

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2021-37

19.1.2021

KLARE INKASSO AS

Varsling

Om kravene er korrekt varslet. – Om det er beregnet for mye i salær – God inkassoskikk.

Saken gjaldt fakturaer for felleskostnader. Klager anførte at han prøvde å få tilsendt brev og krav via e-post da koronapandemien gjorde det vanskelig for klager å få tak i fysisk post. Klager var videre av den oppfatning at inkassoomkostningene i sakene var høyere enn det inkassoforskriften foreskriver. Innklagede anførte at kravene var brakt til forfall ved utsendelse av e-faktura, samt at varsler var betryggende avsendt per post til den adressen som klager hadde oppgitt til fordringshaver. Innklagede viste til at mottaker har risikoen for at forsendelsen blir mottatt og lest. Klager fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder fakturaer for felleskostnader.

Sak A gjaldt felleskostnader for andre termin 2020. Kravet forfalt til betaling 20.2.20. Inkassovarsel ble sendt per post 6.3.20. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt per post 24.3.20. Hovedkravet ble betalt direkte til kreditor 31.3.20. Varsel ved særlig tvangsgrunnlag ble sendt 6.5.20. Tungt salær påløp.

Sak B gjaldt felleskostnader for tredje termin 2020. Kravet forfalt til betaling 20.3.20. Inkassovarsel ble sendt per post 6.4.20. Hovedkravet ble betalt direkte til kreditor 20.4.20. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt per post 24.4.20. Varsel ved særlig tvangsgrunnlag ble sendt 8.6.20. Tungt salær påløp.

Sak C gjaldt felleskostnader for fjerde termin 2020. Kravet forfalt til betaling 20.4.20. Inkassovarsel ble sendt per post 5.5.20 med betalingsfrist 19.5.20. Innklagede opplyser at kravet ble betalt etter fristen i inkassovarselet. Klager har fremlagt utskrift fra sin nettbank. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 25.5.20.

Sak D gjaldt felleskostnader for sjette termin 2020. Kravet forfalt til betaling 20.6.20. Inkassovarsel ble sendt per post 6.7.20. Kravet, kr 7 318,50, ble betalt 20.7.20.

Klager tok kontakt med innklagede per e-post 2.4.20. Klager spurte om innklagede har en nettside, samt informerte om at brev, som ikke inneholder personsensitive opplysninger, kan sendes til klager per e-post. Innklagede besvarte e-posten samme dag og viste til en lenke hvor klager kan logge inn for å få oversikt over forfalte krav. Klager mente imidlertid at det var et problem med sikkerheten til innloggingssiden.

Klager etterlyste avdragsgiro for april i e-post 27.4.20. Innklagede besvarte e-posten 30.4.20. Klager sendte en ny e-post samme dag hvor han gjentok ønsket om å motta informasjon om de registrerte sakene per e-post. Klager etterlyste svar den 14.5.20. I e-post den 19.5.20 oversendte innklagede kopi av varsler i sakene.

Videre ble det sendt flere e-poster mellom klager og innklagede, der klager var av den oppfatning at salærkravet i sak A og sak B måtte slettes, da han ikke hadde fått svar på sin forespørsel om å få tilsendt brev og varsler via e-post.

Klager har anført at han prøvde å få tilsendt brev og krav via e-post den 2.4.20. Koronapandemien gjorde det vanskelig for klager å få tak i fysisk post, og myndighetene oppfordret til å benytte elektroniske løsninger og kommunikasjon. Klager gjentok forespørselen, men først den 19.5.20 fikk han den forespurte informasjonen, og da hadde gebyrene økt. Klager har videre anført at inkassoomkostningene er høyere enn etter inkassoforskriften.

Klager anfører at kravet i sak C er betalt 20.5.20, og at dette må anses å være innen fristen, jf. inkassoforskriften § 1-2.

Klager har krevd nemnd behandling.

Inkassoforetaket har anført at kravene er brakt til forfall ved utsendelse av e-faktura. Varselbrevene er betryggende avsendt per post til den adressen som klager har oppgitt til fordringshaver. Det er mottaker som har risikoen for at forsendelsen blir mottatt og lest. Utsendelse av avdrag i avdragsordning kan sendes via e-post, mens øvrige lovpålagte varselbrev kun kan skje via vanlig post (ev. Digipost). Purregebyr og salærer er rettmessig påløpt.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Klagen angir som utgangspunkt sakens ramme. I dette tilfellet gjelder klagen saksnummer B, men innklagede har i sitt tilsvaer kommentert alle de fire sakene som er gjengitt i saksfremstillingen, og i den senere korrespondansen er disse også kommentert av klager. Når det spesielt gjelder sak D, ble denne oppgjort med renter og omkostninger innen fristen i inkassovarslet, og det er under saksforberedelsen ikke fremkommet noe som skulle tilsi at partene krever noen side av denne saken behandlet av nemnda. Saken tas derfor ikke til vurdering.

Sekretariatet har i sin avgjørelse 25.11.20 gjengitt de gjeldende regler for betryggende varsler etter inkassoloven. Nemnda er enig i den generelle redegjørelse som sekretariatet ga. Nemnda er også enig i at det må legges til grunn at alle varslene ble betryggende avsendt pr. post til den adressen som klager hadde oppgitt til fordringshaveren, og at varslene således må anses betryggende avsendt. Klagers henvisning til koronasituasjonen er kommentert slik av sekretariatet:

Vi bemerker at skyldner selv har ansvaret for å sjekke postkassen sin, og vi kan ikke se at koronaepidemien gir grunn til å fravike dette utgangspunktet. Postgangen har stort sett gått som normalt i denne perioden. Anførselen om at det ble oppfordret til å benytte elektroniske løsninger kan dermed ikke få betydning når varslene er sendt til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren.

Nemnda er enig i denne vurderingen.

Klager har særlig vært opptatt av at han den 2.4.20 sendte en e-post til innklagede der han skrev at "eventuelle brev til meg kan, dersom de ikke inneholder personsensitiv informasjon, sendes meg via e-post". Han fikk svar samme dag om at han kunne trykke på en angitt link som viste hans forfalte krav, men det ønsket han øyensynlig ikke fordi tilkoblingen etter hans mening var kryptert med en foreldet chifferserie. Innklagede har imidlertid i sitt tilsvaer dokumentert at sikkerheten var ivarettatt på en tilfredsstillende måte.

I en e-post 30.4.20 som gjaldt betaling av et avdrag på en løpende avdragsordning, opplyste innklagede om at varsel om betaling var sendt i posten, men at senere varsel etter avtalen vil bli sendt i e-post. Nemnda forstår denne e-posten slik at den bare gjaldt den løpende avdragsavtalen og ikke inkassovarsler eller betalingsoppfordringer. Når det gjelder de sistnevnte varsler, fikk

klager, etter purringer, et fullstendig svar først 4.6.20 der det ble opplyst om at varsler ble sendt pr. post eller Digipost dersom skyldneren var registrert med slik digital postkasse.

Slik nemnda ser det, har ikke innklagede opptrådt i strid med god inkassoskikk ved kun å sende varslene i posten. Klagers anmodning 2.4.20 gjaldt kun brev som ikke inneholdt personsensitiv informasjon. Både inkassovarsel og betalingsoppfordring inneholder slik informasjon, og innklagedes advokat har i tilsvaret opplyst at slike varsler sendes automatisk, og at det "pr. i dag ikke [er] mulighet for å sende disse pr. e-post slik debitor ønsker".

Klager har også anført at innklagede har beregnet for høye salærer. Maksimalsatsene (lav sats) som gjaldt før 1.10.20, var kr 350 for krav til og med kr 2 500 og kr 700 for krav til og med kr 10 000. I tillegg kom 25 % merverdiavgift. Honoraret var følgelig kr 437,50 for de minste kravene og kr 875 for krav under kr 10 000.

Skjæringspunktet for når det er adgang til å beregne inkassokostnader etter standardsatser etter inkassoforskriften, er etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og når inkassoselskapet har mottatt inkassoopdraget. Det siste og avgjørende tidspunktet kan av og til være vanskelig å konstatere. Saken er enkel når det er fordringshaveren som selv sender inkassovarslet og deretter oversender saken til et inkassobyrå for utenrettslig inndriving. Inkassoforetakets logg vil da vise når oppdraget er mottatt. I vår sak er det innklagede som håndterer hele prosessen; først fakturering, så inkassovarsel, deretter betalingsoppfordring og eventuelle senere varsler. Nemnda legger i vår sak der innklagede ikke har opplyst noe annet, til grunn at det er betalingsoppfordringens datering som danner skjæringspunktet.

Summen av hovedkravet med tillegg av eventuelle renter påløpt før forfall er bestemmende for honorarets størrelse etter inkassoforskriften § 2-2 tredje ledd. Honoraret dobles dersom skyldneren oversitter betalingsfristen i betalingsoppfordringen med mer enn 28 dager, jf. inkassoforskriften § 2-3 første ledd. Innbetaling av en del av det samlede før skjæringstidspunktet, påvirker ikke adgangen til å kreve standardhonorar, men kan påvirke størrelsen av det.

I sak A ble inkassovarsel sendt 6.3.20. Betalingsoppfordring ble sendt 24.3.20. Kravet i betalingsoppfordringen var kr 7 961,18, og honoraret på kr 875 var følgelig berettiget. Klagers innbetaling av hovedkravet (hovedstolen) til fordringshaver 31.3.20, innen fristen etter betalingsoppfordringen, var ikke tilstrekkelig til å hindre at salæret ble doblet for restkravet etter at det var gått mer enn 28 dager etter utløpet av fristen i betalingsoppfordringen.

I sak B løp fristen etter inkassovarslet ut 20.4.20. Innklagede har i tilsvaret opplyst at fordringshaver mottok hovedstolen samme dag. Det gjensto følgelig å betale purregebyr og renter av hovedstolen, til sammen kr 103,51, da betalingsoppfordringen ble sendt 24.4.20. I betalingsoppfordringen var honoraret oppgitt til kr 437,50. Det var korrekt beregnet for kravet som da var under kr 2 500. Doblingen til kr 875 som skjedde etter utløpet av fristen i inkassoforskriften § 2-3 første ledd, var også korrekt.

I sak C var fristen for betaling etter inkassovarslet 19.5.20. Innklagede har i sitt tilsvare opplyst at betaling av hovedkrav og omkostninger skjedde etter fristens utløp, men det fremgår av betalingsoppfordringen at både betalingen av hovedkravet og purregebyret var registrert innbetalt da den ble sendt 25.5.20. Skyldig honorar med tillegg av renter av hovedkravet utgjorde med andre ord mindre enn kr 2 500. I betalingsoppfordringen ble det likevel krevd honorar som om kravet var høyere enn kr 2 500, men mindre enn kr 10 000, nemlig kr 805 etter at betalingen av purregebyret i inkassovarslet var trukket fra. Dette honoraret var med andre ord for høyt.

Innklagede har i sak C av den grunn utsatt klager for et urimelig påtrykk, skade eller ulempe, jf. inkassoloven § 8 andre ledd, og klager plikter derfor ikke å betale inkassokostnadene i den saken, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Klager har også anført at han i sak B og sak C har betalt innen de satte frister.

Inkassoloven § 9 andre ledd fastsetter følgende:

Betalingen skal anses å ha skjedd innen fristen dersom betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp.

Inkassoloven § 10 første ledd bestemmer at det samme gjelder for innbetalinger i henhold til frister gitt i en betalingsoppfordring.

Bestemmelsen om betaling innebærer at det avgjørende er når betalingsoppdraget er mottatt av skyldners bank, ikke når betalingen er registrert på mottakerens konto.

I sak B var fristen etter inkassovarslet 20.4. Klager har fremlagt utskrift fra sin bank med detaljer for utført betaling som viser, slik nemnda forstår den, at betalingsoppdraget ble gitt 17.4.20, og at det ble utført dagen etter. Betalingen skjedde således innen fristen, men dette får ingen betydning da betalingen kun omfattet hovedkravet. Den var således kun delvis innfrielse av det krav som måtte vært betalt dersom ytterligere kostnader skulle unngås.

I sak C var fristen for betaling etter inkassovarslet 19.5.20. Fremlagt dokumentasjon viser at det ble gitt to betalingsoppdrag til banken; hovedkrav og omkostninger hver for seg. Begge oppdrag ble gitt 20.5.20. Betaling av hovedkravet ble utført 22.5.20 og omkostningene 20.5.20. Begge betalingsoppdragene ble med andre ord inngitt for sent.

Klagers anførsel om rettidig betaling fører således ikke frem.

Nemnda har av eget tiltak vurdert innholdet i betalingsoppfordringene i lys av inkassoloven § 10 andre og tredje ledd i de tre sakene som nemnda behandler.

Alle de tre betalingsoppfordringene har på side to en spesifikasjon av det samlede kravet som kreves innbetalt. Hovedkravet er nedenfor dette spesifisert med opplysning om når det forfalt. I spesifikasjonen er det for så vidt gjelder renter følgende tekst:

"Renter i hht gjeldende satser fra forfall" hvoretter det skyldige beløp angis i summerings- kolonnen.

Inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c og d lyder slik:

Betalingsoppfordringen skal angi

c. kravets størrelse med særskilt angivelse av hovedkrav og tilleggskrav, som krav på forsinkelsesrente og erstatning for inndrivingskostnader,

d. hvilken sats for forsinkelsesrente som i tilfelle er brukt og dato det er beregnet forsinkelsesrente fra

I Ot.prp. nr. 2 (198788) side 115 viser departementet til NOU 1983:8 s. 40 hvor det om renter uttales følgende:

I forbindelse med renteberegningen oppstår et problem ettersom det nøyaktige rentebeløp vil avhenge av det faktiske oppfyllestidspunkt. Dersom rente er påløpt allerede før forfallsdag skal dette presiseres. Morarentens størrelse fremgår av lov 17. desember 1976 nr 100 med tilhørende forskrifter. Det vil derfor være mulig å oppgi renten pr en bestemt betalingsdag. Det bør imidlertid legges vekt på at kravbrevet er oversiktlig og lettfattelig, slik at skyldneren ikke kommer i tvil om hvilket beløp som skal betales. Dette ønskemålet kan imidlertid ikke følges helt ut dersom det også kreves rente for tiden etter at varselet er sendt. I slike tilfeller må det være tilstrekkelig å oppgi rentesatsen for disse videre rentene, samt det kapitalbeløp som skal legges til grunn for beregningen. Slike opplysninger må – sammen med tiden – også gis når det kreves rente pr en bestemt dato. Skyldneren vil på den måten få mulighet for å kontrollere at beregningen er korrekt.

Leser man de to bestemmelsene i sammenheng, må lovens ordlyd, etter nemndas syn, forstås slik at forsinkelsesrentens størrelse og hvilken dato rentene er beregnet fra, skal angis særskilt for alle de krav som er beskrevet i bokstav c der forsinkelsesrente og inkassokostnader er nevnt som eksempler på tilleggskrav. Bokstav d peker tilbake på de krav som er nevnt i bokstav c uten at det er gjort unntak for noen av de forskjellige kravene som der er nevnt. Nemnda viser også til at loven bruker ordet "skal" om innholdet, og at det i forarbeidene benyttes ordet "må". Loven åpner med andre ord ikke for særlig slingringsmonn. Dette fremgår for så vidt også av inkassoloven § 10 tredje ledd som åpner for unntak bare dersom "beregningen av kravet er særdeles omfattende", noe det åpenbart ikke er i vår sak.

Teksten i betalingsoppfordringene i de tre sakene oppfyller ikke lovens krav slik nemnda ser det. Det er krevet renter pr. en bestemt dato uten at datoen er oppgitt. Det er videre ikke vist til at rentene er beregnet med hjemmel i forsinkelsesrenteloven og rentesatsen mangler. Satsen fastsettes to ganger i året, henholdsvis 1.1. og 1.7. og er lett tilgjengelig. Lovens formål er at skyldneren ved å lese betalingsoppfordringen skal kunne kontrollere om beregningen er riktig, uten å måtte søke andre kilder, og dette formål oppfylles ikke slik betalingsoppfordringen er formulert i disse tre sakene.

Hovedkravet, ofte også benevnt som hovedstolen, er det opprinnelige kravet som ikke ble betalt til forfall, og som derfor ble gjenstand for utenrettslig inndriving. Kravet svarer som regel til det beløp som kreves betalt etter en faktura. Betaling av hovedkravet har flere rettslige konsekvenser. Fordringshaveren kan selvsagt ikke kreve beløpet betalt på nytt. Dessuten kan det ikke kreves forsinkelsesrente av kravet etter at betaling har skjedd, og som vist ovenfor, kan betaling av hovedkravet også redusere størrelsen på inkassokostnadene.

Klager betalte hovedkravet direkte til fordringshaveren i sak B og C før betalingsoppfordring ble sendt. Rentekravet skulle i disse tilfellene vært forklart med kravets størrelse, hvilken rentesats som ble benyttet og tidsrommet for renteberegningen, nærmere bestemt fra forfallsdato til betalingsdag. Slike opplysninger mangler i disse to betalingsoppfordringene, og de er derfor også på dette punkt i strid med de krav som stilles i inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c og d.

Nemnda er etter dette kommet til at klager må gis medhold, og han plikter derfor ikke å betale inkassokostnadene i noen av de tre sakene, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Ørnulv Bjercke (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).