

Sandefjord, 3. mai 2016: Vedtak i sak 202-2015.

Klager: NN

Innklaget: Conecto AS, Postboks 85, 1332 Østerås

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet. Om klager er utsatt for urimelig påtrykk og ulempe, i strid med god inkassoskikk.

1. Kravet:

Saken gjelder etter det opplyste to fakturakrav for felleskostnader til sameiet XXveien ZZ. Kravene ble betalt for å unngå tvangssalg, men klager krever inkassokostnadene tilbakebetalt.

2. Saksforholdet:

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda 30.06.15. Av klagen fremgikk det at klager verken skulle ha mottatt faktura eller inkassovarsel før saken ble sendt over til innklagede. Innklagede «sendte brev til meg men ikke til min folkeregistrerte adresse hvor jeg oppholdt meg». Etter at sakene var overført til inkasso skal det ha vært omfattende kontakt mellom partene, blant annet om etablering av avdragsavtale og deretter rundt salg av leiligheten. Begjæringen om tvangssalg ble trukket på bakgrunn av innbetaling av skyldig beløp. Frivillig salg av leiligheten ble deretter gjennomført.

Før nemndas sekretariat hadde registrert klagen, mottok nemndas sekretariat kopi av e-post fra innklagede til klager. I e-posten het det: «Takk for tilbakemeldingen! På generelt grunnlag kan jeg si at alle våre aktiviteter styres av en avtale eller dialog med kreditor. Conecto som byrå jobber som rådgiver og utførende part på vegne av andre, og tar derfor ingen egne valg rundt fremdriften av saken. I skrivende stund er jeg informert om at gjeldende kravet er innfridd og inkassosaken er avsluttet i sin helhet hos oss. Da må jeg få ønske deg lykke til videre. Mvh NN, avdelingsdirektør».

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse 17.09.15.

Etter at sekretariatet først hadde purret innklagede for manglende tilsvaer pr. e-post ble de i brev 01.02.16 fra sekretariatet orientert om at saken ville bli avgjort på grunnlag av klagers fremstilling av saken, slik nemndavtalen punkt 5.5 åpner for, med mindre tilsvaer ble mottatt innen 14.02.16.

Tilsvaer ble ikke mottatt og sak ble meldt inn for nemnda. Samme dag som nemndmøte skulle avholdes, mottok sekretariatet en e-post fra innklagede med beklagelse for manglende tilsvaer. De tilbød samtidig nemnda en kort saksfremstilling.

3. Partene anfører:

Klager anfører at han verken har mottatt fakturaer eller inkassovarsler. Brev fra innklagede skal ikke ha blitt sendt til folkeregisterregistrert adresse, der han oppholdt seg.

Det anføres videre at fremsatt innsigelse ikke ble besvart. I stedet mottok klager gjentatte trusler om tvangssalg og innklagede brukte dette overfor megler etter at leiligheten ble satt til frivillig salg. Det førte til at klager måtte betale kravene med omkostninger. Først i slutten av juni 2015, mer enn fire måneder etter at innsigelsen ble fremsatt, ble den besvart. Svaret var uten begrunnelse.

Endelig anføres at klager har opplevd innklagedes saksbehandler som nedverdiggende, avbrytende, uhøflig, kald, kynisk, til tider frekk og at hun har gitt flere negative personkarakteristikker. Det skal stadig ha blitt truet med tvangssalg.

Innklagede har ikke inngitt tilsvarende i tide.

4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, idet driften av sekretariatet og nemndbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda. Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 11. april 2016. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og nemndavtalen av 20.02.03, behandler Finansklagenemnda Inkasso klager på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling hovedkravet, men bare om det er grunnlag for skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassokostnadene. En vurdering av kravets holdbarhet og de innsigelser som er gjort gjeldende kan da likevel få betydning.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i inkassoloven § 19. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt frem, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere.

Slik nemnda oppfatter det er hovedkravene erkjent og således uomtvistet. Det er kravet på de utenrettslige kostnadene som bestrides fordi kravene ikke ble korrekt varslet før inkasso ble iverksatt. Videre mener klager han ble utsatt for urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, samt at tvangssalg ble begjært selv om det ble jobbet med frivillig salg av eiendommen.

I henhold til nemndavtalen pkt 5.5 kan nemnda avgjøre saken på bakgrunn av klagers fremstilling av saken, når innklagede ikke har inngitt tilsvarende. For å få saken best mulig opplyst, ble innklagedes faktumbeskrivelse akseptert fremlagt i nemndmøtet. Da klager ikke har fått imøtegå og

kommentere innklagedes fremstilling av faktum i saken, er faktumbeskrivelsen likevel tillagt begrenset vekt.

Innklagede har i sin punktvis redegjørelse av faktum opplyst at kravene gjaldt ubetalte felleskostnader for første til og med fjerde kvartal i 2014 og første til og med tredje kvartal i 2015. Slik nemnda oppfatter det, ble det iverksatt to inkassosaker over disse kravene. Etter det opplyste skal inkassovarsel i den eldste saken ha blitt returnert på grunn av ukjent adresse. Ved registrering av neste sak skal ny adresse ha blitt kjent og inkassovarsler ble sendt i begge saker. Betalingsoppfordring skal deretter ha blitt sendt. Innklagede har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at kravet/ene er korrekt varslet. Nemnda har i sin praksis, utledet av uttalelser i forarbeidene til inkassoloven lagt til grunn som generell regel at skyldneren har risikoen for at et varsel kommer frem, men likevel bare dersom varsel er sendt på betryggende måte. Når innklagede ikke kan fremlegge, eller som i dette tilfellet ikke har fremlagt, utskrift fra intern saksjournal eller annen tilfredsstillende dokumentasjon på at kravet er korrekt varslet, finner nemnda at det ikke er sannsynliggjort at kravet er varslet på betryggende måte.

Inkassoloven § 8 første ledd bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I § 8 andre ledd heter det at: "Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe." Klager har anført at han har opplevd innklagedes saksbehandler som nedverdiggende, at hun avbryter alle setninger og er uhøflig, kald, kynisk, frekk og kaller klager for navn og sier at klager er en forferdelig person og at han er ekkel. Dette er forhold som vanskelig kan klarlegges under nemndas saksbehandling, og som nemnda etter nemndavtalen punkt 5.9 kan avvise fra behandling. Innklagede har imidlertid ikke imøtegått klagers anførsler og nemnda kan ikke se bort ifra at innklagede, i en eller flere telefonsamtaler med klager, har kommet med uttalelser som har utsatt klager for urimelig påtrykk og ulempe.

I innklagedes e-post 11.04.16 fremgår det at tvangssalg ikke var begjært pr. 09.06.15, men at megler kontaktet fordringshaver og opplyste at ubetalte krav ville bli dekket av salgssummen. Alle krav, inklusive de utenrettslige kostnadene, ble dekket gjennom det frivillige salget. Nemnda legger etter dette til grunn at sakene ikke ble behandlet av namsmyndighetene, og at nemnda følgelig er kompetent.

Betalingen av de utenrettslige kostnadene skjedde i dette tilfellet for å hindre tvangssalg, og innebærer ikke at klager har mistet sin adgang til å få klagen behandlet. Det fremgår også av klagers fremstilling, som ikke er imøtegått av innklagede, at innsigelsen først ble besvart i slutten av juni 2015.

Klager gis etter dette medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige kostnadene.

Som det fremgår ovenfor, unnlot innklagede å besvare sekretariatets anmodning om tilsvar og besvarte heller ikke senere purringer. I henhold til nemndavtalen ble saken fremmet for nemnda ut i fra klagers fremstilling av sakens faktum.

Innklagede kontaktet nemndas sekretariat først på nemndas møtedag, det vil si etter at saksutredning var utarbeidet og nemndas medlemmer hadde brukt tid på saksforberedelse. Nemndavtalen punkt 6.2 bestemmer at nemnda har anledning til å «pålegge innklagede å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken». Unnlattelse av å besvare nemndas henvendelser, i særdeleshet å ikke gi tilsvar innen satt frist, og heller ikke etter purringer, undergraver nemndas mulighet for å ivareta kontradiksjonen, at den andre part skal få anledning til å uttale seg. Utsettelse med å behandle berammede saker fører til uønskede konsekvenser for nemnda og kan ikke aksepteres med mindre det foreligger særdeles gode grunner. Slike grunner er ikke opplyst eller sannsynliggjort. Under henvisning til disse forhold har nemnda funnet å burde ilegge innklagede kostnadene ved nemndas arbeid med saken, i det den manglende besvarelsen har medført unødig bruk av ressurser for nemnda og dens sekretariat. Beløpet settes skjønnsmessig til kr 5000.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

1. Klager gis medhold og har krav på å få tilbakebetalt de utenrettslige kostnadene i de to sakene.
2. Innklagede plikter å betale nemndas kostnader i saken med 5000 -femtusen- kroner.

Rune Jensen
Leder Finansklagenemnda Inkasso