

Sandefjord, 20. september 2014, Vedtak i sak 46-2014.

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert. Om kravet er korrekt sagt opp og varslet. Om bruk av SMS i inndrivingen.

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

Saken gjelder innfordring av pengekrav etter misligholdt kredittavtale.

2. Saksforholdet

Grunnlaget for kravet er ubetalt faktura for bruk i perioden 09.10.13 til 15.11.13, totalt kr 19 586,50, med forfallsdato 01.12.13. Minstebeløp å betale ved forfall var kr 587,60. Grunnet manglende betaling sendte fordringshaver den 17.12.13 girobrevet «Betalingpåminnelse XX YYcard». Klager trakk ytterligere kr 19 587 på kreditten og ny faktura ble sendt 17.12.13. Minimumsbeløp å betale var nå økt til kr. 1 923 med forfall 01.01.14. I betalingspåminnelsen het det blant annet: «Dersom minimumsbeløpet ikke betales innen forfallsdato vil totalt skyldig beløp og senere forsikringspremie/transaksjoner forfalle, og kortavtalen heves uten ytterligere varsel».

Heller ikke sistnevnte faktura ble betalt til forfall. Fordringshaver sendte derfor 17.01.14 «inkassovarsel». I varselet het det blant annet «Per 17.01.14 kan vi ikke se å ha mottatt tilstrekkelig innbetaling på betalingspåminnelse med forfall 01.01.14. Totalt skyldig beløp i henhold til denne faktura er forfalt til betaling og kortavtalen er hevet i henhold til betalingspåminnelsen. Inkasso kan unngås ved å innbetale minimumsbeløpet på denne fakturaen innen 01.02.2014». Totalt skyldig beløp var oppgitt til kr 41 892,23 og minimumsbeløpet var oppgitt til kr 3 243,66. Beløpet i varselets girodel var ikke utfylt med noe beløp, slik at skyldner selv kunne fylle inn beløpet han ønsket å betale.

Saken ble oversendt til inkasso. Innklagede sendte 06.02.14 betalingsoppfordring for hele saldoen. Også i betalingsoppfordringen var det åpnet for at klager kunne fortsette kortforholdet dersom han betalte forfalte avdrag og påløpte omkostninger. Kravsummen var oppgitt til kr 43 495,53 og inkluderte kr 1600 i inkassosalær, samt kr 129,53 i renter. I varselet het det blant annet «Kravet bes vennligst betalt innen 15 dager fra dags dato».

Etter å ha mottatt SMS med oppfordring til å betale kontaktet klager innklagede den 12.02.14. Klager opplyste at han opplevde SMSen som frekk og påtrykkende og krevde at inkassokostnadene ble frafalt. Han hevdet videre til at han ikke hadde mottatt oppsigelse av hele kundeforholdet og viste til kravene om vesentlig mislighold og skriftlig varsling i finansavtaleloven § 52.

Innklagede avviste innsigelsen og redegjorde for hvorfor kravet ble opprettholdt. Det fant deretter sted en omfattende e-post korrespondanse mellom partene. Varsel om rettslig pågang ble sendt klager 24.02.14.

Klager klaget skriftlig til Inkassoklagenemnda 26.02.14. Av klagen fremgikk det at klager mente han var utsatt for sterkt urimelig påtrykk i saken. Etter å ha mottatt varsel om rettslig pågang tok klager på ny kontakt med innklagede. Innsigelsen ble gjentatt. I etterfølgende e-postkorrespondanse opprettholdt innklagede hovedkravet, men opplyste at «Vårt salær på 1600 kr kan du utelukke til saken er avgjort».

Inkassoklagenemndas sekretariat oversendte klagen til innklagede for uttalelse. Kravet på så vel hovedkrav som inkassokostnadene ble opprettholdt.

3. Partene anfører

Klager anfører at fordringshaver/innklagede har utsatt ham for et sterkt urimelig påtrykk.

Det anføres at fakturaene er så rotete at det er vanskelig å se hva som er «hovedkravet». Det anføres videre at det ikke er mottatt en egen oppsigelse på det totale beløpet. Totalbeløpet er i stedet lagt inn under inkassovarselet, noe som ikke kan godtas.

Endelig anføres at innklagede har sendt en rekke SMS, også etter at det var bedt spesifikt om at det ikke skulle sendes flere, samt at det er sendt ut brev med krav om salær, også etter at det var bekreftet pr. mail at saken skulle ligge i bero.

Innklagede skal ha avvist innsigelsene uten dokumentasjon og svar på det forespurte.

Innklagede anfører at de mottok saken til innfordring 06.02.14. Det var da ikke betalt noe siden 30.10.13.

Det anføres at kredittkortselskapet har brakt hele summen til forfall ved «Betalingspåminnelse» som opplyser om oppsigelse i teksten og inneholder en spesifikasjon av hovedkravet og de påløpte kostnader. Det anføres at betalingspåminnelsen av 17.12.13 er varslet med korrekt tekst og beløp, og at inkassovarselet er i tråd med inkassoloven § 9, i det kravet rettmessig er bragt til forfall før inkassovarsel er sendt.

Det anføres videre at SMS er et akseptabelt supplement til telefoninkasso, under like forutsetninger, i forhold til å benytte korrekt telefonnummer. I dette tilfellet, hvor det er en tidsbegrensning for mulighet til å betale seg a jour, benyttes hyppigere SMS intervaller. Det er sendt SMS 12.02.14, 18.02.14, 26.02.14 og 13.03.14. Varsling ble deretter stanset fordi Sergel mottok bekreftelse om at klage var sendt. Klager er informert om bruk av SMS som kontaktinformasjon under pkt 10.2 i kortavtalen.

Innklagede er av den oppfatning at saken er behandlet etter inkassolovens prinsipper og at så vel hovedkrav som inkassosalær er berettiget.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 08.09.14 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse.

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. 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 til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet 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. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt frem, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det er imidlertid en absolutt forutsetning for utenrettslig inkassopågang at kravet er bragt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i denne saken, er overtrådt.

Nemnda har først vurdert klagers innsigelse om at hele kravet ikke var bragt til forfall overfor ham. Innklagede har sannsynliggjort at kravet var vesentlig misligholdt, i det det ikke var betalt noe i perioden 30.10.13 til 06.02.14. Kortet var brukt og belastet opp til maksimal kredittgrense i samme periode. Kortutsteder kan da, i tråd med fremlagte avtalevilkår punkt 24.2, heve avtalen med umiddelbar virkning. Heving av avtalen skal etter vilkårene skje skriftlig og den skal være begrunnet. Avtalevilkårene sier ikke noe

om hvor lang frist skyldner har til å rette på forholdet. Nemnda har derfor tatt utgangspunkt i finansavtaleloven § 52 tredje ledd, der det fremgår at krav om førtidig forfall skal varsles med to ukers frist til å rette på forholdet. Hverken kortavtalen eller finansavtaleloven gir anvisning på at varselet må sendes i eget brev.

Klager blir i «Betalingspåminnelsen» varslet om heving av kortavtalen og at totalt skylding beløp, spesifisert til kr 41 070,44, samt senere forsikringspremie/transaksjoner vil forfalle, dersom minimumsbeløpet ikke blir betalt innen forfallsdato, som var satt to uker fram i tid. Hevingen er begrunnet med manglende betaling av mer enn to terminer, noe som etter nemndas syn er saklig grunn. Klager har i varselet fått to ukers betalingsfrist. Hele kreditten er etter nemndas syn lovlig brakt til forfall ved betalingspåminnelsen. Ved utsendelse av inkassovarslet, var altså hele gjelden forfalt til betaling, og kunne inkassovarles. Klager har derfor ikke fått medhold på dette punkt.

Innsigelsen om at ikke hele gjelden var brakt til forfall før inkassovarselet ble sendt, fremstår i dette tilfellet som åpenbart grunnløs under henvisning til det betydelige betalingsmisligholdet som fant sted. Fra 30.10.13 til 06.02.14 ble intet betalt samtidig som saldoen ble trukket over maksimal kredittgrense. Innsigelsen ble uansett fremsatt for sent. Oppsigelsen fant sted 17.12.13, mens innsigelsen først ble satt frem 12.02.14.

Nemnda har til slutt vurdert klagers påstand om brudd på god inkassoskikk ved gjentatte ganger å ha sendt klager SMS meldinger med krav om betaling. Inkassoloven § 8 første ledd bestemmer at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I annet ledd heter det at: ”Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.”

Inkassoklagenemnda legger til grunn at klager gjennom kortavtalen punkt 10.2 har akseptert at alle henvendelser fra kortutsteder kan skje til eller pr. SMS til oppgitt telefonnummer. Praksis legger til grunn at et slikt samtykke også må gjelde inkassators arbeid med saken, forutsatt at oppgitt telefonnummer benyttes.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis lagt til grunn at SMS, som et supplement til brevinkasso, er akseptabelt så lenge det foreligger et samtykke og innholdet i seg selv ikke utsetter klager for et urimelig påtrykk. I nærværende sak har imidlertid klager, i e-post til innklagede av 12.02.14, opplyst at han anser det som frekt og påtrykkende og dermed i strid med god inkassoskikk at innklagede sender SMS. I e-post av 19.02.14 har klager krevd fremlagt dokumentasjon på hans samtykke til å bruke hans telefonnummer for bruk av SMS. Samtykket til kommunikasjon via SMS må fra dette tidspunkt under enhver omstendighet anses som trukket tilbake. Nemnda er derfor av den klare oppfatning at SMS sendt etter dette tidspunkt, og etter at varsel om rettslig behandling er sendt, utsetter klager for et unødig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er derfor bortfalt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda