

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2021-832

13.9.2021

AXACTOR NORWAY AS

God inkassoskikk, § 8

Om kravet er korrekt varslet – om klager er påført urimelig påtrykk, skade eller ulempe.

Grunnet mislighold var hele lånet brakt til førtidig forfall. Klager hadde ikke mottatt varsler og trodde at lånet var betalt i henhold til avtale. Klager mente at innklagede avviste hans krav på dokumentasjon og var lite samarbeidsvillige. Innklagedes krav om innsyn i familiens økonomi og pant i bolig samt trussel om dobbelt salær er i strid med god inkassoskikk. Banken viste til at det var grunnlag for å bringe lånet til førtidig forfall, at kravet var korrekt varslet og at etterspurt dokumentasjon ble sendt klager. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 6 300

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av misligholdt forbrukslån fra NN Bank. Hele kreditten er forfalt til betaling.

Varsel om førtidig forfall ble sendt av banken 6.3.21. Inkassovarsel for hele saldoen ble sendt 6.4.21. Kravet utgjorde kr 287 386,98. Faktura og purring var etter det opplyste sendt pr. e-post. Varsel om oppsigelse og inkassovarsel var sendt pr. post, til en adresse i Oslo.

Betalingsoppfordring ble sendt 29.4.21. Hovedkravet utgjorde da kr 280 255,07. Inkassosalær var lagt til med kr 6 300. Samlet krav utgjorde kr 289 531,15. Klager ble samtidig varslet om at kravet var overdratt til ny fordringshaver, og at betaling skulle skje til innklagede. På grunn av feil ved renteberegningen i tilsendt betalingsoppfordring, sendte innklagede ny betalingsoppfordring til klager 3.5.21. Etter det opplyste ble det også sendt en e-post med forklarende informasjon. Kravet utgjorde nå kr 296 926,33. Begge betalingsoppfordringene er sendt til en adresse i H.

Det fremgår av korrespondanse mellom klager og innklagede at klager ikke hadde betalt siden 15.12.20, og at saken derfor var sendt til inkasso. Det fremgår videre at klager ikke hadde meldt flytting, men at innklagede ved søk i folkeregisteret hadde funnet klager registrert med ny adresse fra 9.3.21. Klager ble gitt frist til 20.4.21 med å ajourføre kravet med minimum kr 19 792.

Klager besvarte etter det opplyste innklagedes e-post med at kr 100 000 var betalt samme dag, samt at det resterende ville bli betalt i månedlige avdrag á kr 5 000, i henhold til opprinnelig betalingsplan.

Innklagede avsto klagers forslag til nedbetalingsavtale, da muligheten for ajourføring var utløpt.

Etter e-postkorrespondanse mellom partene ble klager likevel tilbudt avdragsavtale med månedsvis betaling av kr 5 000, forutsatt at klager signerte skjema for frivillig pant i eiendom. Klager aksepterte vilkåret "for å vise medgjørighet og for å kunne bruke det mot Axactor i en senere rettsak". Skjema for pantstillelse ble sendt klager, men er etter det opplyste ikke mottatt i signert stand. Det er etter det opplyste ikke betalt noe etter innbetalingen 3.5.21.

Klager har anført at innklagede avviste hans krav om dokumentasjon for kravet og hans ønske om å finne en løsning. Han har videre anført at han ikke ble kontaktet av banken før kravet var sendt til inkasso.

Inkassoforetaket har anført at saken er korrekt behandlet. Kravet er korrekt varslet. Varsel om førtidig forfall inneholdt tredje termin. Ved utløpet av betalingsfristen 20.3. var det totalt tre forfalte terminer på totalt kr 14 837,00, hvorav to av terminene var forfalt med mer enn én måned. Ved oversendelse av lån til inkasso 29.4.21 var det fire utestående terminer på lån, siste betaling mottatt hos opprinnelig kreditor var 15.12.20. Det har også tidligere vært mislighold. Etterspurt dokumentasjon er fremlagt for debitor. Forslag til løsning er fremlagt.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Klagen oppfattes først og fremst å gjelde innklagedes opptreden i etterfølgende forhandlinger om å innfri lånet eller sikre det på en måte som fordringshaveren finner betryggende. Fremlagt e-postkorrespondanse viser imidlertid at klager anførte at han ikke hadde "mottatt noen form for inkasso eller purring".

Årsaken til dette var at fakturaer og varsler var sendt til klagers oppgitte bostedsadresse. Klager hadde imidlertid flyttet uten på forhånd å gi beskjed om dette.

Nemnda viser til inkassoloven § 9 om at fordringshaveren eller inkassator plikter å sende skriftlig varsel om inkasso til skyldneren. Dette innebærer etter forarbeidene at det er skyldneren som har risikoen for at varsler kommer frem til ham så lenge varslene anses betryggende avsendt, det vil si at de er sendt til en adresse som det var god grunn til å tro at man vill nå frem til skyldneren på. I praksis har nemnda godtatt at det legges frem kopi av varslene der adressen fremgår. Det er gjort i dette tilfellet og viser at de ble sendt til den adressen som var oppgitt til opprinnelig fordringshaver. Det er skyldneren som har ansvaret for å melde fra om eventuelle adresseendringer, noe som ikke ble gjort i dette tilfellet.

Nemnda legger etter dette til grunn av varslene er betryggende avsendt.

I klagen har klageren tatt opp forskjellige forhold som gjelder hans innbetaling av et større beløp og videre håndtering av restgjelden. Det er anført at innklagede i denne prosessen har vist liten samarbeidsvilje og har krevd innsyn i hans og familiens økonomi, noe han finner upassende.

Når det gjelder slike forhold, må nemnda vise til at det er avtalefrihet. Dersom hele lånet er brakt til forfall på lovlig måte, vil det være fordringshaveren og inkassator som kan velge de inndrivingsmetoder som er anvist i loven, og som selvsagt kan ramme skyldneren hardt. Nemnda kan bare vurdere om selve inkassokostnadene er berettigede.

Nemnda vurderer av eget tiltak de fremlagte varsler. Det fremgår av saksfremstillingen at betalingsoppfordringen 29.4.21 ble erstattet av en ny datert 3.5.21. Nemnda har i og for seg ikke sterke motforestillinger til at det sendes to betalingsoppfordringer som delvis overlapper hverandre når hensikten er å reparere feil i det første varslet, men det er selvsagt ikke en optimal situasjon for skyldneren.

Innklagede har opplyst at betalingsoppfordringen 3.5.21 var ledsaget av en e-post med forklarende informasjon, uten at e-posten kan ses fremlagt.

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

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.

I Ot.prp. nr. 2 (198788) side 115 viser departementet til NOU 1983:8 s. 40 hvor det er gitt en særskilt drøftelse av problemer knyttet til renteberegningen som vil være avhengig av hvilken dato kravet faktisk oppfylles på. Som nevnt der, er det mulig å angi rentekravet på en på forhånd angitt betalingsdag slik innklagede har gjort i dette tilfellet.

Det heter videre:

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.

Det fremgår samme sted at det ved beregning av renter på en bestemt angitt dato, må oppgis kapitalbeløpet som rentene er regnet av, rentesatsen og den tiden rentene er beregnet for slik at skyldneren får "mulighet for å kontrollere at beregningen er korrekt".

I betalingsoppfordringen 3.5.21 er gitt tilstrekkelige opplysninger om rentesats og tidsrom når det gjelder rente påløpt fra og med 22.3.21 og frem til varslets datering.

Når det gjelder det rentekravet som var uteglemt, er det beskrevet slik i teksten:

Renter iht tvangsgrunnlag/forfalt rente/konv. rente/påløpt rente, betalt i foreldet periode.

Teksten angir flere alternativer som rettslig grunnlag for kravet, og det er dessuten verken angitt tidsrom for renteberegningen eller hvilken sats som er benyttet.

Betalingsoppfordringen tilfredsstiller på dette punkt ikke lovens krav, og klageren plikter da ikke å betale inkassokostnadene i saken, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd siste setning.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).