

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2018-775

31.10.2018

ALEKTUM AS

God inkassoskikk, § 8

Om innklagede har utsatt klager for urimelig påtrykk ved hyppig kontakt ved telefon, sms og e-post.

Kravet til inkasso gjaldt misligholdte terminer på et forbrukslån til NN Bank. Gjelden er erkjent. Spørsmål om urimelig påtrykk mot klager og medlåntaker med brev, sms, e-post og telefoner etter at innklagede var orientert om at de hadde søkt gjeldssanering, og at de kun hadde penger til livsopphold. Flertallet kom til at innklagede har utsatt skyldneren for et urimelig påtrykk. Mindretallet mente at det ikke kunne legges til grunn at innklagede ikke gjorde forsøk på å få avklart med klager om det var tatt skritt til å innlede gjeldsforhandlinger og i tilfelle hvor langt disse var kommet. Klager fikk medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 5 600

Saksfremstilling

Etter forutgående varsling ble kravet sendt til inkasso 13.12.17. Betalingsoppfordring ble sendt begge skyldnere samme dag. Klager ble første gang oppringt 19.12.17. Klager informerte om at de ikke kunne betale fordi namsmannen hadde lagt ned et trekk i deres inntekt som var høyere enn lovlig. Det ble samtidig opplyst at de hadde søkt gjeldssanering, og at NAV skulle hjelpe dem i prosessen. Varsel om tvangsinndrivelse ble sendt 10.1.18.

Klager har anført at pågangen er aggressiv og urimelig. Innklagede er informert om at klager lever på minstesats til livsopphold og at hennes mann er syk. Innklagede har over flere måneder likevel sendt brev, e-poster og sms, samt ringt om saken flere ganger i uken.

Inkassoforetaket har anført at saken er behandlet i samsvar med god inkassoskikk. Klager ble oppringt 19.12.17. I tillegg er det foretatt syv ubesvarte forsøk på telefonkontakt. E-post med påminnelse om betalingsfrist gitt i betalingsoppfordringen ble sendt 21.12.17. Åtte dager etter at varsel om tvangsfullbyrdelse var sendt ble det sendt en påminnelse på e-post. Oversikt over saken ble sendt skyldnerne 12.2.18. Nye brev ble sendt 21.3.18. Påminnelser pr. SMS er sendt 15.1.18, 26.2.18 og 28.3.18. Klager ringte 28.3.18 og informerte om uforandret situasjon og viste til at pågangen i saken var urimelig ettersom innklagede var informert om deres situasjon. Nye oppstillinger av kravet ble sendt 3.5.18. Etter innklagedes undersøkelser mener foretaket det på sikt er muligheter for å oppnå trekk i lønn/inntekt. Klager har ikke dokumentert at det er søkt gjeldssanering. NAV har heller ikke tatt kontakt. Det er kun klager og ikke samskyldner som har tatt kontakt i saken. Innklagede har vist til pkt. 7. annet avsnitt i fordringshavers lånevilkår, der det heter "Långiver har rett til å kommunisere med låntaker muntlig samt skriftlig via brev og elektroniske kanaler som e-post, telefaks, internett og sms".

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Inkassoloven § 8 første ledd fastslår at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. I andre ledd er det bestemt at det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Det dreier seg om en rettslig standard, og vurderingstemaet er det som til enhver tid er alminnelig anerkjent og praktisert av dyktige og samvittighetsfulle yrkesutøvere slik at en skyldner ikke utsettes for inndrivelsesmetoder som utsetter han eller henne for urimelig ulempe, skade eller påtrykk.

Bestemmelsens første ledd første punktum regulerer først og fremst forholdet mellom inkassator og skyldneren. Skyldneren vernes mot integritetskrenkelser. Innholdet i standarden er nærmere presisert i andre ledd, men oppregningen er ikke uttømmende.

I denne saken er hovedspørsmålet om inkassator ved sine gjentatte henvendelser har utsatt klager for urimelig *påtrykk*. Inkasso dreier seg om å øve påtrykk for å få skyldneren til å betale den gjeld som han eller hun har pådratt seg. Så lenge henvendelsene er saklige, det vil si at de dreier seg om det tilgodehavendet som skal innfordres, skal det en del til før påtrykket kan karakteriseres som *urimelig*.

Inkassator har lagt frem kopi av avtalen mellom fordringshaver og skyldner der det fremgår at det samtykkes i at henvendelsene kan skje på de ulike måtene som er benyttet i dette tilfellet. Det avgjørende blir derfor om henvendelsene innholdsmessig og i antall går ut over det en skyldner må finne seg i.

Nemnda har, når det gjelder terskelen for hva som er urimelig, delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, Jensen, Sandvik og Grannes, bemerker:

Flertallet er kommet til at innklagede har utsatt skyldneren for et urimelig påtrykk.

Flertallet tar utgangspunkt i at inkassators henvendelser bør være relevante ut fra hvilken kunnskap man har og på hvilket stadium man er på i inndrivelsesprosessen.

Innklagede har opplyst at de ringte klager 19.12.17, seks dager etter at betalingsoppfordringen var sendt. Klager opplyste da at namsmannen hadde lagt ned trekk "som var høyere enn lovlig" i ektefellenes inntekt, og at NAV hjalp dem med gjeldssanering. To dager senere ble det sendt en e-post til klager der man minnet om fristen i betalingsoppfordringen, noe som isolert sett virker overflødig. Neste henvendelse fra inkassator var 10.1.18 – varsel om tvangsinndrivelse som etterfølges av SMS til begge ektefeller 15.1.18 og e-post til klager 18.1.18. Klager besvarte e-posten ved å gjenta den informasjonen hun ga 19.12.17 og ved å uttale at hun "ikke kom til å besvare flere henvendelser."

Innklagede må på dette tidspunkt ha forstått at klager opplevde de gjentatte henvendelsene som plagsomme. Flertallet legger til grunn, som mest sannsynlig, at innklagede på dette tidspunktet også var på det rene med at det ikke hadde noen hensikt å begjære utlegg hos skyldnerne, verken for å oppnå løpende trekk eller ved utlegg i andre formuesgoder, og at dette var grunnen til at slik begjæring ikke ble sendt namsmannen. Inkassator gjorde heller ingen henvendelser til klager med tanke på å få avklart om det var tatt skritt til å innlede gjeldsforhandlinger og i tilfelle hvor langt disse var kommet. I stedet sendte innklagede i perioden 12.2.–3.5.18 tre brev med oppstilling over kravet og to SMS i tillegg til at man flere ganger ringte klager uten at hun besvarte henvendelsene. Innklagede har opplyst at det syv ganger ble gjort slike henvendelser, og flertallet legger til grunn at de fleste av disse forsøkene skjedde i den samme tidsperioden. Det siste oppstillingsbrevet ble for øvrig sendt etter at klager hadde ringt 28.3.18 og opplyst at pågangen opplevdes som urimelig ettersom inkassator var "informert om situasjonen".

Innklagedes henvendelser, særlig de som fant sted etter e-posten fra klager 18.1.18, fremstår for flertallet som uegnet til å bringe inndrivelsesprosessen videre. Det samlede antall brev, SMSer og telefonhenvendelser i denne perioden var egnet til å krenke klagers integritet slik at klager samlet sett ble utsatt for et påtrykk som var urimelig.

Mindretallet, Bjercke og Hagesæther, bemerker:

Mindretallet er etter en helhetsvurdering kommet til at påtrykket ikke var urimelig. I en inndrivelsesprosess er det viktig å opprettholde betalingspresset over tid med mindre skyldner har dokumentert manglende betalingsevne. Klagers informasjon om sin økonomiske situasjon ble ikke dokumentert overfor innklagede. Innklagede fikk heller ikke noen henvendelser fra NAV som underbygget at klager hadde søkt deres bistand. Det kan etter mindretallets syn ikke legges til grunn at innklagede ikke gjorde forsøk på å få avklart med klager om det var tatt skritt til å innlede gjeldsforhandlinger og i tilfelle hvor langt disse var kommet. Klager forsøkte syv ganger å oppnå kontakt med skyldner per telefon uten at telefonen ble besvart. SMS som ble sendt til klager i perioden 12.2.–3.5.18, skjedde med én måneds mellomrom og kan etter mindretallets syn ikke anses å ha oversteget det en skyldner må tåle. Det forhold at telefonhenvendelsene ikke ble besvart av klager tilsier videre at disse ikke kan tillegges vekt i vurderingen av urimelig påtrykk.

Konklusjonen fastsettes i tråd med flertallets syn og klager plikter følgelig ikke å betale inkassokostnadene i saken.

Avgjørelsen er truffet 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), Else Anette Grannes (forbrukerrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).