

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2022-138

10.2.2022

SOLVENCIA AS

Tvist

Om kravet på inkassokostnadene er bortfalt – god inkassoskikk.

Klager mente at kravene var oppgjort i henhold til avtale da han betalte hovedkravene, og at kravet på salær uansett måtte bortfalle fordi kravene skulle vært sammenslått, og god inkassoskikk var brutt. Innklagede avviste at det var inngått noen avtale og viste til at betalingene ble foretatt lenge etter at inkasso var iverksatt og inkassokostnader var påløpt. Innklagede hevdet at det ikke forelå noen plikt til å slå sammen kravene og avviste at det forelå brudd på god inkassoskikk. Inkassoforetaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 150

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av i alt fem ubetalte fakturaer på strøm og nettleie til et energiselskap. Kravene forfalt til betaling henholdsvis 3.9.18, 28.11.18, 27.12.18, 22.2.19 og 8.4.19. Inkassovarsler ble sendt 16.10.18, 10.1.19, 14.1.19, 12.3.19 og 26.4.19.

Kravene ble overført til inkasso, og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt henholdsvis 6.12.18, 29.1.19, 4.2.19, 2.4.19 og 21.5.19. Tungt salær er påløpt på alle sakene, med unntak av krav som forfalt til betaling 8.4.19. Hovedkravet i den eldste saken ble betalt 19.2.19. Hovedkravet i de øvrige sakene ble betalt 24.7.19.

I saken er det dokumentert mye kontakt mellom klager og fordringshaver/inkassator, blant annet om betalingsutsettelse. I e-post av 7.12.18 ble ytterligere betalingsutsettelse med terminforfallet 3.9.18 avvist, og klager ble oppfordret til å ta kontakt med Nav, dersom kravet som skulle betales av Nav.

Innklagede har fremlagt kopi av purringer, tilbud om avdragsavtale og varsel om overvåking sendt klager i den eldste saken. Disse er datert 25.3.19, 19.6.19, 2.1.20 og 20.6.20. Tilsvarende purringer/varsel om overvåk skal være sendt i de øvrige sakene.

Klager har fremlagt kopi av vedtak fra Nav, datert 19.11.18, der det fremgår at klager var innvilget stønad, blant annet til strøm. Det fremgikk av vedtaket at klager i tidligere vedtak var innvilget stønad ut november, og at nytt vedtak gjaldt stønad for tre måneder. I vedtaket het det blant annet:

Du må levere strømrregningen til NAV [stedsnavn] i stønadsperioden. Stønadene blir utbetalt direkte til strømleverandør etter avtale med deg.

I brev av 6.1.21 avviste innklagede at det var grunnlag for sammenslåing av kravene.

Varsel om forliksklage ble sendt 1.2.21.

I e-post av 4.2.21 avviste klager betalingsplikt for restkravet/ene og viste til at forpliktelsene var betalt i sin helhet 27.4.19, i tråd med avtale.

Fordringshaver bekreftet 9.2.21 at hovedkravene var betalt, men at det gjensto krav på renter og inkassosalær.

Klager har anført at kravet på inkassokostnadene må bortfalle. I henhold til avtale ble kravene endelig oppgjort ved betalingen 27.4.19. Det er i strid med god inkassoskikk å vente to år med å varsle om rettslig pågang av omtvistede krav. Den lange tiden ga klager god grunn til å tro at kravene var oppgjort. Det er videre anført at kravene skulle vært sammenslått. Innklagede var kjent med at han var insolvent, at han levde på sosialhjelp, og at han ikke hadde verdier. Innklagede brøt finanstillsynets rundskriv ved å bruke "en sjablongmessig fastsetting på 4 tunge salærer". Varselet om rettslig pågang er mangelfullt og utsetter ham for urimelig påtrykk og ulempe. Innklagede har opptrådt truende og mobbende. Innfordringen må anses som egeninnfordring, og inkassosatsene er derfor for høye. Klager har krevd kr 5 000 til dekning av medgått tid til eget arbeid med saken.

Inkassoforetaket har anført at saken er behandlet i samsvar med god inkassoskikk. Klager fremsatte ingen reell innsigelse i februar/mars 2019, men informerte om at saken måtte tas rettslig dersom innklagede ville ha penger fra ham. Hverken fordringshaver eller innklagede har inngått slik avtale som klager har anført. Innklagede har aldri mottatt forslag til minnelig oppgjør, slik klager har dokumentert at han fremmet til Kredinor, og har dermed ikke hatt mulighet til å ta stilling til slikt forslag. Det forelå ingen plikt til å slå sammen sakene. Kravene er mottatt på ulike tidspunkt, og innbetaling av hovedkravene viser at inndrivingen har ført frem. Det er beklagelig at varselet om rettslig pågang inneholdt mangler, men dette er ikke nok til at kravet blir ugyldig. Innklagede har opplevd klager som ufin og truende i sin kontakt, og det har ikke vært mulig å inngå en avtale med han.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Klagers første anførsel er at hans erstatningsplikt for de utenrettslige kostnadene er falt bort som følge av at fordringshaveren frafalt dette telefonisk i forbindelse med at han innbetalte hovedstolen på de fire utestående fakturaene 24.7.19.

Nemnda legger til grunn at det er klager som har bevisbyrden for at en slik avtale ble inngått. I en slik vurdering må det også tas hensyn til klagers interesse av og mulighet for å sikre beviset for at avtalen ble inngått.

I den konkrete vurderingen tar nemnda utgangspunkt i at en slik avtale fremstår som nokså uvanlig, idet fordringshaveren i så fall selv ville måtte betale utgiftene i forbindelse med den utenrettslige inndrivingen.

Det er ikke lagt frem noen tidsnær bekreftelse fra klager om at en slik avtale ble inngått. I en e-post utveksling mellom klager og fordringshaveren i begynnelsen av februar 2021 skriver klager blant annet:

Jeg har gjort opp denne saken i sin helhet 24.7.2019, direkte til dere og helt i tråd med avtale. Gjentatte ganger har dere bekreftet at alt er gjort opp og har derfor ingen gjeld ovenfor dere. Det er derfor uforståelig at pågangen fortsetter.

Fordringshaver besvarte denne e-posten noen dager senere og skrev blant annet:

Det stemmer at du har betalt alle fakturaene/hovedstol til oss, men det har dessverre skjedd lenge etter forfall. Dermed har saken gått til inkasso. Det medfører renter og salær hos inkassobyrået, og vi må derfor be deg om å forholde deg til betaling og saksgang hos Solvencia.

Fordringshaveren bestrider således at de har ettergitt inkassokostnadene, og påstand står derfor mot påstand.

Klager har også vist til at det gikk lang tid fra kostnadene påløp til den utenrettslige inndrivningen ble gjenopptatt, anslagsvis to år.

Slik nemnda ser det, er dette en omstendighet som ikke i seg selv er egnet til å sannsynliggjøre at kravet på inkassokostnader ble frafalt, og det er heller ikke i strid med god inkassoskikk å la det gå tid før inndrivningen fortsettes. Pengekrav foreldes først tre år etter kravets forfall, og i dette tilfellet dreier det seg om en skyldner som hadde betalingsvansker en periode, og totalkravet var beskjedent, i underkant av kr 4 000. I en slik situasjon kan det ha gode grunner for seg å avvente for å se om muligheten for dekning bedrer seg. Klager ble uansett informert om at kravet var lagt på "langtidsovervåkning" der det ble opplyst at innklagede ville foreta en "regelmessig vurdering og undersøke din økonomiske situasjon".

Klager har også anført at kravene skulle vært slått sammen.

Hovedregelen 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.

I dette tilfellet mottok innklagede de fem kravene til forskjellige tidspunkter, og de har derfor ikke vært på samme stadium i innfordringsprosessen. Utgangspunktet var derfor at innklagede ikke pliktet å slå kravene sammen.

Spørsmålet blir derfor om det foreligger slike omstendigheter at det er grunnlag for å gjøre unntak fra hovedregelen.

I Finanstilsynets rundskriv 1/2018 som er datert 13.3.18, 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 abonneringer som avtale om strøm og telefon.

Hvis inkassators undersøkelser viser at skyldners manglende betalingsevne ikke er forbigående, og det er på det rene at inndrivningstiltakene ikke vil lykkes, skal kravene som oversendes til inndrivelse, fortløpende slås sammen.

Uttalelsen viser at det skal mye til før sammenslåing må foretas. Skyldnerens manglende betalingsevne må ikke være forbigående, og det må være på det rene at inndrivningstiltakene ikke vil lykkes.

Innfordringen gjaldt løpende, månedlig fakturering av strøm- og nettleveranser, og det er ikke opplyst noe om at fakturaene for oktober 2018, og for januar og mars 2019 ble oversendt til innklagede. Klager betalte hovedkravet i den eldste saken 19.2.19 og hovedstolen i de resterende fire sakene 24.7.19. Han har dessuten selv opplyst at han inngikk betalingsavtaler med andre inkassatorer i samme tidsrom.

Slik nemnda ser det, var klager utvilsomt i en vanskelig økonomisk situasjon, men hans betalingsvansker kan ikke sies å ha vært så store at innklagede pliktet å slå sammen kravene i vår sak.

Klager har dernest påpekt at innklagede ikke sendte ny betalingsoppfordring da innfordringen ble gjenopptatt etter at det var gått mer enn seks måneder siden siste betalingsoppfordring. Han har også anført at varslet etter tvisteloven § 5-2 ikke er gyldig.

Innklagede har vist til at det i stedet for ny betalingsordning ble sendt varsel om forliksklage etter tvisteloven § 5-2 og beklaget at kravets størrelse ved en feil ikke er inntatt i varslet, kun i girodelen.

Inkassoloven § 11 andre ledd bestemmer at:

dersom et er gått mer enn seks måneder siden betalingsoppfordringen ble sendt, kan inkassatoren ikke sette i verk rettslig inndrivning før betalingsfristen i en ny betalingsoppfordring etter § 10 er løpt ut.

Rettslig innfordring av et omtvistet krav settes vanligvis i verk ved at det tas ut forliksklage. Det er ikke gjort i dette tilfellet, og det finnes uansett et unntak for varslingsplikten i inkassoloven § 12 tredje ledd om at pengekrav som bestrides, kan bringes inn til rettslig avgjørelse uten at bestemmelsen i § 11 andre ledd først er fulgt. Innklagede har derfor heller ikke på dette punkt brutt inkassolovens bestemmelser.

Varslet etter tvisteloven § 5-2 er et forhold som ligger utenfor nemndas vurderingskompetanse.

Klager har også anført at innklagede har drevet egeninkasso. Nemnda viser i så måte til sekretariatets uttalelse der det fremgår at innklagede har bevilling til å inndrive forfalte pengekrav for andre, og at innklagede og fordringshaveren er to forskjellige selskaper.

Han har også påpekt at det må være i strid med god inkassoskikk å sende en SMS med teksten "Viser til vår avtale i sak 740458, hvor det i dag skal betales kr 3746,56." Kopi av meldingen er ikke fremlagt i saken, og nemnda kan, uten å se hele meldingen, vanskelig ta stilling til om den bryter god inkassoskikk. Selv om formuleringen isolert sett kan virke uheldig, kan nemnda ikke se at den utsetter klager for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, jf. inkassoloven § 8 andre ledd.

Påstandene om at innklagedes ansatte har opptrådt trakasserende eller truende overfor klager i dialogen om disse kravene, er udokumentert fra klagers side. Innklagede har bestridt at anklagene er riktige og har vist til sin logg der det er nedtegnet at klager under samtalene skal ha truet med forskjellige ting og avsluttet med å legge på. Dette er påstander som krever umiddelbar bevisføring, noe som ikke er aktuelt i nemndas behandling av denne saken. Slik nemnda ser det, har klager uansett ikke oppfylt sin bevisbyrde, og klagen kan derfor heller ikke på dette punkt føre frem.

Klager har krevd egne kostnader dekket. Nemnda har etter vedtektenes pkt. 1.3 femte ledd kompetanse til å avgjøre krav om dekning av advokatutgifter, men når det gjelder egne kostnader, har nemnda lagt til grunn at det ikke ligger innenfor nemndas mandat å ta stilling til slike kostnader. Dette er i tråd med tvistlovens syn om at den enkelte i stor grad selv må akseptere å bruke tid og krefter på egne saker uten å kunne kreve vederlag for dette. Dekning av egne kostnader kan uansett bare kreves der klagen fører frem, noe den ikke har gjort i dette tilfellet.

Nemnda er etter dette kommet til at klager plikter å betale de påløpte inkassokostnadene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Inkassoforetaket gis medhold.

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