

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2017-493

28.8.2017

ALEKTUM AS

God inkassoskikk, § 8

Om kontakt via av e-postadresse oppgitt av klager men tilhørende tredjepart

I forbindelse med en kampanje sendte innklagede e-post til klager i fire løpende saker. E-postadressen som ble benyttet tilhørte klagers mor, og var funnet i en sak innklagede hadde til behandling i 2009. Nemnda fant det utvilsomt at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8, ved å kontakte skyldner på en svært gammel e-postadresse som ikke en gang bærer hans navn og uten på forhånd å kontakte skyldner for å få brakt på det rene om adressen kunne benyttes eller ikke. Henvendelsen er også et brudd på taushetsplikten i inkassoloven § 28. Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassokostnader i saken.

Saksfremstilling

Klagen gjelder totalt fem saker innklagede har til innfordring mot klager. Etter forutgående varslings ble inkasso iverksatt. Innklagede har i alle sakene kontaktet klager på e-postadresse tilhørende klagers mor.

Klager har anført sakene må bli slettet som følge av at det er sendt mailer til hans mors mail, en adresse han aldri har oppgitt som en adresse han kan kontaktes på.

Inkassoforetaket har anført at det i forbindelse med en kampanje er sendt e-post i fire saker 13.6.17. E-postadressen som er brukt, ble benyttet i kommunikasjon med klager i juni 2009, i forbindelse med tidligere sak. Klager er forsøkt kontaktet flere ganger via telefon. Ny e-postadresse ble først lagt inn av klager 13.6.17.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Innklagede har erkjent å ha benyttet en e-postadresse til en kvinne, som ifølge klager er hans mor. Adressen ble benyttet i en sak mot klager sommeren 2009. Nærværende saker gjelder misligholdte fordringer fra høsten 2015/vinteren 2016. Innklagede opplyser at e-postadressen ble lagret på klager og at man ikke har hatt noen e-postkorrespondanse med ham i tiden fra 2009 og frem til dagens saker.

Nemnda finner det utvilsomt at innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8, ved å kontakte skyldner på en svært gammel e-postadresse som ikke en gang bærer hans navn og uten på forhånd å kontakte skyldner for å få brakt på det rene om adressen kunne benyttes eller ikke. Henvendelser fra et inkassoselskap inneholder ofte fortrolig informasjon som ikke skal eksponeres for andre enn den opplysningene gjelder. Henvendelsen er ikke sendt på en betryggende måte.

Klager plikter etter dette ikke å betale de utenrettslige kostnadene i de saker som omfattes av klagen, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Henvendelsen til klagers mor er også et brudd på taushetsplikten etter inkassoloven § 28 første ledd.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Ørnulv Bjercke (selskapsrepresentant), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).