

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2017-685

9.11.2017

LINDORFF AS

Varsling

Om kravet er korrekt varslet.

Klager unnlot å betale et krav fra sin bank fordi han, ut ifra spesifikasjonen av kravet, forvekslet kravet med et annet krav fra samme kreditor, som han allerede hadde betalt. Innklagede har ikke bestridd klagers oppfatning av at Bohus-kontoen ikke er et kredittkort, og nemnda er derfor enig med klageren i at begge varslene ga klageren grunn til å anta at det dreide seg om kredittkortgjelden og ikke Bohus-kontoen. Tydelighetskravet er da etter nemndas syn ikke oppfylt og erstatningsplikten er som følge av det bortfalt. Nemnda er enig med sekretariatet i at opplysningene om de beskjedne beløp som kan betales med befriende virkning angitt på varslenes første side og det beløp som kreves for å innfri den oppsagte gjeld i sin helhet, inntatt på varslenes tredje side, skaper uklarhet. Innklagedes anførsler inneholder ikke nye argumenter eller opplysninger som er egnet til å revidere den praksis som nemnda har etablert på dette området. Nemnda har også vurdert inkassovarselet. Det er sendt på dag 13 etter kravets forfall. Dette er i strid med inkassoforskriften § 1-2 andre ledd som krever at varslet må være sendt "tidligst 14 dager etter kravets forfall" for at gebyr kan belastes skyldneren. Klager fikk medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inndrivelseskostnadene i saken.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: salær beregnet etter tung sats, kr 3 500

Saksfremstilling

Klager har to kredittavtaler/kort hos sin bank, ett ordinært kredittkort og en Bohus-konto. Klager forvekslet kravene og ignorerte betalingspåminnelser da han trodde kravet var betalt.

Hovedkravet i saken er oppstått etter betalingsmislighold av Bohus-kontoen. Av inkassovarselet, sendt klager 27.3.17, fremgår det at kravet (konto til nedbetaling), kr 1 060, forfalt til betaling 14.3.17. Kravet var angitt å gjelde "misligholdt kredittkort" til banken. Inkassovarselet viste til tidligere sendt oppsigelse fra banken og opplyste at "alt utestående er forfalt til betaling som følge av manglende betaling". Det het videre "Du får likevel en siste sjanse til å gjøre opp for deg før saken går videre til inkasso. Hvis du betaler opprinnelig forfalt terminbeløp samt renter og omkostninger innen 10.4.17, tilbakefører vi kontoen til opprinnelige vilkår. Hvis du ikke betaler innen fristen oversendes saken til inkasso uten ytterligere varsel. Du må da betale alt utestående i sin helhet, inkludert eventuelle transaksjoner som registreres på et senere tidspunkt". Girodelen var utfylt med kr 1 208,11, mens det på side 3 av varselet fremgikk at samlet krav var kr 20 433,54.

Betalingsoppfordring ble sendt 19.4.17. Misligholdsperioden var oppgitt til 30.12.16-15.3.17. Kravet var angitt å gjelde "kjøpekort u/gb, misligholdt kredittkort". Under spesifisering av hovedbeløp og tilleggskrav var angitt som "konto til nedbetaling, kr 1 060" med fakturaforfall 14.3.17. Giroen som fulgte betalingsoppfordringen, var forhåndsutfylt med et beløp tilsvarende misligholdt termin, renter og inkassosalær, beregnet etter total forfalt gjeld. Spesifikasjonen på

side 3 hadde i tillegg "Restgjeld neddiskontert til nåverdi etter 21,49 % p.a." kr 19 079,40, samt renter av forfalt restgjeld med kr 404,40. Samlet sum utgjorde kr 22 316,27.

Klager har anført at det er feilinformasjon fra innklagede som er grunnen til at kravet ikke ble betalt. Av inkassovarslet fremgår det at saken gjelder et kredittkort. Det står ingenting i varslene om dette gjelder en Bohus-konto. Bohus-kontoen er heller ikke et kredittkort, men en konto. Klager aksepterer å betale kr 1 208, men vil ikke betale kr 2 800 når det er feilinformasjon i fakturaen fra Lindorff.

Inkassoforetaket anførte at kravet ikke har vært inndrevet i strid med god inkassoskikk og at kravet på inkassokostnader opprettholdes. Av inkassovarslets side 2 fremgikk at kravet gjelder konto til nedbetaling samt at "kred.ref. er oppgitt både i inkassovarslet samt i betalingsoppfordringen". Krav knyttet til kredittkortet hadde en annen kreditorreferanse enn kravet i denne saken. Dette hadde klager mulighet til å se i nettbanken, der begge kreditorreferansene fremkommer. I nettbanken ville klager av e-faktura se samme kreditorreferanse, med teksten "Konto til nedbetaling".

Inkassoforetaket påklaget sekretariatets avgjørelse til nemnda og anførte at teksten både i inkassovarslet og betalingsoppfordringen er tilstrekkelig klar og utvetydig slik at en gjennomsnittlig person som leser dette forstår at oppsigelsen fortsatt gjelder, og at hele gjelden fortsatt er forfalt til betaling. Det er ingenting i varslene som skulle tyde på at oppsigelse av kravet trekkes tilbake dersom skyldner ikke betaler, eller at oppsigelsen allerede er trukket tilbake. At ajourbetalingsbeløpet er angitt på girodelen, gjør det lettere for skyldner å velge dette alternativet, og kan etter innklagedes mening ikke endre på det tydelige budskapet som står i selve teksten. Alternativet, som vil være å angi hele kravet på girodelen, vil for inkassovarslet medføre at mange skyldnere ikke vil gjøre opp saken på dette tidspunkt. Flere saker vil gå videre i inkassoprosessen med kostnader og ulemper for skyldner. At nemnda velger å avgjøre saken basert på en antakelse, nærmest tatt ut av luften, om at skyldnere ikke er i stand til å forstå slike budskap er beklagelig.

Klager har ikke påberopt seg at han ikke forstod at hele kravet ville bli sendt til inkasso. Han har derimot anført andre uklarheter som nemnda ikke har tatt stilling til. Innklagede ber om at nemnda revurderer sin praksis rundt angivelse av hele kravet i girodelen, slik at de forhold som klager faktisk tar opp i sin klage får sin rettmessige vurdering.

Klager har ikke kommet med ytterligere bemerkninger.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Inkassoloven § 17 første ledd inneholder hovedregelen om skyldnerens plikt til å erstatte fordringshaverens kostnader ved utenrettslig inndrivning. Fra denne hovedregel er det gjort unntak blant annet i bestemmelsens fjerde ledd der det fremgår at erstatningsplikten bortfaller dersom reglene i lovens §§ 9 og 10 er overtrådt.

§ 9 om inkassovarsel stiller ikke i selve teksten andre krav til innholdet enn at "inkasso vil bli satt i verk" ved manglende betaling innen fristen. Formålet med bestemmelsen er i følge lovens forarbeider å gjøre det "klart og utvetydig" hva som blir konsekvensene av ikke å betale innen fristen.

Tydelighetskravet innebærer også at varslet må inneholde opplysninger som gir skyldneren mulighet til å identifisere kravet.

Inkassoloven § 10 om betalingsoppfordring inneholder et uttrykkelig krav om at den skal inneholde opplysninger om hva kravet gjelder, og nemnda legger derfor til grunn at tydelighetskravet også gjelder dette varselet.

Som det fremgår av saksfremstillingen, ble kravet angitt å gjelde "misligholdt kredittkort" og "konto til nedbetaling". Innklagede har ikke bestridt at Bohus-kontoen ikke er et kredittkort, og nemnda er derfor enig med klageren i at begge varslene ga klageren grunn til å anta at det dreide seg om kredittkortgjelden og ikke Bohus-kontoen. Tydelighetskravet er da etter nemndas syn ikke oppfylt og erstatningsplikten er som følge av det, bortfalt.

Nemnda er dessuten enig med sekretariatet i at opplysningene om de beskjedne beløp som kan betales med befriende virkning på varslenes første side og det beløp som kreves for å innfri den oppsagte gjeld i sin helhet, inntatt på varslenes tredje side, skaper uklarhet. Innklagedes anførsler inneholder ikke nye argumenter eller opplysninger som er egnet til å revidere den praksis som nemnda har etablert på dette området, og som sekretariatet har redegjort for i sin uttalelse.

Av eget tiltak har nemnda vurdert inkassovarselet. Det er datert 27.3.17, mens kravet, ifølge samme varsel, forfalt til betaling 14.3.17. Det er beregnet purregebyr for varslet. Dette er i strid med inkassoforskriften § 1-2 andre ledd som krever at varslet må være sendt "tidligst 14 dager etter kravets forfall" for at gebyr kan belastes skyldneren.

Klageren gis etter dette medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inndrivelseskostnadene i saken.

Avgjørelsen 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).