

**Sandefjord, 25. april 2013: Vedtak i sak 66-2012.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Conecto AS, postboks 205, 2302 Hamar

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremsatt innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt, og om unnlattelse av å besvare brev er i strid med god inkassoskikk.

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 ubetalt låneforpliktelse til XX Bank.

## 2. Saksforholdet

Sammen med sin daværende ektefelle signerte klager 07.09.05 et gjeldsbrevlån. Lånet, som skulle nedbetales over fem år, ble sikret med pant i bolig.

I «PURRING – VARSEL OM ENGESJEMENTOPPSIGELSE» 06.09.11 ble klager varslet om at kr 116 326 var forfalt til betaling. Klager ble oppfordret til å betale hele beløpet innen 14 dager fra varselets datering.. Det het videre «I motsatt fall vil lånet, under henvisning til gjeldende avtalevilkår, i sin helhet anses sagt opp og brakt til forfall med øyeblikkelig virkning uten ytterligere varsel om dette».

Klager skrev til fordringshaver 23.09.11 etter først å ha snakket med banken på telefon. I brevet anmodet hun banken om å kontakte hennes fraseparerte medlåntaker og oppfordre ham til å innfri lånet ettersom han hadde overtatt bilen og det var hans konto lånet skulle trekkes fra.

Fordringshaver besvarte ikke henvendelsen, men sendt klager to inkassovarsler før saken ble oversendt til inkasso 16.12.11. Innklagede sendte betalingsoppfordring tre dager senere der sakens omkostninger var oppgitt til kr 2 440.

I et udatert brev svarte fordringshaver på et brev klager skal ha sendt fordringshaver 05.12.11. I brevet fra fordringshaver het det blant annet «Ovennevnte lån ble tatt opp av deg og YY i fellesskap og lånebeløp kr 577.000,- ble utbetalt den 16. september 2005. Som sikkerhet for dette lånet stilte du din bolig med gnr X, bnr XX i ”kommune” som pant. Hvordan pengene ble disponert er en avtale mellom deg og YY». Fordringshaver ba samtidig om at alle henvendelser ble rettet til inkassoselskapet Conecto AS.

I brev av 16.01.12 besvarte innklagede en henvendelse de skal ha fått fra klager. Det fremgikk av brevet at fordringshaver ikke ønsket å ta lånet tilbake til vanlige vilkår, og at det kun var full innfrielse av engasjementet som gjaldt. Det ble videre opplyst at saken ville bli videreført i henhold til utsendte varsler.

Klager betalte hovedkravet 14.02.12. Samme dag skrev hun til innklagede og viste til samtaler og tidligere korrespondanse mellom henne og fordringshaver, herunder at hun skulle ha tilbudt seg å innfri kravet dersom hun ikke fikk tilbakeført lånet til fordringshaver. Klager bestred kravet på inkassokostnadene fordi forsinkelsen i saken skyldtes banken.

Innklagede opprettholdt restkravet, og dokumenterte ved kopier at lånet var rettmessig oppsagt og oversendt til inkasso.

I brev til innklagede viste klager til at kravet ble omtvistet 23.09.11. Hun viste til at banken sendte et omtvistet krav til inkasso, og at banken kunne ha sendt henne svar først slik at hun kunne innfridd lånet uten at saken hadde trengt å gå til inkasso. Restkravet ble derfor bestridt.

Innklagede dokumenterte med kopi at banken hadde besvart klagers brev 05.12.11. Innklagede opprettholdt restkravet med seneste forfallsfrist 10.03.12. Dette for å unngå begjæring om tvangssalg av den faste eiendommen. Det het videre «Til orientering kan vi opplyse at begjæring om tvangssalg vil påføre saken ytterligere omkostninger».

På forespørsel fra klager sendte innklagede oversikt over kravet pr. 06.03.12. Restkravet var oppgitt til kr 11 042,89. Kravet ble betalt 10.03.12.

Klager klaget til Inkassoklagenemnda 23.03.12. Av klagen fremgikk det at hovedkravet ikke var erkjent, men betalt 14.02.12, samt at restkravet var betalt 10.03.12. Innklagede mente innsigelsen var åpenbart grunnløse og at klagen av den grunn ikke kunne føre fram.

### **3. Partenes anførsler**

Klager anfører at hun sendte innsigelse i saken 23.09.11, men at hun først fikk svar i begynnelsen av januar 2012. I begynnelsen av desember etterlyste hun svar, og fikk beskjed om at hun ville få svar innen kort tid og at det siste i saken var at det var sendt et brev om engasjementsoppsigelse hvor banken mente at lånet var vesentlig misligholdt. Uten å vente på brevet, sendte klager et nytt brev 05.12.11 der hun viste til sitt brev av 23.09.11 som ikke var besvart.

I januar fikk hun svar, samt en betalingsoppfordring. Dette var første gangen hun fikk svar fra banken og første gang hun fikk svar fra inkassoselskapet. Da fikk hun vite at saken var oversendt inkasso uten at hun hadde fått varsel om dette og uten at hun hadde fått svar på sine innsigelser.

Det anføres videre at klager tok kontakt med banken øyeblikkelig, med forespørsel om å ta lånet tilbake til vanlige vilkår, samt at hun tok kontakt med inkassoselskapet og forklarte saken. Overfor begge sa klager seg villig til å innfri lånebeløpet på kr 115793,00 umiddelbart hvis forespørselen ikke ble tatt til følge. Da klager ikke fikk svar på denne henvendelsen, tok hun kontakt med innklagede 09.02.12. Først da fikk hun beskjed om at banken hadde avslått forespørselen. Den 13.02.12 mottok hun brev fra innklagede med samme innhold. Som følge av dette, ble hele lånebeløpet på kr 115793 innfridd umiddelbart. Det anføres at det er på dette tidspunktet kravet forfalt.

Brevet med engasjementsoppsigelse ble aldri mottatt før hun fikk det som vedlegg til brev av 17.02.12 fra inkassoselskapet. Det anføres at hun derfor ble klar over at dette var ment som inkassovarsel først da hun mottok kopien.

Klager anfører at det ikke er grunnlag for å betale noe utover hovedkravet. Hadde hun fått svar på sine innsigelser tidligere, hadde hun innfridd beløpet med det samme.

Klager stiller spørsmålsteget ved om inkassovarsel av 01.12.11 ble sendt, tatt i betraktning at innklagede ikke sendte svar på hennes henvendelser før i begynnelsen av januar.

Det anføres at banken sendte et omtvistet krav til inkasso uten å ta seg bryet med å svare klager først. I brev 22.02.12 viste klager til at kravet ble omtvistet den 23.09.11, og at det ikke skulle ha blitt sendt til inkasso før brevet ble besvart.

Det anføres videre at innklagede har brutt god inkassoskikk ved å :

- 1) vise til bankens svar fra begynnelsen av januar til å rettferdiggjøre at saken ble sendt over til inkasso i desember –at «saken er rettmessig oversendt», slik det står i brevet.
- 2) bruke advarsler om tvangssalg og meromkostninger til å få klager til å betale mer i omkostninger enn det de har et evt. rettslig krav på for å unngå tvangssalg og meromkostninger. Selskapet vet at det maksimalt kan kreve kr 11 100 på dette tidspunktet i renter og omkostninger, men krever kr 16 013,37 innen 10.03.12 for å unngå tvangssalg av fast eiendom. Dette er helt uakseptabelt og et urimelig påtrykk. Etter å ha informert om at hele beløpet ville bli betalt innen fristen fordi hun ikke hadde noe

valg, men at hun ville ta kontakt med advokat eller Inkassoklagenemnda skal hun ha mottatt brev hvor beløpet var redusert til kr 11 042,89. Betalingen ble endret i samsvar med dette.

Klager krever tilbakebetaling av inkassokostnadene.

Innklagede anfører at klager ikke kan få medhold. De innsigelser som er fremsatt har åpenbart ikke vært holdbare. Klager var innforstått med gjeldsforpliktelsen, og var allerede i mars klar over at banken krevde full innfrielse pr. august 2011. At hun etter kravets forfall, ved brev av 23.09.11, ba om at kravet ble fremmet mot fraseparert mann, reparerer naturlig nok ikke misligholdet. At kravet ble fastholdt fra bankens side fremgår av den fremlagte korrespondansen som det må legges til grunn at er avsendt fra bankens og senere innklagedes side.

At flere brev ikke skal være mottatt, eller mottatt svært sent, må anses som klagers risiko. Dette skal blant annet gjelde betalingsoppfordringen av 19.12.11. Denne er sendt som A-post, og den burde vært mottatt langt tidligere enn i begynnelsen av januar.

Det skjedde ikke oppgjør av hovedstol før 17.02.12. Det er ikke grunnlag for å hevde at kravet forfalt 14.02.12, slik det hevdes fra klagers side. At banken hele tiden har gitt uttrykk for at kravet måtte gjøres opp støttes også av det fremlagte notatet i saken

#### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 8. april 2012. Nemndas faste medlem, Ragnar Wold, vek sete til fordel for vararepresentant Hilde Larsson på grunn av inhabilitet. 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 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.

Inkassoklagenemnda har vurdert om innsigelsen er av en slik art at den burde vært vurdert før inkasso ble iverksatt.

Nemnda viser til vilkårene i det fremlagte gjeldsbrevet i saken. Klager har ved å signere på gjeldsbrevet akseptert å være ansvarlig for lånet i sin helhet. Fordringshaver var derfor berettiget til å kreve klager for hele gjelden. Opphør av samliv, og at den fraseparerte ektefellen tok med seg bilen, endrer ikke klagers ansvar for den inngåtte gjeldsforpliktelse. Etter nemndas oppfatning er klagers henvendelse 23.09.11 mer å oppfatte som misnøye med at kravet ble rettet mot henne etter at samlivet var oppløst og bilen var overtatt av den tidligere ektefellen. Fremlagte dokumenter viser for øvrig at innklagede har fremmet kravet også mot ektefellen slik klager anmodet om. Klagers innsigelse i brev 23.09.11 har etter nemndas syn ikke et slikt innhold at hun hadde krav på å få den vurdert før saken ble oversendt til inkasso.

Nemnda er generelt av den oppfatning at fordringshavere bør besvare skriftlige henvendelser, og følgelig at fordringshaver kan kritiseres for ikke å ha besvart klagers brev 23.09.11. Manglende svar i denne saken får imidlertid ikke betydning for klagers ansvar for fordringshavers inkassoomkostninger. Det vises til at klager allerede i mars 2011 var klar over at lånet forfalt til betaling i august 2011. Ved de varsler som siden ble sendt,

det første bare tre dager etter klagers brev, burde hun ha forstått at kravet ble opprettholdt. Fordringshaver kan derfor etter nemndas syn ikke sies å ha opptrådt i strid med god inkassoskikk ved ikke å besvare brevet.

Alle brev fra banken er sendt til korrekt adresse og regnes da etter gjeldende regelverk for mottatt.

Differansen mellom krav oppgitt i brev 28.02.12 og 06.03.12 skyldes i følge innklagede at det i det første brevet er inkludert medskyldners omkostninger, mens kostnadene i det siste brevet er isolert for klagers omkostninger, samt at det er kommet til et mindre beløp i renter i tiden mellom de to brevene

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klager plikter å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak:**

Klager gis ikke medhold og har ikke krav på tilbakebetaling av inkassokostnadene.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda