsgiroen som er fremlagt for nemnda, fremgår det imidlertid at «Beløpet forutsetter at de har betalt alle tidligere avdrag i tide». Klager er dessuten oppfordret til å ta kontakt ved spørsmål rundt kravet, både i inkassovarsler og betalingsoppfordringer. At klager ikke har fulgt opp mottatte inkassovarsler må være hennes risiko.

Kravet/ene fremsto som misligholdte og kunne sendes til inkasso. Klager har derfor ikke nådd frem med denne anførselen.

Nemnda har videre, rutinemessig, vurdert om varslene er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Det vises til uttalelser fra Justisdepartementets Lovavdeling i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet [nå Finanstilsynet]. Justisdepartementet la i brevet til grunn at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig, må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren.

I fordringshavers inkassovarsel, sendt 03.07.14, heter det blant annet «Vi gjør oppmerksom på punkt 2.1.10 i låneavtalen: «Ved mislighold av kontokredittavtalen vil avtalen bli sagt opp av Komplett Services». Det betyr at dersom betaling uteblir, kan avtalen sies opp. Det betyr at hele lånebeløpet overføres til inkasso for innkreving». Nemnda viser i denne sammenheng til at punkt 2.1.10 i de fremlagte avtalevilkårene omhandler «Renter og gebyrer» og ikke regler om «Førtidig forfall», som det antas at fordringshaver har ment å henvise til. I avtalevilkår 2.1.16 fremgår det at fordringshaver kan kreve at kreditten blir innfridd før forfallstiden blant annet dersom kredittkunden vesentlig misligholdt kredittavtalen. Vesentlig mislighold er antatt å foreligge dersom minst to avdrag er misligholdt. I nærværende sak var det kun ett avdrag, avdraget for juni 2014, som var misligholdt.

Nemnda er av den oppfatning at inkassovarselet ved å benytte feil henvisning til avtalen og ved å true med oppsigelse av kreditten før det var adgang til det, har utsatt klager for et urimelig påtrykk, i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8. Skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er med dette falt bort.

Klagen har etter dette ført frem.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.

Rune Jensen
Leder Finansklagenemnda Inkasso