

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2021-827

13.9.2021

KREDINOR SA

Tvist

Om erstatningsplikten er bortfalt som følge av sykdom.

Grunnet en hodeskade klager pådro seg i 2019, hadde han problemer med hukommelsen, herunder å betale regninger i tide. Klager mente at han av denne grunn måtte fritas for kravet på de utenrettslige inkassoomkostningene. Inkassoforetaket anførte at kravene var korrekt behandlet. Klagen i innklagedes sak A falt utenfor nemndas mandat og ble ikke tatt til behandling. Inkassoforetaket fikk medhold i den øvrige delen av saken.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 437,50

Saksfremstilling

Kravet i faktura A utgjorde kr 476 og forfalt til betaling 15.8.20. Inkassovarsel ble sendt 10.11.20, og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 11.12.20. Innklagede mottok betaling av hovedkravet 15.12.20. Tungt salær påløp 23.1.21. Etter en konkret vurdering ble saken avsluttet uten salær 22.3.21.

Kravet i faktura B utgjorde kr 411. Inkassovarsel ble sendt 29.1.21, og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 12.3.21. Innklagede mottok betaling av hovedkravet 31.3.21. Tungt salær påløp 24.4.21.

Klager har anført at kravet på inkassokostnader må bortfalle som følge av at han har problemer med hukommelsestap og konsentrasjon etter en hodeskade han pådro seg i en skiulykke i juni 2019. Det er helsetilstanden som gjør at han ikke klarer å huske og å betale sine forpliktelser i tide. Legeerklæring er fremlagt.

Inkassoforetaket har anført at kravene er korrekt behandlet. Kravet på inkassokostnader vedrørende faktura A ble ettergitt av prosessøkonomiske hensyn. Klagen i denne saken bør avvises etter Finansklagenemndas vedtekter pkt. 4.1. bokstav a.

Vedrørende faktura B er det anført at varslene er betryggende avsendt og det ikke foreligger noe krav om sammenslåing av kravene. Det foreligger ikke forhold som tilsier brudd på god inkassoskikk.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Når det gjelder kravet i sak A, har innklagede på et tidlig tidspunkt etter at saken var registrert hos Finansklagenemnda Inkasso frafalt kravet på dekning av inkassokostnadene, og etter fast praksis går ikke nemnda i slike saker inn og drøfter sakens realitet. Grunnen til dette er at nemnda ikke har andre sanksjonsmidler enn å fritas for ansvaret til å betale kostnadene.

Hjemmelen for denne praksis finnes i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 6 femte ledd, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 1.4 om at nemndas kompetanse er begrenset til saker der forbrukeren har et "reelt behov" for å få avgjort en tvist.

Denne delen av saken vil derfor ikke bli tatt til nærmere behandling.

Når det gjelder kravet i sak B, fastholdes kravet på erstatning for inkassokostnadene, og nemndas avgjørelse er da påkrevd.

Inkassoloven § 8 første ledd første punktum og andre ledd lyder slik:

Inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk.

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

Bestemmelsen angir i første ledd første punktum det vi kaller en rettslig standard som er nærmere presisert i andre ledd. Den gjelder både for fordringshaveren og for inkassator. Standarden ligger nær opp til tilsvarende standarder på andre livsområder, som for eksempel god advokatskikk, god forretningsskikk, god revisjonsskikk og god håndverksskikk.

Det handler om å finne frem til de etiske prinsipper som er alminnelig anerkjent og brukt blant dyktige og samvittighetsfulle yrkesutøvere til enhver tid.

Dersom de strenge saksbehandlingsreglene er fulgt av inkassator, vil det bare i helt ekstraordinære tilfeller kunne bli tale om at det er i strid med god inkassoskikk å kreve kostnadene dekket.

Ett eksempel på det fra nemndas praksis er avgjørelsen i sak 273-2004 der klager ble fritatt for å betale kostnadene. Klager var dement, og etter at hans kone døde var det ingen som tok hånd om posten. Regninger, herunder husleien, ble ikke betalt. Hjelpeverge ble oppnevnt etter en tid, men i mellomtiden var det iverksatt inkasso av skyldig husleie. Hjelpevergen betalte skyldig husleie, men nektet å betale de påløpte kostnadene og fikk medhold i nemnda under henvisning til de ekstraordinære forholdene.

Klager var utsatt for en alvorlig ulykke i juni 2019, og nemnda legger til grunn at han som følge av dette har nedsatt hukommelse og konsentrasjonsevne som ifølge fremlagt legeerklæring innebærer at han i hverdagen "har vansker med å holde orden og oversikt over mange gjøremål, inkludert vansker med å styre økonomi".

Styring av egen økonomi ligger klart innenfor det enkelte individs "kontrollsfære". Det innebærer at det er den enkeltes ansvar å sørge for at utgifter som man pådrar seg, blir betalt til riktig tid. Det gjelder også dersom man er fraværende på grunn av ferie, arbeidsreiser eller sykdom. Når det gjelder sykdom, oppstår denne av og til plutselig, tilsynelatende uten noe forvarsel, og i slike tilfeller åpnes det for noe slingsringsmonn med hensyn til å betale til rett tid. Situasjonen i vår sak er imidlertid at skaden oppsto i 2019, og selv om klageren i ettertid har gjennomgått behandling i sykehus eller på rehabiliteringsinstitusjon, er dette planlagt på forhånd.

Nemnda er derfor enig med sekretariatet i at klageren har hatt oppfordring og anledning til å innrette seg slik at betalingsmislighold unngås, enten ved å lage sitt eget system eller ved hjelp av automatiske betalingsordninger i bank eller ved hjelp av andre, nærstående personer.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klageren plikter da å betale de utenrettslige kostnadene i denne delen av saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

1. Klagen i innklagedes sak A faller utenfor Finansklagenemndas mandat og tas ikke til behandling.

2. Inkassoforetaket gis medhold i den øvrige del av saken.

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