

**Sandefjord, 19. mars 2009: Vedtak i sak 219-2008**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Hammersborg Inkasso AS, Postboks 6620 St. Olavs plass, 0129 Oslo

**Saken gjelder:** Om det er i strid med god inkassoskikk eller bestemmelsene om taushetsplikt å benytte konvolutter påtrykket firmaets logo når inkasso inngår i firmanavnet. Om krav på å få erstattet utgifter ved eget arbeid med saken.

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

Kravet gjelder manglende betaling av fellesutgifter/husleie for august og september 2008, med forfall henholdsvis 01.08.08 og 01.09.08, til S/E NN v/YY. Grunnet manglende betaling for juli 2008 ble augustforfallet medtatt i inkassovarsel sendt 12.08.08. I tillegg til terminene var det lagt til to purregebyr a kr 57. Juliforfallet samt purregebyr ilagt 25.07.08. ble betalt 20.08.08. Nytt inkassovarsel ble sendt 02.09.08 for forfallene 01.08.08 og 01.09.08, samt to ganger purregebyr. Grunnet fortsatt manglende betaling for august og september, samt påløpt purregebyr, ble saken oversendt til inkasso. Betalingsoppfordring ble sendt 23.09.08. I tillegg til de to udekkede husleiene fra august og september 08 inneholdt kravet renter med kr 29,48, kreditors omkostninger kr 114 samt inkassosalær med kr 456.

## 2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av husleie for juli og august sendte fordringshaver inkassovarsel. Nytt inkassovarsel ble sendt 02.09.08 for forfalt husleie for august og september.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble forfallene fra august og september oversendt til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt. Inkassosalær var korrigert for to ganger purregebyr, spesifisert som kreditors omkostninger.

Klager foretok en direktebetaling til fordringshaver 29.09.08. Innbetalingen omfattet hovedstol, renter og kreditors omkostninger, totalt kr 2 335,48. Klager sendte samme dag en e-post til innklagede der han informerte om at han hadde ikke hadde lyktes i å få tak i selskapet pr telefon, men at han hadde funnet ut av kravet på egenhånd og hadde betalt direkte til fordringshaver.

Etter at innbetalingen var registrert sendte innklagede ut girobrev for restkravet, kr 490,84.

Etter at klager mottok krav på restbeløp var det omfattende e-post korrespondanse mellom partene. Klager skal ha informert om at hovedkravet ikke var omtvistet og derfor betalt, men at han bestred kravet på inkassoomkostninger i det han mente innklagede hadde brutt god inkassoskikk ved ikke å besvare telefon og ved å benytte konvolutter påtrykket firmanavnet som inneholdt ordet inkasso. Innklagede avviste innsigelsen og opprettholdt kravet på omkostningene.

I henvendelse datert 10.11.08 fremmet klager en klage til Inkassoklagenemnda. I tillegg til å bestride kravet på inkassoomkostningene fremmet klager et erstatningskrav på kr 1 559. Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse i brev 26.11.08.

I innklagedes tilsvaer, datert 28.11.08, ble kravet på inkassosalær opprettholdt. Det ble vist til at kravet var korrekt purret og at inkassosalæret var å anse som korrekt påløpt. Det ble videre avvist at saksbehandlingen hadde vært i strid med inkassolovens regler.

### 3. Partene anfører

Klager anfører at han ikke fikk kontakt med innklagede på telefon og av denne grunn ikke fikk svar på sine spørsmål knyttet til spesifikasjonen av kravet og til selskapets bruk av konvolutter merket med "Hammersborg Inkasso". Det anføres at innklagede har brutt god inkassoskikk ved å fremsende krav i konvolutter påtrykket firmanavnet, da dette har en dominerende plass og vekker oppsikt. Det anføres videre at skriften, som er større enn 10 pkt. må være et typografisk virkemiddel som medfører at klager utsettes for urimelig påtrykk og ulempe. Det anføres videre at konvolutter, som avslører inkassopågang, er et brudd på inkassoloven § 28 om taushetsplikt. Ved å benytte konvolutter påtrykket firmalogo får uvedkommende kunnskap om at man har inkassopågang mot seg, noe som utsetter en for urimelig ulempe og påtrykk. Avslutningsvis fremsettes det et erstatningskrav på kr 1 559, spesifisert med kr 1 200 for tidsbruk knyttet til saken og kr 359 i dokumenterte utgifter for kjøp av boken Inkassoloven – kommentarutgave.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Det anføres at omkostningene er rettmessige da kravet er betalt for sent. At klager ikke har fått kontakt med innklagede beklages, men kan ikke være tilstrekkelig til at kravet på inkassokostnadene kan bortfalle. Det anføres videre at logoen på konvolutter ikke er spesielt stor eller avvikende i farge, og den anses da ikke å være i strid med god inkassoskikk. Avslutningsvis avvises kravet på erstatning.

### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Nemnda skal ta stilling til hvorvidt det foreligger brudd på god inkassoskikk som medfører at skyldnerens erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene bortfaller.

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."

Inkassoklagenemnda tar først stilling til om det var i strid med god inkassoskikk å fremsende krav og varsler i konvolutter påtrykket inkassators firmanavn, når ordet "inkasso" inngår i firmanavnet.

Hvilke metoder og midler som skal anses som urimelige å ta i bruk, må avgjøres ut fra en avveining mellom hensynet til effektiv inkasso og hensynet til skyldnerens integritet. Det vil således ikke være i strid med god inkassoskikk å gjennomføre ethvert inkassotiltak som utsetter skyldneren for påtrykk, skade eller ulempe, da selve inkassosituasjonen vil oppleves som et betalingspress. Dette presset må imidlertid ikke bli urimelig.

Bruk av oppsiktsvekkende inkassometoder vil som regel utsette skyldner for urimelig påtrykk, i strid med god inkassoskikk. I forarbeidene til Inkassoloven (Ot.prp. nr 2 1987-88, s112) antas det at det vil være i strid med god inkassoskikk å påvirke skyldneren til å betale ved å sende ham kravbrev gjennom postforsendelse som i det ytre fremtrer på en måte som er ubehagelig for skyldneren vurdert etter en objektiv norm. Som eksempel nevnes benyttelse av konvolutter som er påtrykt eller påstemplet ord som "kravbrev", "siste varsel" og liknende. I nærværende sak har innklagede benyttet konvolutter påtrykket sin firmalogo og navn ved fremsendelse av krav og varsler. I firmalogoen inngår ordet "Inkasso". Ordet "inkasso" fremstår med samme farge, skrifttype og størrelse som resten av firmanavnet. Lovens forarbeider uttaler videre at det normalt må godtas at inkassator benytter konvolutter som er påtrykt firmanavn, så lenge det ikke er valgt et oppsiktsvekkende navn. Nemnda mener at firmanavnet i dette tilfellet ikke er spesielt oppsiktsvekkende. Spørsmålet blir da om det å benytte firmalogo der inkasso inngår i firmanavnet i seg selv er å anse som en

omgåelse av ”forbudet” mot å merke konvolutter med ”kravbrev” og ”siste varsel” eller liknende. Selv om det kan oppleves som ubehagelig å motta brev påtrykket inkasso, sier dette ikke noe om innholdet i brevet, kun hvem avsender er. En postforsendelse er en diskret forsendelsesmåte som håndteres av postansatte som antas å ha taushetsplikt. Det er selvsagt en sjanse for at andre leser post i ens postkasse, men risikoen vurderes av nemnda for å være liten, og man kan dessuten selv enkelt gardere seg ved å ha lås på postkassa. Etter en helhetsvurdering er nemnda kommet til at konvolutter hvor det fremkommer at avsender driver inkassovirksomhet, utsetter mottaker for et visst påtrykk, men at det ikke kan sies å være urimelig slik begrepet er benyttet i inkassoloven § 8 andre ledd.

Nemnda har videre vurdert om bruken av konvolutter påtrykket firmalogo er i strid med inkassoloven § 28 om taushetsplikt. Plikten til å bevare taushet gjelder for opplysninger om noens personlige forhold, eller drifts- eller forretningsforhold. Nemnda legger til grunn at innklagede ikke har utlevert slike opplysninger til uvedkommende og at post som fremsendes i konvolutt med firmalogo, ikke er i strid med reglene om taushetsplikt i inkassoloven § 28.

Nemnda har også vurdert klagers påstand om at innklagede har brutt god inkassoskikk ved å være det klager oppfatter som utilgjengelig. Klager skal ha opplevd å ikke komme i kontakt med innklagede på telefon. Nemnda legger til grunn at innklagede var tilgjengelige pr. e-post og pr. post og at det ikke kan være i strid med god inkassoskikk at innklagedes telefonlinjer var opptatt da klager forsøkte å oppnå telefonisk kontakt.

Avslutningsvis har nemnda tatt stilling til klagers krav på erstatning for eget arbeid med saken samt for utgifter til kjøp av faglitteratur om inkasso. Det følger av nemndavtalen pkt 6.3 at nemnda i spesielle tilfeller kan pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager. Dette forutsetter imidlertid at klager gis medhold. Klagen har etter ovenstående vurdering ikke ført frem, og det er følgelig ikke grunnlag for å tilkjenne klager erstatning for eget arbeid og kjøp av faglitteratur.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis ikke medhold. Klager har ikke krav på erstatning for eget arbeid med saken og kjøp av faglitteratur.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda