

# Finansklagenemnda Inkasso

## Avgjørelse FinKN-2018-471

25.6.2018

MAIK AS

### Tvist

Om klager har fremmet innsigelser han hadde krav på å få vurdert. Om kravene er varslet i samsvar med gjeldende regelverk. Om kravet er fremmet mot korrekt skyldner.

Saken gjaldt opprinnelig syv ubetalte fakturaer til et nettselskap. Alle krav og varsler var adressert til skyldner, som var død før kravene oppsto. Da strømmåler ble byttet, ble tidligere stipulert krav avregnet og et tilgodehavende oppsto. Avregningen av dette har skapt forvirring. Det var videre påført besøksgebyr, til tross for at fordringshaver visste at huset var ubebodd. Etter nemndas syn er det i strid med god inkassoskikk å fremme krav mot en avdød når gjeldsansvaret er overtatt av vedkommendes barn, og en slik rettsvillfarelse er uaktsom da forholdet for lengst har fått sin avklaring i domstolene. Slik nemnda ser det, er klager gitt villedende og uriktige opplysninger om vesentlige forhold knyttet til disponeringen av boets tilgodehavende og hva boet skyldte høsten 2017, noe som utsatte arvingene for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8 andre ledd. Nemnda har av eget tiltak vurdert de fremlagte inkassovarslene som fordringshaver sendte ut og konkludert med at fremlagte inkassovarsler ikke er i samsvar med inkassoloven § 9. Selv om klagen er rettet mot en konkret sak hos innklagede, gjelder de påpekte ulovligheter alle de syv sakene som er omhandlet i saksfremstillingen. Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å betale inkassoomkostningene i noen av de syv sakene. Klager fikk medhold.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder opprinnelig syv ubetalte fakturakrav mot en avdød abonnent. Kravene gjaldt i hovedsak kraft og nettleie, men det var også tre tilfeller der besøksgebyr var lagt til på fakturaen. Fakturaene forfalt til betaling i perioden 23.9.16 til 24.11.17. Fordringshaver sendte selv ut ett inkassovarsel for hver faktura. I inkassovarslene het det blant annet "Betaling bes være oss i hende innen forfall. Dersom kravet ikke betales innen 14 dager, kan saken bli overført til Maik inkasso". Innklagede sendte deretter ut betalingsoppfordringer i samtlige saker. Alle fakturaer, inkassovarsler og betalingsoppfordringer er sendt i avdødes navn og til vedkommendes adresse.

Klagen er angitt å gjelde saksnummer 018812. Kravet, kr 1 318,60, ble fakturert 5.7.17 og forfalt til betaling 21.7.17. Kravet var spesifisert slik: kraft, kr 510,23, nettleie, kr 749,37 og diverse, kr 59. Inkassovarsel ble sendt 7.8.17 og betalingsoppfordring 24.8.17.

**Klager** har anført at så vel hovedkrav som kravet på inkassokostnadene er omtvistet, og at kravet i inkassosaken må frafalles. Klager varslet om at skyldner var død allerede våren 2016, at eiendommen var ubebodd og at boet var under avvikling. Det var således kjent for fordringshaver at dette var et dødsbo og at måler ikke ville bli avlest og innmeldt. Forbruket ble derfor stipulert frem til det ble avregnet i forbindelse med at ny strømmåler ble installert 29.8.17. Forbruk frem til årsskiftet 2016/2017 ble betalt. I møte med fordringshaver høsten 2017 ble det opplyst at det stipulerte forbruket hadde vært for høyt, og at det frem til 31.12.17 var betalt inn for mye. Den påfølgende inkassosaken gjelder derfor et beløp som ikke er riktig, noe fordringshaver selv har

opplyst om. I et brev ble det oppgitt at fordringshaver skyldte boet ca. kr 4 000, et beløp klager antok dekket inn det boet skyldte. Kravene fra våren 2017 ble ikke fulgt opp fordi klager bodde i Oslo. Klager er misfornøyd med at fordringshaver fortsatte inkassosaken for en periode da det var varslet om at abonnementet gjaldt et dødsbo og hvor det viste seg at beregningsgrunnlaget var feil. I tillegg er det på senere fakturaer oppført nye poster (besøksgebyr) fra nevnte inkassosak, selv om fordringshaver er gjort kjent med at dette dreier seg om et dødsbo. Innklagede har vist til et tilgodehavende, for så å hevde at dette er avregnet mot tidligere ubetalte fakturaer. Dette bidrar ikke til oppklaring, kun ytterligere forvirring.

**Inkassoforetaket** har anført at det ikke er gjort noe feil i saksbehandlingen. Innsigelsene ble først kjent for innklagede ved oversendelsen av klagen fra Finansklagenemnda. Kun ett krav er registrert etter mottatt innsigelse. Klager ble tilbudt 50 % reduksjon i påløpte inkassokostnader ved snarlig løsning.

Abonnementet er registrert på dødsboet til NN. Kunden er gjentatte ganger bedt om å overføre anlegget til en av arvingene, uten at kunden har tatt initiativ. Et aktivt strømabonnement løper til skriftlig oppsigelse. Det er ikke reist innvendinger mot gjeldsansvaret. Fordi strømmåleren ikke ble avlest, ble strømforbruket stipulert fra 2.1.16 og til ny strømmåler ble installert. Klagers anførsel om at fakturaer frem til årsskiftet 16/17 er betalt, samt at tilgodehavende beløp har gått til inndekking av utestående fakturaer fra våren 2017, stemmer ikke. De fire eldste fakturaene var allerede oversendt til inkasso. Tilgodebeløpet ble brukt til å dekke opp de eldste ubetalte kravene, noe klager ble forklart i møte og i brev av 21.11.17.

#### **Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse**

Innklagede har i e-post 14.6.18 reist spørsmål om salæret bør frafalles. Da inkassosalærene ikke er frafalt med endelig virkning før møtet fant sted, anser nemnda at klager har et reelt behov for å få avgjort saken, jf. vedtekter for Finansklagenemnda punkt 1.4.

Spørsmålet om adgangen til å iverksette utenrettslig inkasso overfor en avdød, ble reist av sekretariatet i brev 16.4.18 til innklagede, men er ikke kommentert av innklagede under den ordinære saksbehandlingen.

Høyesterett har avgjort spørsmålet om et dødsbo under privat skifte har evne til å være part i en tvist og konkluderte i Rt-1994-650 med at så ikke er tilfellet. Et krav mot avdøde må derfor rettes mot de arvingene som har overtatt ansvaret for avdødes gjeld, jf. Ernst Moe m.fl. "Inkassoloven", kommentarutgave, andre utgave, side 72.

I dette tilfellet er fakturaer, inkassovarsler og betalingsoppfordringer sendt i avdødes navn til avdødes adresse til tross for at innklagede var i besittelse av skifteattesten som angir at gjeldsansvaret er overtatt av avdødes to livsarvinger.

Etter nemndas syn er det i strid med god inkassoskikk å fremme krav mot en avdød når gjeldsansvaret er overtatt av vedkommendes barn, og en slik rettsvillfarelse er uaktsom da forholdet for lengst har fått sin avklaring i domstolene og derfor burde være godt kjent i inkassobransjen. Nemnda viser til inkassoloven § 8, jf. § 17 fjerde ledd og den nevnte side i kommentarutgaven.

Klager har selv anført at det har hersket uklarhet med hensyn til hovedkravets størrelse. Etter at ny strømmåler var installert, ble fordringshaver klar over at det var betalt for mye og sendte 6.9.17 varsel i avdødes navn om dette og anga at "Totalbeløpet vil bli utbetalt dersom vi har ditt kontonr." I brev 30.10.17 fra fordringshaver, adressert til avdøde, med overskrift "Melding om manglende betaling" er det opplyst at man samme dag har "vært på besøk for å informere om

manglende betaling." Videre er angitt et konkret fakturanummer med angivelse av at den gjelder kraft, var datert 5.7.17 med salær på kr 5 570 og hovedstol kr 8 438,95, totalt kr 14 779,16. For det første er summeringen gal, idet samlet krav i henhold til teksten skulle vært kr 14 008,95. For det andre gjaldt den fakturaen det er vist til, kraft, nettleie og diverse for til sammen kr 1 318,60. Innklagde sendte betalingsoppfordring til avdøde 24.8.17 med betalingsfrist 7.9.17, dagen etter dateringen på meldingen om at boet hadde et tilgodehavende.

Slik nemnda ser det, synes det å ha vært manglende samordning av opplysninger mellom fordringshaver og innklagede, og fordringshaver har i samme tidsperiode gitt opplysninger om det økonomiske mellomværendet som i beste fall må anses for egnet til å forvirre. Klager fikk først 30.11.17, etter å ha hatt et møte med fordringshaver, en avklaring på hva tilgodehavendet var benyttet til, nemlig avregning mot konkrete fakturaer fra siste halvdel av 2016 og delvis første faktura fra januar 2017.

Inkassoloven § 8 andre ledd bestemmer at det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Dersom fordringshaver og/eller inkassator gir skyldneren uriktige opplysninger om faktiske forhold, vil dette ifølge lovens forarbeider lett bli ansett som et urimelig påtrykk i lovens forstand, jf. NOU 1983:8 side 43-48 og rundskriv G-189-106 side 23.

Slik nemnda ser det, viser ovenstående gjennomgang at særlig fordringshaver har gitt villedende og uriktige opplysninger om vesentlige forhold knyttet til disponeringen av boets tilgodehavende og hva boet skyldte høsten 2017, noe som utsatte arvingene for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8 andre ledd, og som derved fører til at erstatningsplikten for de utenrettslige omkostningene faller bort.

Nemnda har av eget tiltak vurdert de fremlagte inkassovarslene som fordringshaver sendte ut.

Inkassoloven § 9 første ledd bokstav b krever at et inkassovarsel skal varsle om "at inkasso vil bli satt i verk". I bestemmelsens andre ledd fremgår det at rettidig betaling foreligger "dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp."

Nemnda har i flere avgjørelser redegjort for hvilke krav som stilles til inkassovarslets innhold, herunder at et inkassovarsel må være "klart og utvetydig" slik at skyldneren ikke er i tvil om hva konsekvensene blir dersom fristen for betaling oversittes. I inkassovarslene fra fordringshaver åpnes det for usikkerhet ved at det angis at kravet "kan" bli oversendt til inkasso. Kravet om at beløpet skal være fordringshaver "i hende", det vil si at beløpet skal være innbetalt til fordringshavers konto innen 14-dagers fristen, er dessuten direkte i strid med bestemmelsens andre ledd.

Selv om klagen er rettet mot en konkret sak hos innklagede, gjelder de påpekte ulovligheter alle de syv sakene som er omhandlet i saksfremstillingen. Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å betale inkassoomkostningene i noen av de syv sakene.

Klager har også anført at det er påført besøksgebyr for unødvendige besøk på avdødes bopel. Det ligger utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til disse kostnadene, men nemnda vil henstille til fordringshaver og inkassator om å vurdere disse kravene på nytt i lys av nemndas avgjørelse.

Avgjørelsen er enstemmig.

### **Finansklagenemnda Inkassos konklusjon**

Klager gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant), Kristin Thorne Kleiberg (selskapsrepresentant), Else Anette Grannes (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).*