

**Sandefjord, 8. oktober 2008: Vedtak i sak 63-2008**

**Klager:** NN

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

**Saken gjelder:** Om det er i strid med god inkassoskikk å kun tilbakebetale for mye avkrevd inkassosalær eller om hele kravet på inkassosalær bortfaller.

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 opprinnelig et krav fra 2004 på ubetalt husleie/lån på kr. 4 577 til et boligsameie. I korrespondanse med innklagede fremmet klager innsigelse mot inkassoomkostningenes størrelse. Klager betalte hovedstol, renter og tariffmessig salær. Det omstridte beløp, kr 53, ble ikke betalt. Innklagede avsluttet likevel saken i 2004. Klager mottok i januar 2008 brev om at det var betalt for mye på inkassosak og klager ble oppfordret til å oppgi sitt kontonummer for refundering av et beløp på kr 53.

## 2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av husleie/lån ble betalingsoppfordring sendt klager 15.04.04. I oppfordringen var medtatt kr 53 i kreditors omkostninger, i tillegg til forsinkelsesrenter og inkassosalær, kr 795, som tilsvarte maksimalsatsen for inkassosalær for krav med hovedstol kr 4 577.

Klager innbetalte først kr 3 850 hvorefter nytt redusert krav ble sendt klager. Også denne gang var kreditors omkostninger, kr 53, lagt til kravet i tillegg til tariffmessig salær. Kravet utgjorde i alt kr 1 698,07.

I brev 25.08.04 til innklagede opplyste klager at kravet var betalt som avtalt med unntak av kr 53 - ”kreditors omkostninger”. Klager etterlyste hjemmel for å kreve kreditors omkostninger dekket i tillegg til tariffmessig salær, og mente forholdet måtte stride mot god inkassoskikk.

Innklagede besvarte klagers brev av 25.08.04 den 31.08.04. Det ble opplyst at saken ble avsluttet 29.07.04 etter klagers innbetaling av kr 1 645.

I brev 05.10.04 etterlyste klager svar på sitt brev av 25.08.04. Innklagede ble anmodet om å ”...gi et svar på om De anser å ha overholdt loven og ”god inkassoskikk”.”

I brev 06.10.04 opplyste innklagede at kr 53 ikke var kreditors omkostninger, da beløpet ”er dekket opp mot renter.” Det ble samtidig opplyst at hjemmel for å kreve purregebyr finnes i inkassoloven § 9.

Klager gjentok i brev 11.10.04 til innklagede at han ikke har fått svar på hvilken hjemmel innklagede påberopte seg for å kreve purregebyr i tillegg til inkassosalær. Klager anførte videre at innklagede brøt inkassoloven ved å avkreve dette purregebyret i tillegg til inkassosalæret, og han tilbakeviste også at beløpet på kr. 53 kunne referere seg til renter.

Det skjedde etter dette ikke mer i saken før innklagede i brev 09.01.08 gjorde klager oppmerksom på at han hadde kr 53 til gode etter for mye innbetalt på inkassosak. Klager besvarte brevet med en anmodning til innklagede om å redegjøre for hvorfor innklagede ønsket å refundere penger, i det han ikke kunne erindre og ha hatt noe mellomværende med verken innklagede eller det firmaet de representerte.

Klager fremmet i brev av 28.03.08 klage til Inkassoklagenemnda over Hammersborg Inkasso sin håndtering av saken. Som vedlegg til klagen fremla klager kopi av forliksklage uttatt 16.02.00 der fordringshavers tidligere omkostninger også var medtatt i tillegg til inkassosalæret. Også i annen, anonymisert sak, fremgår det at

innklagede krevde dekket kreditors omkostninger i tillegg til inkassosalær. Klager ville sette søkelyset på en lovstridig praksis som han mente hadde foregått over flere år.

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvarende 15.05.08 redegjorde for at de helt klart hadde avkrevd klageren for mye ihht inkassoforskriften § 2-2.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at innklagede har brutt god inkassoskikk ved å kreve dekket purregebyr i tillegg til tariffmessig inkassosalær. Klager har hele tiden bestridt denne delen av kravet og anfører at innklagede har bedrevet en lovstridig praksis over flere år.

Innklagede avviser at salærkravet i de to sakene som fulgte som vedlegg til klagen er feilberegnet. Det anføres videre at "Intrum Justitia-saken" førte til en gjennomgang av porteføljen for å se om det var saker i deres portefølje som var feilbehandlet. Grunnlaget for brevet 09.01.08 er denne gjennomgangen. Det anføres avslutningsvis at innklagede ikke kan se at det skal gå i deres disfavør, da alle er tjent med at dette tas alvorlig opp og at man retter opp feil som er gjort.

### **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.

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Etter § 17 fjerde ledd bortfaller erstatningsplikten dersom fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at inkassosaken mot klager ble avsluttet i 2004 etter at klager hadde betalt hovedstol, renter og tariffmessig salær. Klage til Inkassoklagenemnda ble fremsatt over tre år etter at saken var avsluttet. Slik Inkassoklagenemnda ser det, ble klagen initiert av innklagedes brev om tilbakebetaling av for mye betalt i inkassosak. Nemndavtalen har regler om at saken skal være tatt opp med selskapet og være forsøkt løst i minnelighet før klage kan innsendes, men inneholder ingen frist for hvor sent en sak kan innklages til nemnda. Inkassoklagenemnda vil likevel understreke at klage normalt må fremsettes mens saken er under behandling hos innklagede eller umiddelbart etter at en innbetaling med forbehold er foretatt. Dette blant annet ut i fra hensynet til sikring av bevis og at partene da ikke har rukket å innrette seg etter resultatet i saken. Dersom saken reiser vanskelige bevissspørsmål, for eksempel fordi bevis har blitt borte fordi det har gått lang tid, vil nemnda kunne avvise saken, jf. nemndavtalen punkt 5.9. Dette er imidlertid ikke tilfellet i denne saken, idet skriftvekslingen mellom partene fra 2004 er i behold og er fremlagt for nemnda. Heller ikke hensynet til at partene har innrettet seg etter det som skjedde i 2004 slår til, idet det er innklagede selv som har vekket saken til live igjen. Klageren må dessuten fortsatt sies å ha saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken, jf. inkassoloven § 22 tredje ledd og nærmere nedenfor om konsekvensene av nemndas vedtak.

Nemnda legger til grunn at klager fremmet innsigelse til størrelsen på omkostningskravet før han betalte. Det legges videre til grunn at innklagede først unnlot å besvare klagers innsigelse, for deretter å forsøke å forlede klager ved å hevde at beløpet gjaldt opptjente renter. Denne vurdering understøttes av innklagedes erkjennelse i sitt tilsvarende til Inkassoklagenemnda, der det blant annet heter: "Skyldner har her klart betalt for mye iht inkassoforskriften § 2-2 og vi skulle selvfølgelig da ha utbetalt beløpet til skyldner. Dette er sterkt å beklage."

Skyldnerens erstatningsplikt reguleres av inkassoloven § 20 med tilhørende forskrift. Det følger av inkassoforskriften § 2-2 at maksimal erstatningsplikt for krav til og med kr 5000 er 1,5 ganger inkassosatsen. Inkassosatsen på betalingstidspunktet utgjorde kr 530. Skyldnerens maksimale erstatningsplikt var etter dette kr 795 tilsvarende beløpet innklagede krevde dekket som "inkassosalær", og innklagede hadde følgelig ikke hjemmel til også å kreve dekket kr 53 i kreditors omkostninger.

Slik nemnda ser det, har innklagede fremmet et høyere erstatningskrav enn det inkassoforskriften hjemler. Selv etter at klager stilte spørsmål ved kravet og anmodet innklagede om å vise til hjemmel for beløpet ble kravet opprettholdt. Etter nemndas mening har innklagede ikke dokumentert hjemmelen for ”kreditors omkostninger”. Innklagede har tvert i mot erkjent at kravet var urettmessig. Etter nemndas mening utsatte denne pågangen klager for urimelig skade, påtrykk og ulempe i strid med god inkassoskikk etter inkassoloven § 8 andre ledd. At beløpet aldri ble betalt har etter nemndas mening heller ikke betydning da det etter nevnte bestemmelse er tilstrekkelig å utsette skyldneren for urimelig påtrykk. Klagers erstatningsplikt er da bortfalt etter inkassoloven § 17 fjerde ledd. Konsekvensen er at hele kravet på inkassoomkostninger bortfaller. Det vises til nemndas vedtak i sak 226-2006.

Klager har ikke fremmet krav om tilbakebetaling av allerede innbetalte inkassoomkostninger, men nemnda har kommet til at innklagede likevel bør pålegges å betale tilbake inkassosalæret på kr.795 (kreditors omkostninger på kr. 53 ble aldri innbetalt). Nemnda legger i så måte vekt på at innklagede forsøkte å bortforklare at det ikke var hjemmel for å kreve dekket kreditors omkostninger i tillegg til det tariffmessige salæret, og at man – da man hadde gjennomgått gamle saker – ikke tilbød seg å betale hele salæret tilbake, men bare det beløp som var omtvistet, men aldri innbetalt av klager. Det forhold at innklagede på eget initiativ vekket saken til live er i og for seg fortjenestefullt, men må først og fremst ses på som en plikt selskapet hadde, og kan etter omstendighetene ikke føre til et annet resultat med hensyn til hva som skal betales tilbake.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klager gis medhold i klagen. Innbetalte inkassokostnader i saken tilbakebetales klager.

Rune Jensen  
Inkassoklagenemndas leder