

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2021-264

19.3.2021

KREDINOR SA

God inkassoskikk, § 8

Om klager er utsatt for urimelig påtrykk, skade og ulempe, i strid med god inkassoskikk. – Om sammenslåing av krav.

Innklagede har iverksatt 18 inkassosaker mot klager, på vegne av fire ulike kreditorer. Klagers fullmektig viste til at innklagedes kommunikasjon hadde bidratt til misforståelser rundt kravene, samt at innklagede ikke hadde grunnlag for å kreve tungt salær i mer enn fem saker. Innklagede mente at unntaksregelen om sammenslåing ikke kom til anvendelse da klager var ung, hadde økende inntekt de siste årene og var ilagt et lønnstrekk i én av sakene, noe som viste at det ikke forelå manglende betalingsevne som ikke er forbigående. Klager fikk medhold.

Antatt tvistebeløp: kr 10 500

Saksfremstilling

Klager har/har hatt til sammen 18 saker til innfordring hos innklagede, fordelt på fire ulike kreditorer, heretter benevnt A, B, C og D. Kravene fra A, B og C er etter det opplyste betalt, og inkassosakene er avsluttet. 14 av sakene skal være knyttet til kreditor D. Én av disse sakene skal være avsluttet uten at inkassosalær er belastet, og en annen sak er avsluttet etter full innfrielse, inkludert salær. Hovedkrav og renter er betalt i alle sakene, slik at tvisten gjelder om det er grunnlag for de utenrettslige inkassoomkostningene i tolv saker fra D.

Klagers fullmektig kontaktet innklagede 8.6.20 og opplyste at han hjalp skyldner i arbeidet med å få etablert en nedbetalingsordning eller en gjeldssanering. Fullmektigen oppga saksnummer på ni fakturaer fra kreditor D, samt én sak fra kreditor A, som er en bank. Det ble anmodet om full oversikt over alle krav innklagede måtte ha mot klager. Etter å ha blitt purret to ganger, oppga innklagede fire saker fra kreditor D, mottatt i perioden 5.3.20–3.6.20. Innklagede oppga at sakene nylig var gått til inkasso, og at det ville være mulig å få en nedbetalingsavtale på kravene. Fullmektigen ba 2.7.20 om bekreftelse på at det bare var disse fire sakene innklagede "har på NN". Samme dag sendte innklagede informasjon til fullmektigen om at innklagede hadde ytterligere 13 saker til behandling, men at han hadde fått tilbakemelding på disse sakene 2.6.20. Det var her tilbudt akkordoppgjør på kr 13 400.

På spørsmål om "Da er dette alt?", fikk fullmektigen opplyst at klager hadde 18 uoppgjorte saker, inkludert sak fra kreditor A, banken. Fullmektigen ba om forklaring på de høye gebyrene i saken fra kreditor A. Han ble henvist til å rette henvendelsen til saksbehandlerteamet for dette kravet. E-postadressen til denne avdelingen ble gitt klager. Innklagede ga en oppstilling av kravet i den konkrete saken klager etterspurte. Kravet utgjorde kr 6 032,89. Det fremgikk at det var sendt begjæring om utlegg. Fullmektigens forespørsel om at rettsgebyret kunne trekkes dersom skyldner kom til en betalingsordning ble avvist. Skulle kravet trekkes fra namsmannen, måtte totalt krav betales.

Fullmektigen sendte 18.8.20 ny e-post til innklagede v/avdelingen som behandlet kravene fra kreditor A. Han mente innklagede hadde glemt plikten til å slå sammen krav. Det var videre bemerket at innklagede ikke fremla etterspurte oversikter over skyldig beløp. Innklagede, v/avdelingen som behandler sakene fra kreditorene B, C og D, sendte 1.9.20 oversikt over sakene fra kreditor D. Innklagede viste til tidligere fremsatt tilbud om redusert oppgjør for 13 av sakene, men at dette nå var bortfalt. Det ble videre opplyst at det kom nye saker fra kreditor D hver måned. Det ble tilbudt felles avdragsordning som inkluderte alle nåværende saker til kreditor D. Kravet om sammenslåing ble avvist under henvisning til at sakene ikke var på samme stadiet da de ble overført til inkasso. Det ble avslutningsvis orientert om at skyldner også hadde to utestående krav til kreditor B og én sak til kreditor C. Det ble opplyst at siden disse sakene [B, C og D] lå i samme avdeling hos innklagede, kunne også disse kravene innlemmes i en felles avdragsordning med sakene fra kreditor D.

Fullmektigen purret på oversikt over resten av sakene 2.9.20. Henvendelsen ble besvart 7.9.20 av avdelingen som behandlet sakene fra kreditorene B, C og D. I e-posten het det "Vedlagt ligger en samlet oversikt over alle saker. Ber om tilbakemelding vedrørende avdragsordning i saker D, B og C". I e-post til innklagede 9.9.20 viste fullmektigen til at skyldner er ute av stand til å ordne opp for seg selv, og at det er blitt flere misforståelser grunnet problemene med oversikten fra innklagede. Etter å ha forespurt om sak "1" fra kreditor A 8.6., 17.6., 18.6. og 19.6., mottas svar "Sak "2" fra kreditor A, utestående saldo 1 443,38". Fullmektigen hadde ikke oppfattet at dette gjaldt en annen sak, som tidligere ikke var opplyst om. Kravet ble endelig oppgjort, med betaling av kr 1 100 den 20.6.20. Han fremla et regnestykke som viste samlet hovedkrav fra kreditor D på kr 6 570, og at totalt krav med påløpte renter og omkostninger utgjorde kr 28 786,78, hvorav kr 21 416 var omkostninger. Innklagede ble tilbudt kr 10 323,53 som endelig oppgjør i alle sakene. Dette var betaling for hovedstol renter, samt fire ganger salær etter tung sats.

Innklagede avslo fullmektigens tilbud om redusert oppgjør for alle aktive saker. Det var opplyst at kravene for sakene B, C og D utgjorde kr 21 290,28. Innklagede tilbød avtale om betaling av kr 13 774 som endelig oppgjør i sakene fra kreditor B, C og D. Tilbudet ville bortfalle dersom beløpet ikke var betalt innen 1.10.20.

Fullmektigen tilskrev innklagede under emne "Flere saker, krav om sammenslåing" med å opplyse at "Jeg betaler inn [kreditor A] særskilt" med kr 7 912,45 som fullt oppgjør. Han bestred retten til å kreve 3X tungt salær [kr 2 625], men tilbød betaling av prosessøkonomiske årsaker.

Innklagede svarte fullmektigen 15.9.20 med at betalingen av kr 7 912,45 ikke var akseptert som fullt oppgjør. Det ble vist til at det gjensto kr 5 861,55 [13 744 – 7 912,45 = 5 861,55] før resterende saker gitt i tilbudet kunne avsluttes.

Fullmektigen protesterte på dette i e-post samme dag. Han mente at det ikke kunne kreves flere tunge gebyrer i denne saken. Tilbudet om tre tunge gebyrer ble derfor trukket, og det ble krevd at saken ble behandlet i forliksrådet.

Innklagede redegjorde for at innbetalingen av kr 7 912,45 var benyttet til å avslutte ni av sakene med redusert oppgjør, og at innbetalingen ble tatt som en erkjennelse av kravene. Innklagede spurte om fullmektigen ønsket innbetalingen returnert, og at sakene fra B, C og D ble oversendt forliksrådet. Det ble samtidig informert om at kravet B ikke kunne behandles i forliksrådet, da et lovbestemt tvangsgrunnlag ikke kan tvistes til Forliksrådet, men at saken kunne sendes til namsmannen. Eventuell klage mot salærene måtte skyldner da selv ta til tingretten. Det ble videre forklart at det ville påløpe tre rettsgebyr og tilleggsalær, da det var tre ulike kreditorer.

I e-post av 16.9.20 viste fullmektigen til at det kun var omkostningene som var omtvistet og skulle bringes inn for forliksrådet. Han skrev at "innbetalt beløp skal fordeles slik at alle kreditorer får fullt oppgjør inkl renter. Dere får 3 tunge salær, som i utgangspunktet også burde vært slått sammen".

I e-post av 23.9.20 redegjorde innklagede for at saken fra B ville bli sendt til namsmannen, og at de andre sakene måtte sendes forliksrådet, separat for hver fordringshaver. Før rettslige skritt ble iverksatt, ble fullmektigen oppfordret til å oppgi grunnlaget for anførselen om at skyldner ikke kan belastes for mer enn ett salær per kreditor. Det ble videre opplyst at innbetalingen var ompostert til å dekke hovedkrav, men da tilbudet om redusert oppgjør ikke var akseptert, ba de om opplysning om hvilke tre saker med salær som var ønsket dekket. Fullmektigen besvarte henvendelsen 16.10.20 med "Jeg betalte i går 2 nye doble salærer på denne saken. Samlet sett er det nå betalt 5 doble salærer, og saken er avsluttet fra min side".

Innklagede bekreftet i e-post 20.10.20 at kr 1 750 var mottatt i sak med gjenstående krav på kr 926,96. Overskytende beløp var returnert betaler da betalingen kom fra annen betaler enn skyldner, og det ikke forelå avtale om overføring til andre saker.

I e-post av 20.10.20 erkjente fullmektigen at beløpet var betalt fra feil konto og er returnert. Han ba om å få opplyst rett KID-nummer og konto for betaling av kr 823,04. Han ba samtidig om bekreftelse på at saken var avsluttet. Han viste til at det nå var betalt fem tunge salær, og at det var nok. Fullmektigen viste til krav om sammenslåing dersom "inkassators undersøkelser viser at skyldners manglende betalingsevne ikke er forbigående, og det er på det rene at inndrivingsiltakene ikke vil lykkes".

Innklagede avviste at det var grunnlag for kravet om sammenslåing og ga samtidig en samlet oversikt over resterende saker i e-post av 21.10.20. Det var vist til at skyldner er 27 år og har hatt økende inntekt siste årene. I sak fra kreditor A ble utleggsforretning avholdt med trekk i lønn, noe som tilsier at skyldner er betalingsdyktig. Basert på skyldners unge alder, økende inntekt samt at det er rom for lønnstrekk, anses han ikke som varig ute av stand til å kunne betjene en restgjeld på kr 11 277,90. Resterende saker må betales i sin helhet. Vi kan tilby en felles avdragsordning dersom dette er ønskelig.

Klager har anført at det ikke er grunnlag for å kreve tungt salær i alle sakene. Innklagede søker å unnlate å opplyse skyldner om hele gjeldsbildet, i håp om stykkevis betaling. Skyldners manglende betalingsevne er ikke forbigående. Det faktum at fullmektigen har betalt alt for ham, samt fullmakten skal tilse at dette er tilfelle. Kravet på tungt salær bestrides i kravene fra kreditor D. Det er betalt totalt tungt salær i fem saker, noe som er praksis.

Inkassoforetaket har anført at kravene er korrekt behandlet, i samsvar med kravene til god inkassoskikk. Kravene er korrekt varslet. Påløpte gebyrer og kostnader i sakene er rettmessige og er kostnader skyldner plikter å erstatte. Det foreligger ikke grunnlag for å kreve kravene sammenslått. Fullmektigen har ikke påvist varig manglende betalingsevne hos skyldner. Han er ung og var registrert med inntekt. Skyldner har hatt en økende inntekt de siste årene og ble også ilagt et lønnstrekk i oktober 2020, noe som viser betalingsevne. Han hadde heller ikke kontaktet innklagede for å opplyse om betalingsvansker. Innklagede kan heller ikke se at fullmektigen har sannsynliggjort eller dokumentert noen "praksis" for at fordringshaver kun har krav på fem salærer.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Hovedspørsmålet i saken er om klager bør fritas for betaling av inkassokostnadene i 14 saker som innklagede fikk oversendt til innfordring fra samme fordringshaver mot samme skyldner, klageren i vår sak.

Klagen gjaldt opprinnelig 18 krav som innklagede hadde til innfordring med klager som skyldner. Under saksbehandlingen har klagers fullmektig gjort opp de fire sakene som gjaldt andre fordringshavere. Av de 14 sakene med samme fordringshaver har klagers fullmektig betalt salær i én sak, mens innklagede har frafalt salæret i én. Det er ikke betalt salær i de 12 gjenværende sakene.

Inkassoloven § 17 første ledd første punktum lyder slik:

Skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning.

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. (Understrekingen 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.

Kostnader ved utenrettslig inndrivning 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) 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.

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".

I nytt rundskriv 1/2018 som er datert 13.3.18 (og som erstatter det gamle), er dette utdypet. Her heter det i pkt. 5 om "Uhensiktsmessig påføring av salær ved manglende betalingsevne":

Enkelte ganger kan inkassator få oversendt mange krav mot samme skyldner fra samme oppdragsgiver, men hvor kravene er på ulike stadier i inkassoprosessen, slik at hovedregelen om sammenslåing ikke gjelder. Når det foreligger mange slike krav, må inkassator vurdere om kravene likevel skal slås sammen. Avgjørende for denne vurderingen er om det foreligger forhold hos skyldneren som tilsier manglende betalingsevne som ikke er forbigående.

Indikasjoner på manglende betalingsevne som ikke er forbigående, vil kunne være at skyldner opplyser om dette, at det foreligger nylig utleggsforretning med "intet til utlegg", at det er registrert negative betalingsanmerkninger på skyldner eller at det foreligger mange misligholdte krav mot skyldner. Det vil også

kunne være en sterk indikasjon hvis det foreligger gjentatt mislighold i abonnementsforhold, spesielt når det gjelder typiske nødvendige abonnementer som avtale om strøm og telefon.

Hvis inkassators undersøkelser viser at skyldnerens manglende betalingsevne ikke er forbigående, og det er på det rene at inndrivingsiltakene ikke vil lykkes, skal kravene som oversendes til inndrivelse, fortløpende slås sammen. Det enkelte krav skal varsles som normalt, med mindre vilkårene for unnlattelse av varsling etter § 12 i inkassoloven er oppfylt.

Det er ikke tilstrekkelig at inkassator sjablongmessig fastsetter en viss grense for antall krav som må foreligge før det skal vurderes sammenslåing i disse tilfellene. Foretakene må foreta en konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle der det kan være aktuelt med sammenslåing av kravene. Det er imidlertid hensiktsmessig å innrette internkontrollen slik at et visst antall krav innebærer at foretaket foretar nærmere undersøkelser.

Nemnda legger til grunn at Finanstilsynets rundskriv gir uttrykk for gjeldende rett og tolker rettsutviklingen slik at det stilles større krav enn før til inkassoforetakene, både med hensyn til hvordan man håndterer situasjoner der man får flere krav til innfordring fra samme fordringshaver mot samme skyldner og med hensyn til hva som er god inkassoskikk for å slå sammen krav som ikke er på samme stadium i inndrivelsesprosessen.

I sak 2019-202 la flertallet til grunn at inkassoforetaket hadde en selvstendig plikt til å vurdere sammenslåing dersom det forelå opplysninger som tydet på manglende betalingsevne som ikke var forbigående, og at manglende sannsynliggjøring av at en slik vurdering var foretatt underveis i inndrivningen i seg selv kunne representere brudd på god inkassoskikk.

Finanstilsynet har ikke gitt noen utdyping av hva som ligger i uttrykket "forbigående". Konkursloven § 61 som definerer hva som anses som insolvens, krever som ett av to vilkår, at skyldneren "ikke kan oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller, med mindre betalingsudyktigheten må antas å være forbigående". I en kjennelse inntatt i Rt-1997-698 hadde Agder lagmannsrett i en sak om åpning av konkurs lagt til grunn at skyldneren ikke hadde sannsynliggjort at "virksomheten hadde oppnådd en drift som oppfyller likviditetskravet i § 61 1. punktum, i hvert fall ikke av en slik stabilitet og varighet som må kreves". Høyesteretts kjæremålsutvalg uttalte at dette var en riktig forståelse av loven. Slik nemnda ser det, har uttalelsen overføringsverdi til vår sak.

Vår sak gjelder 14 krav mellom samme fordringshaver og klageren. Det eldste kravet hadde forfall 15.9.18. Seks av kravene forfalt i 2019, i tidsrommet fra 6.5. til 4.12.19. De siste sju kravene forfalt i tidsrommet 5.1.–3.6.20. Hyppigheten i misligholdet var økende i perioden fra 15.9.18 til siste mislighold som inntraff 3.6.20, og det dreide seg om små krav, det minste på kr 71 og det største på kr 323. Nemnda mener at dette sannsynliggjør at klageren ikke var i stand til å dekke sine løpende forpliktelser overfor fordringshaveren, og at situasjonen ikke kan karakteriseres som forbigående.

Innklagede pliktet derfor å stille seg spørsmålet om det var forsvarlig å pådra fordringshaveren ytterligere kostnader for krav som var små og der kostnadene (tungt salær) utgjorde mer enn det dobbelte av hovedstolen for hvert enkelt krav. Dette spørsmål burde, slik nemnda ser det, i alle fall ha vært stilt i løpet av 2019.

Innklagede har ikke fremlagt intern dokumentasjon som viser at en slik vurdering ble foretatt på noe tidspunkt i den perioden som misligholdet strekker seg over. Foretaket har under saksforberedelsen søkt å påvise betalingsevne hos klageren ved å vise til at det ble nedlagt lønnstrekk etter avholdt utleggsforretning i oktober 2020. Lønnstrekket ble oppnådd på vegne av én av de andre fordringshaverne som er nevnt i saksfremstillingen, men er uansett ikke egnet til å si noe om klagers betalingsevne i 2019.

Da klagers fullmektig kontaktet innklagede i juni 2020, måtte det to purringer til før innklagede svarte, og saksfremstillingen viser at innklagede ikke hadde oversikt over hvor mange krav som på det tidspunkt var til innfordring mot klageren.

Det fremgår også at innklagede 4.2.20 mottok to krav mot klageren fra den fordringshaveren som vår sak gjelder. Når man mottar to eller flere krav på samme tidspunkt, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen, skal kravene etter hovedregelen slås sammen. Dette skjedde imidlertid ikke ved mottak av kravene til inkasso slik det skulle vært gjort. Fremlagt sakliste pr. 7.9.20 viser at begge sakene står med utestående salær på kr 875 (tungt salær). Sammenslåingen av de to kravene skjedde følgelig først som et ledd i behandlingen av fullmektigens henvendelse til innklagede. Om dette skriver innklagede 6.1.21:

Når det gjelder avsluttede saker for D er dette totalt to stykk. En sak er avsluttet uten innbetaling av salær da salær ble frafalt ettersom sak ble oversendt inkasso samtidig med en annen sak hvor det var påløpt tungt salær. En annen sak ble avsluttet da tungt salær ble betalt.

Innklagede søkte med andre ord å reparere skaden ved å frafalle ett av salærene og kom da i samme situasjon som foretaket ville vært i dersom de hadde slått sammen de to kravene ved mottak av inkassooppdraget. Dette er i strid med god inkassoskikk da salæret skulle ha vært frafalt i begge sakene.

Slik nemnda ser saken, har innklagede opptrådt i strid med god inkassoskikk ved ikke å foreta en konkret vurdering av klagerens betalingsevne da det forelå indikasjoner på manglende betalingsevne som ikke kan anses for å ha vært forbigående. Klageren plikter da ikke å betale inkassokostnadene i noen av de 14 sakene som gjelder fordringshaver D.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klageren gis medhold.

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