

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2017-592

9.10.2017

CREDICARE AS

God inkassoskikk Varsling

Varsling –inkassovarsel. God inkassoskikk –urimelig påtrykk i varsel

I innfordringsarbeidet sendte innklagede et kravbrev til klager, der det var opplyst at innklagede ville gjennomføre en større kartlegging av klagers økonomi på jakt etter mulige utleggsobjekt som kan tvangsrealiseres til fordel for fordringshavers inkassokrav. Klager mente dette kun var tomme trusler. Klager mente dessuten at de syv ubetalte inkassosakene skulle slås sammen til en sak. Nemnda la til grunn at det ikke foreligger forhold som tilsier krav om sammenslåing. Nemnda uttalte videre at innklagedes kravbrev er unødig støtende i sin form, og at det innehar en uriktig påstand. Nemndas mindretall mente dessuten at overskriften "Purring – varsel før inkasso" gjør det uklart om det dreier seg om en purring (som ikke har rettslig betydning utover å hjemle rett til et gebyr) eller et inkassovarsel eller om det er begge deler. Som den profesjonelle inkassator, må innklagede bære risikoen for den tolkningstvil som derved er skapt. Klager fikk medhold og skal ikke betale de utenrettslige omkostningene.

Saksfremstilling

Klagen gjelder syv ubetalte fakturaer for treningsavgift til et treningssenter. Kravene ble fortløpende oversendt til innklagede som sendte inkassovarsler på vegne av fordringshaver. Varslene hadde overskriften "Purring – varsel før inkasso". I teksten ble det blant annet opplyst hva kravet gjaldt og at fordringshaver ikke hadde klart å belaste bankkonto for betaling av avtalt treningsavgift. Avslutningsvis het det: "Dersom fordringen ikke er betalt innen 14 dager vil saken overføres til inkasso i henhold til inkassolovens pgf. 9."

Betalingsoppfordring ble siden sendt for hvert krav. I tillegg er girobrevet "Unngå merkostnader ved rettslig inndrivning" sendt for (minst) ett av kravene. Brevet inneholdt følgende tekst:

CrediCare har nå sendt flere purringer uten at saken er løst.

Hvis kravet ikke er betalt innen fristen nedenfor, ser vi det nødvendig å gjennomføre en større kartlegging av Deres økonomi på jakt etter mulige utleggsobjekt som kan tvangsrealiseres til fordel for [navnet på treningssenteret] sitt inkassokrav.

I rutinesjekken vil vi verdivurdere alle Deres aktiva, herunder eiendommer, motorvogner, båter, løsøreobjekter, verdipapirer, kontanter, tilgodehavende skatt og evt. bankinnskudd. Dersom De imidlertid betaler innen fristen, kan dette unngås.

Fremlagt varsel gjelder kravet som forfalt til betaling 20.10.17.

Klager har anført at kravene skulle vært samlet.

Det er videre anført at innklagedes mange brev oppfattes som trusler, men aldri reelle. Klager skal ofte ha mottatt brev der innklagede ser det nødvendig å "kartlegge min økonomi på jakt etter mulige utleggsobjekter som kan tvangsrealiseres". Det er også mottatt varsel om at innklagede har vurdert rettslig inndrivelse.

Inkassoforetaket har anført at retningslinjene for sammenslåing av krav er fulgt og at det ikke foreligger plikt til å slå sammen de åpne sakene. Det er videre anført at det i saksforholdet er reelt med rettslig vurdering, og at det er naturlig med informasjon om dette. Det åpnes for å sammenslå sakene, uten at dette automatisk fører til reduksjon i salærkravet som allerede er påløpt for det enkelte krav.

Nemndspraksis og andre uttalelser

Sak 42-2012. "Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet og har ingen krav om at det skal opplyses at omkostninger kan påløpe ved en inkassosak slik det fremgår av inkassoloven § 10 for betalingsoppfordringer. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav og bregrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementet i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet. Det ble her vist til at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig, må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstillende kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Overskriften i fordringshavers inkassovarsel er Betalingsvarsel. Inkassoklagenemnda mener at dette ikke tilfredsstillende kravet til klarhet og utvetydighet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Justisdepartementet nettopp bruker som eksempel tilfeller der det er benyttet overskrift som kan skape tvil om en står overfor et inkassovarsel eller et annet dokument, for eksempel en puring. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet lagt til grunn at det skal fremgå av overskriften i et inkassovarsel at det er nettopp det. Finanstilsynet krever derfor at det skal stå "Inkassovarsel" i overskriften for at varselet skal være i samsvar med inkassoloven § 9.

Selv om nemndas praksis og uttalelsene fra Justisdepartementet og Finanstilsynet kom flere år etter at det aktuelle inkassovarselet ble sendt, viser nemnda til uttalelsene er utledet av inkassolovens forarbeider og at de således ikke representerer noen endring av lovgivers forståelse av regelen. Nemnda mener at inkassovarselet ikke er klart nok, idet overskriften kan gi inntrykk av at dette kun er et betalingsvarsel og ikke et inkassovarsel."

Finanstilsynet uttalte i "Endelig rapport – merknader etter stedlig tilsyn" hos Contar, 18.1.17:

Når inkassator eller kreditor sender skyldner et kravbrev benevnt "puring/inkassovarsel" vil dette kravbrevet ikke fremstå som et utvetydig varsel om inkasso da det også kan anses å være ordinær purring etter kravets forfall.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Nemnda behandler først klagers anførsler om bortfall av krav på dekning av de utenrettslige kostnadene i saken.

Klager hevder for det første at kostnadene må falle bort fordi innklagede ikke har slått sammen kravene.

Utgangspunktet for denne problemstillingen er inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens *nødvendige* kostnader ved utenrettslig inndriving. Oppdrag om å inndrive flere krav mot samme skyldner forutsetter derfor en vurdering hos inkassator om separat inndriving er nødvendig. Er slik inndriving ikke nødvendig, vil omkostningene heller ikke være nødvendige.

Finanstilsynet har i sitt rundskriv 8/2011 uttalt at hovedregelen er at krav som er på samme stadium i innfordringsprosessen, pliktes sammenslått. Motsetningsvis er det ikke nødvendig å slå

sammen to krav dersom betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso. I rundskrivet er det også nevnt eksempler på unntak fra hovedregelen.

I saken her har inkassoforetaket laget en oppstilling som viser at betalingsoppfordring er sendt før neste krav mottas til inkasso, og nemnda kan ikke se at det foreligger opplysninger i klagen som tilsier at noen av unntakene i rundskrivet kan få anvendelse.

Klager kan derfor ikke gis medhold på dette grunnlag.

Som sitt andre grunnlag, har klageren påberopt seg at hun er blitt utsatt for urimelig påtrykk ved blant annet å ha mottatt girobrevet "Unngå merkostnader ved rettslig inndriving" med slik tekst som beskrevet under saksfremstillingen.

Inkassoloven § 8 første ledd slår fast at "inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk." I andre ledd nevnes å utsette "noen for urimelig påtrykk, skade og ulempe" som eksempler på inkassometoder som anses for å være i strid god inkassoskikk.

"God inkassoskikk" er en rettslig standard. Den vil kunne endre seg med tiden, men er ment å skulle svare til det som er vanlig praksis blant dyktige og samvittighetsfulle yrkesutøvere.

Et inkassoforetak må ha anledning til å informere om at det ved tvangsrealisering kan komme på tale å ta utlegg i skyldnerens eiendeler, men den nærmere gjennomføring av dette er overlatt til namsmyndighetene etter regler i tvangsfullbyrdelsesloven. I girobrevet beskriver foretaket hva det selv vil gjøre, nemlig en "større kartlegging" av skyldnerens økonomi på "jakt etter mulige utleggsobjekt". I oppregningen av objektene som skal danne grunnlag for kartleggingen, er dels tatt med objekter som fremgår av offentlige registre, dels eiendeler som foretaket ikke har tilgang til opplysninger om.

Slik nemnda ser det, er brevet unødig støtende i sin form, og det inneholder dessuten en uriktig påstand om at foretaket har mulighet til å begjære tvangssalg av nær sagt enhver eiendel som tilhører skyldneren, noe som er i strid med blant annet unntaksretten etter dekningsloven kapittel 2. Krav om utlegg behandles av namsmyndighetene etter reglene i tvangsfullbyrdelsesloven. Loven ivaretar skyldnerens krav på rettsikkerhet, og det er svært uheldig at inkassoforetaket gir inntrykk av at det selv har anledning til å gå vesentlig lenger enn det loven tillater for å ivareta fordringshaverens interesser.

Girobrevet utsetter, slik nemnda ser det, klager for et urimelig påtrykk og er derfor i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8 andre ledd.

Uttalelsen er på dette punkt enstemmig.

Nemnda har av eget tiltak og uten at det er nødvendig for resultatet, også vurdert innklagedes inkassovarsel.

Inkassoloven § 9 bestemmer hva et inkassovarsel må inneholde for at det skal være gyldig. I bestemmelsens første ledd bokstav a heter det:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren etter kravets forfall ha sendt skyldneren varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk,

I NOU 1983:8 side 38, venstre spalte uttales blant annet:

Det vesentlige må være at skyldneren på en klar og utvetydig måte blir gjort oppmerksom på gjeldsposten og at fortsatt manglende oppfyllelse vil medføre at saken oversendes til profesjonell inkassator.

Problemstillingen har vært oppe flere ganger i nemndas praksis. Klagesak 182-2006 gjaldt et varsel med overskrift "Purring" og der ordet purring var gjentatt flere ganger i teksten. I teksten var også

inntatt en setning om at manglende betaling ved forfall, ville føre til at saken ble oversendt til inkasso uten ytterligere varsel. Nemnda konkluderte med at varslet var i strid med § 9.

Den gang Kredittilsynet redegjorde grundig for problemstillingen i brev 22.8.07 til Justisdepartementets lovavdeling og ba, på bakgrunn av vedtak i sak 182-2006, om en uttalelse derfra. I Lovavdelingens svar 15.10.07 ble det vist til NOU 1983:8 og deretter uttalte departementet:

Ved vurderinga av om eit brev er tilstrekkeleg klart og utvitydig, må det takast omsyn til korleis brevet samla sett framstår for skyldnaren. At brevet inneheld ei setning som isolert sett tilfredsstillar kravet til innhaldet i eit inkassovarsel, er ikkje nødvendigvis tilstrekkelig. Setninga kan t.d. vere uklart formulert, den kan ha ein lite framtrødande plass i brevet, eller situasjonen kan vere at brevet inneheld annan tekst eller overskrifter som kan skape tvil om ein står overfor eit inkassovarsel eller eit anna dokument, t.d. ei purring. Når det særskilt gjeld forholdet til purringar, må det leggjast vekt på at inkassoforskrifta § 1-2 skil mellom purringar og inkassovarsel. Det er derfor viktig at kreditor er klar på dette punktet.

Inkassoklagenemnda fulgte opp denne strenge praksis i blant annet vedtak 42-2012 som det er referert fra ovenfor.

Finanstilsynet har, som det også er vist til ovenfor, fulgt opp praksisen i sine tilsyn.

Nemndas flertall, nemndas leder og Forbrukerrådets to representanter, finner etter en konkret helhetsvurdering at innklagedes varsel ikke tilfredsstillar lovens krav til klarhet og utvetydighet. Overskriften "Purring – varsel før inkasso" gjør det uklart om det dreier seg om en purring (som ikke har rettslig betydning utover å hjemle rett til et gebyr) eller et inkassovarsel eller om det er begge deler. Som den profesjonelle inkassator, må innklagede bære risikoen for den tolkningstil som derved er skapt.

Nemndas mindretall, de to som representerer næringslivet, er av den oppfatning at varslet bør godtas som et inkassovarsel etter lovens § 9. Brevet, lest i sammenheng, etterlater ikke tvil om at det dreier seg om et inkassovarsel, idet oversitting av betalingsfristen vil føre til at saken oversendes til inkasso. Det er dessuten heller ikke anført av klager at varselet har fremstått som uklart.

Klageren plikter etter dette ikke å betale de utenrettslige kostnader i saken.

Uttalelsen er gitt med den dissens som det er redegjort for ovenfor.

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).