

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2023-845

27.11.2023

VISMA FINANCIAL SOLUTIONS AS

Varsling

Om kravet er korrekt varslet.

Klager betalte ikke faktura etter en netthandel. Inkassoforetaket sendte inkassovarsel på eFaktura ett år etter at kravet var forfalt til betaling. Betalingsoppfordring ble sendt pr. eFaktura og Vipps. Klager anførte at kravet ikke var korrekt varslet og at det ikke kan kreves betaling mer enn ett år etter at hovedkravet forfalt til betaling. Inkassoforetaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr. 175

Saksfremstilling

Saken gjelder om det er grunnlag for plikten til å betale utenrettslige inkassoomkostninger.

Grunnlaget for kravet er en netthandel. Klager har fremlagt kopi av fordringshavers faktura. Inkassoforetaket har fremlagt dokumentasjon på at fakturaen ble sendt til oppgitt e-postadresse, ..., 25.7.22 kl. 11.56.45. Fakturaen var pålydende kr 208, og forfalt til betaling 8.8.22.

Inkassoforetaket har opplyst at de mottok saken 9.8.23. Inkassovarsel ble sendt 10.8.23. Betalingsfrist var 24.8.23. I tillegg til hovedkravet var det krevd purregebyr med kr 35 og forsinkelsesrenter med kr 21,48. Saken ble overført til inkasso 2.9.23 og betalingsoppfordring ble sendt 4.9.23. Tariffmessig salær var lagt til kravet med kr 175. Både inkassovarsel og betalingsoppfordring er etter det opplyste sendt som eFaktura.

Klager kontaktet inkassoforetaket 4.9.23 og ba om kopi av fakturaen. Kopi ble sendt, og hovedkravet ble betalt samme dag. Klage ble sendt til Finansklagenemnda dagen etter. Saken har siden vært stilt i bero siden 4.9.23. Det er ikke påløpt ytterligere salær.

Klager har anført at kravet ikke er korrekt varslet. Hun glemte betaling av kravet da hun var i en flytteprosess. Hun har ikke mottatt purring eller varsler før 14 måneder etter kjøpet. Hun har ikke penger til å betale annet enn hovedkravet.

Inkassoforetaket har anført at kravet er korrekt behandlet og at krav til renter og utenrettslige omkostninger er til stede. eFaktura vises i nettbanken. Innstillinger i nettbanken kan styres slik at faktura også vises i Vipps.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Når det gjelder varsling, har sekretariatet i sin avgjørelse gått grundig gjennom reglene og de faktiske forhold og konkludert med at varslingen er korrekt. Nemnda slutter seg til denne vurderingen, idet fakturaen er dokumentert sendt til klagers oppgitte e-post adresse. Hun har videre selv i e-post 18.9.23 erkjent at hun mottok inkassovarslet, og som det fremgår av saksfremstillingen, ble betalingsoppfordringen sendt og mottatt av klager 4.9.23.

Klager har vært mest opptatt av tidsforløpet; det gikk vel ett år fra fakturaen ble sendt henne til hun mottok et inkassovarsel. Hun mener innklagede i stedet burde sendt henne en purring på et langt tidligere tidspunkt.

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.

Generelt vil det, etter nemndas syn, være en fordel om ubetalte fordringer følges opp i nær tilknytning til misligholdstidspunktet. Skyldneren vil da lettere kunne huske et eventuelt kjøp og betingelsene for dette, men fordringer foreldes først etter tre år, jf. foreldelsesloven (lov 18.5.1979 nr. 18) § 2, og det er derfor ikke i strid med god inkassoskikk om det, som i vår sak, går vel ett år fra fordringens forfallstidspunkt til utenrettslig inndriving igangsettes.

Purring er ikke omtalt i inkassoloven som tar utgangspunkt i at første varsel etter en misligholdt fordring, er et inkassovarsel. Det er derfor ikke i strid med god inkassoskikk å starte med et inkassovarsel slik foretaket gjorde i vår sak selv om en purring nok for de fleste føles mer skånsomt.

Inkassoforskriften bestemmer i § 1-2 at det kan kreves et gebyr svarende til en tidel av inkassosatsen for både en purring og et inkassovarsel. Økonomisk har det altså ingen betydning om inkassoforetaket velger det ene eller det andre.

Nemnda er etter dette kommet til at inkassoforetaket ikke har opptrådt i strid med god inkassoskikk, og klager plikter derfor å betale inkassokostnadene i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Inkassoforetaket gis medhold.

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