

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2020-860

20.11.2020

GOTHIA AS

Tvist

Om plikten til å betale inkassokostnadene er bortfalt som følge av brudd på god inkassoskikk.

Saken gjaldt innfordring av tre fakturaer som ikke var betalt til forfall. Klager anførte at innklagede hadde opptrådt i strid med god inkassoskikk ved å beregne forsinkelsesrente for tidlig, ved å henvende seg til klager på telefon – til tross for at klager hadde gitt beskjed om at slik kontakt var uønsket, samt ved å true med merkostnader ved eventuell oversendelse av sak til Forliksrådet. Innklagede anførte på sin side at kravene var korrekt behandlet. Inkassoforetaket fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder tre fakturaer fra Telenor som ikke var betalt til forfall.

Sak A gjaldt et beløp på kr 1 574 som forfalt til betaling 17.1.20. Inkassovarsel ble sendt 6.4.20. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 24.4.20. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 30.5.20.

Sak B gjaldt et beløp på kr 1 576 som forfalt til betaling 17.3.20. Inkassovarsel ble sendt 20.4.20. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 8.5.20. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 11.6.20.

Sak C gjaldt et beløp på kr 1 653,69 som forfalt til betaling 17.2.20. Inkassovarsel ble sendt 23.4.20. Hovedkravet ble betalt til fordringshaver 11.6.20. Saken ble avsluttet uten at det var krevd inkassosalær.

Fordringshaver innvilget "utsatt kundekonto til 31.3.20", etter henvendelse fra klager 7.2.20. Kravene i sak A og B var ikke betalt 31.3.20. Inkassovarsler ble sendt henholdsvis 24 og 20 dager senere. Det var opplyst i inkassovarslene at "Gebyr og rente iht. norsk lovregulering om forsinket betaling påløper og vil bli fakturert på senere faktura".

I e-post fra innklagede 27.4.20 ble klager oppfordret til å betale kravet i sak A. Klager besvarte e-posten samme dag og fremsatte samtidig krav om at inkassosalæret måtte frafalles, da det var beregnet for mye i forsinkelsesrente. Klager opplyste om at han ville betale hovedkravet når han fikk forsikring om at hovedkravet ville bli dekket først ved innbetaling. Klager påberopte seg kreditormora inntil slik bekreftelse forelå.

Det fant deretter sted en omfattende korrespondanse mellom klager og innklagede, herunder ett anrop 5.5.20 til et telefonnummer registrert på klager. Klager begrunnet sin innsigelse om feil renteberegning med at han var innvilget betalingsutsettelse, og at det da ikke kunne beregnes forsinkelsesrente fra opprinnelig forfall. Innklagede viste til at saken var overført til inkasso først tre uker etter at betalingsutsettelsen var utløpt. Kravet på forsinkelsesrentene ble opprettholdt.

Klager avslo et tilbud fra innklagede 7.5.20 om å slette renter påløpt fra 17.1.20 til 31.3.20.

I e-post fra innklagede 11.5.20 ble klager oppfordret til å betale kravet i sak B. Det ble raskt klarlagt at klager bestred forsinkelsesrentene og salæret også i denne saken.

Klager har anført at kravet på inkassokostnadene må falle bort, idet innklagede har utsatt klager for urimelig påtrykk, skade og ulempe, i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8. Fordringshaver innvilget utsatt kundekonto til 31.3.20. Deretter løp betalingsfrist iht. de gjeldende fakturaer. Det er i disse sakene beregnet forsinkelsesrente fra opprinnelig forfall. Innklagede har dessuten vært i kreditormora fra 27.4.20 og frem til 14.5.20, da de bekreftet at innbetaling ville dekke hovedkravet først. Innklagede har foretatt telefonoppringning til klagers telefonnummer, til tross for at klager flere ganger, herunder i e-post fra 2017, har informert om at han ikke ønsker å bli kontaktet pr. telefon. Innklagede har videre truet klager med forliksrådet og merkostnader ved rettslig behandling, til tross for at kravet er meldt omtvistet. Innklagede har ikke informert om klagers mulighet til å kreve nemndsbehandling etter inkassoloven § 22. Endelig er det anført fra klager at innklagede bryter inkassoloven ved å fortsette innfordringen mens saken er til behandling ved Finansklagenemnda.

Klager har krevd nemndsbehandling.

Inkassoforetaket har anført at kravene er korrekt behandlet. Inkassovarsler ble sendt etter at utsettelsen var utløpt og er betryggende avsendt. Det er foretatt ett utring til nummer registrert på klager i opplysningstjenestene. Dette ble gjort i et forsøk på en avklaring av saken. Avtalen om betalingsutsettelse var ingen avtale om at forsinkelsesrentene skulle stoppes. Forsinkelsesrentene løper derfor fra opprinnelig forfall. Hovedkravene ble ikke betalt da klager fikk bekreftelse på at hovedkravet ville bli dekket først ved betaling. Det samsvarer med god inkassoskikk å sende tvist uten sikte på løsning til Forliksrådet. Det er orientert om at tapende part, ikke klager, må dekke kostnadene ved eventuell behandling i forliksrådet. Informasjonsplikten om nemndsbehandling er ivaretatt gjennom informasjon gitt i betalingsoppfordringene.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Nemnda behandler klagers anførsler i den rekkefølge han selv har fremsatt dem og tar først stilling til om oppringingen 5.5.20 var i strid med god inkassoskikk.

Inkassoloven § 8 andre ledd lyder slik:

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.

§ 8 andre ledd er en presisering av bestemmelsens første ledd som fastslår at inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. Begrepet "god inkassoskikk" er en rettslig standard som må forstås på bakgrunn av hvilke etiske prinsipper som til enhver tid er alminnelig akseptert i bransjen av dyktige og samvittighetsfulle utøvere. Begrepet "urimelig" angir at ikke enhver krenkelse av normen er ment å føre til konsekvenser for den ansvarlige.

Nemnda legger til grunn at hva som er å anse som et urimelig påtrykk, må avgjøres etter en konkret helhetsvurdering av de opplysninger som er fremlagt i saken, og der den som fremmer en påstand, har bevisbyrden for påstandens riktighet.

Innklagede har under saksforberedelsen erkjent at de ringte klager 5.5.20 "etter mottatt e-post, da vi ønsket å komme til en avklaring i saken over telefon for å unngå unødvendig korrespondanse. Vi forsøkte å ringe nummer (klagers telefonnummer), som er registrert på (klagers etternavn) i opplysningstjenestene. Vi fikk til svar at han ikke ønsket å ta dette over telefonen og ba oss svare på e-post."

Det er i saken lagt frem en kopi av den umiddelbart etterfølgende e-posten fra innklagede som innledes med at "Viser til din epost og samtale da jeg prøvde å ringe deg".

Klager har ellers provosert fremlagt de opplysninger som er lagret om ham hos innklagede. De fremlagte opplysninger viser at det 29.11.16 ble lagt inn "KUN MAIL. deb. Ønsker kun korrespondanse over mail (se sms)". Klager har også selv lagt frem kopi av e-post 28.3.17 der han viser til at han tidligere har meldt fra om at han verken ønsker sms eller telefon. Denne fremgår imidlertid ikke av de opplysningene som innklagede har lagt frem.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager ble oppringt 5.5.20 som svar på en forutgående e-post som han hadde sendt om saken, og at han tidligere hadde gitt beskjed om at han ikke ønsket oppringing.

I vurderingen av om oppringingen må anses som urimelig, har nemnda lagt vekt på at beskjeden om ikke å ringe lå langt tilbake i tid, minst tre år. Selv om utgangspunktet er at inkassator bør respektere en slik beskjed, finner nemnda det vanskelig å stille krav om at det til enhver tid med vekslende saksbehandlere må foretas undersøkelse med tanke på å fange opp slike beskjeder. Oppringingen ble foretatt på dagtid foranlediget av klagers e-post, og innklagede fikk kontakt med klager, ikke andre familiemedlemmer. Nemnda legger også til grunn at innklagede respekterte beskjeden som ble gitt ved å avslutte samtalen umiddelbart og sende en e-post i stedet.

Under disse omstendigheter finner nemnda at innklagedes handlemåte ikke utsatte klager for et urimelig påtrykk.

Klager har videre anført at innklagede har krevd for mye forsinkelsesrenter og derved utsatt ham for urimelig ulempe og skade i strid med inkassoloven § 8 andre ledd, jf. ovenfor.

Bakgrunnen for anførselen er at fordringshaver 7.2.20 sendte en e-post til klager som ble innledet med "Har utsatt kundekonto til 31.03.2020". I fordringshavers inkassovarsel sto det at blant annet "renter iht. norsk lovregulering om forsinket betaling påløper og vil bli fakturert på senere faktura". I betalingsoppfordringen fra innklagede var beregnede renter spesifisert.

Klager har anført at dette må forstås som å fryse kontoen, mens innklagede i den før nevnte e-posten 5.5.20 som gjaldt rentespørsmålet, skrev at "hadde du betalt dette kravet før det ble sendt over til inkasso hadde du unngått dette".

Da det ble gitt "utsatt kundekonto" 7.2.20, var kun fakturaen med forfall 17.1.20 misligholdt. De to øvrige kravene forfalt henholdsvis 17.2. og 17.3.20, men i og med at det er kontoen som sådan som ble utsatt, legger nemnda til grunn at det gjaldt for alle de tre kravene.

Nemnda er av den oppfatning at det er fordringshaverens og innklagedes oppfatning som her har de beste grunner for seg. Konsekvensen av klagers syn innebærer at han ved fortsatt mislighold, betaling etter 31.3.20, ville slippe å betale renter fra fakturaenes forfall og frem til 31.3.20. En slik forståelse av utsagnet er, slik nemnda ser det, så spesiell at det kreves tydeligere tale for at klager skal kunne utlede rettsvirkninger av det. Nemnda kan derfor ikke se at klager som følge av rentekravet, er blitt utsatt for urimelig ulempe eller skade.

Klager har videre anført at innklagede i e-post 5.5.20 truet med forliksrådet og merkostnader uten samtidig å nevne at saken kunne bringes inn for Finansklagenemnda. Han mener at også dette utsatte ham for urimelig press.

Nemnda kan heller ikke se at denne anførselen kan føre frem.

Innklagede har i sine betalingsoppfordringer opplyst at dersom det dreier seg om gjeld oppstått i forbrukerforhold, har skyldneren, under henvisning til inkassoloven § 22, rett til å få saken prøvd i Finansklagenemnda.

Det aktuelle avsnittet i innklagedes e-post 5.5.20 lød slik:

Ved videre uenighet vurderer vi å oversende saken til forliksrådet for en tredjeparts uavhengige vurdering. I den forbindelse vil vi informere om kostnader ved behandling i forliksrådet. Disse må dekkes av tapende part. Kostnadene kan komme opp til kr 3027,-.

Ser man betalingsoppfordringen og e-posten i sammenheng, er sistnevnte, slik nemnda ser det, ikke egnet til å utsette klager for urimelig press. Partene var grunnleggende uenige om rentespørsmålet 5.5.20, og e-posten fremstår derfor som en nøytral informasjon om at uenigheten kunne ende i forliksrådet og om de konsekvensene det kunne medføre for klageren.

Klager har også anført at innklagede på et tidspunkt befant seg i kreditormora. Bakgrunnen for dette er at klager 27.4.20 sendte en e-post til innklagede og ba om bekreftelse for at en innbetaling vill gå direkte til dekning av "hovedstol før annet". Slik bekreftelse ble først gitt av innklagede i e-post 14.5.20. Klager har i denne forbindelse også vist til inkassoloven § 16.

Nemnda har i flere avgjørelser bygget på at den alminnelige obligasjonsrettslige hovedregel er at det er skyldneren som har rådigheten over hvilket krav som skal dekkes først, og at det skal forholdsvis lite til før valgretten må anses utøvd. Klagers rettsoppfatning er derfor, slik nemnda ser det, uriktig. Det innebærer at den påståtte, sene bekreftelsen fra innklagede ikke kan medføre at det oppsto kreditormora. Bestemmelsen i inkassoloven § 16 står i kapitlet i loven som omhandler forholdet mellom inkassator og fordringshaveren, og bestemmelsen er derfor ikke relevant i forhold til klagers anførsel.

Klager har også anført at kravene skulle ha vært slått sammen. Han angir at "tommelfingerregelen er at dersom de (kravene) er en måned eller mindre i tid fra hverandre, skal de slås sammen".

Inkassoloven § 17 første ledd første punktum lyder slik:

Skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving.

Inkassolovutvalget hadde ingen tilsvarende bestemmelse i det som var utvalgets forslag til § 10. Utvalget mente det var tilstrekkelig med en bestemmelse svarende til bestemmelsen i § 17 andre ledd om fritak for erstatningsplikt ved fremsettelse av en innsigelse av en viss vekt i tide.

Justisdepartementet drøftet om det likevel var behov for en slik regel som nå er inntatt i § 17 første ledd. På side 66 i Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) uttalte departementet:

Departementet er enig i at det unntaket fra erstatningsplikten som Inkassolovutvalget foreslår for de tilfellene skyldneren har innsigelser, vil dekke flere av de forhold som ellers vil medføre at inkassokostnadene ikke kan anses som nødvendige. Departementet vil imidlertid ikke utelukke at inkassokostnader kan bli ansett som unødvendige uten at forholdet kommer inn under det unntaket utvalget foreslår i § 10 annet ledd første punktum. Departementet finner derfor at loven bør angi nødvendighetskriteriet som et overordnet vilkår, i tillegg til unntaksregelen om innsigelser, se departementets lovutkast § 17 første og annet ledd. (Understrekningen foretatt av nemnda)

Det nærmere innholdet i nødvendighetskriteriet ble drøftet av departementet i tilknytning til de særskilte merknadene til § 17. Det ble der pekt på at det måtte foretas en konkret vurdering. Videre at det er et spørsmål om det er nødvendig å engasjere en inkassator, og hvis man mener at det er det, om kostnaden for fordringshaveren fremsto som forsvarlig, og uttalte deretter:

Kostnader ved utenrettslig inndriving kan bli ansett helt eller delvis unødvendige dersom det var absolutt på det rene at inndrivingsforsøket ikke ville lykkes. Dette vil kunne være tilfellet dersom samme krav eller andre krav kort tid i forveien er forsøkt rettslig inndrevet uten hell.

Hovedregelen (basert på et rundskriv fra Finanstilsynet fra 2011, erstattet av rundskriv 1/2018 datert 13.3.18) har i tilsyns- og nemndpraksis vært at sammenslåing skal skje dersom inkassator mottar to eller flere krav samtidig fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen. Klagers angitte rettsoppfatning er således, etter nemndas syn, ikke i samsvar med dette.

Unntaksvis plikter inkassoforetaket å slå sammen flere krav også i de tilfeller der forhold hos skyldneren tilsier manglende betalingsevne. Foreligger det slike forhold, må det "vurderes om inndrivelsen overfor skyldner kan fortsette og om salær kan påføres".

Vurderingen av om krav skal slås sammen påhviler inkassator da den utenrettslige inndrivelsen starter i det øyeblikk fordringshaveren oversender krav til inkassoforetaket.

Denne saken dreier seg om mislighold i abonnementsforhold, men kun to av de tre kravene som er beskrevet i saksfremstillingen, ble oversendt til inkassator, nemlig kravene som forfalt 17.1. og 17.3.20. Inkassovarslene ble sendt til ulike tidspunkter slik det går frem av saksfremstillingen. Innklagede mottok oppdragene henholdsvis 24.4. og 8.5.20, altså på forskjellige tidspunkter, og de befant seg heller ikke på samme stadium i inndrivelsesprosessen. Vilåårene for sammenslåing var således ikke til stede, og det er ikke anført fra klagerens side at den manglende betalingen skyldtes manglende betalingsevne som ikke var forbigående.

Endelig har klager anført at innklagede har utsatt ham for et urimelig påtrykk, skade eller ulempe, jf. inkassoloven § 8 andre ledd, ved å opprettholde sperring av teletjenester.

Da dette ikke var kommentert av innklagede, ble det gitt anledning til det, og klager har fått anledning til å kommentere svaret fra innklagede.

Det dreier seg ifølge innklagede ikke om å sperre selve abonnementet, men å nekte tegning av nye avtaler eller aktivere tilleggstenester. Ifølge klageren innebærer sperringen for ham at han ikke får utsatt fakturaer eller byttet mobil.

Etter nemndas syn dreier dette seg om et lovlig press som enhver fordringshaver kan utøve dersom en skyldner misligholder sine betalingsforpliktelser og fordringshaveren pådrar seg kostnader for å få inndrevet sine, i dette tilfellet, ubestridte krav.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klageren plikter derfor å betale de utenrettslige kostnadene som er påløpt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Inkassoforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Ørnulv Bjercke (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).