

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2024-1072

25.11.2024

KREDINOR AS

God inkassoskikk, § 8

Om klager er utsatt for brudd på god inkassoskikk - manglende henstand på lånetermener.

Saken gjelder innfordring av forfalte terminer på et banklån. Klager mente inkassoforetaket var forpliktet til å stanse innfordringen av forfalte terminer i påvente av innvilgelse av sykepenger fra NAV. Klager fikk medhold i at han ikke pliktet å betale noen del av de utenrettslige omkostningene i saken.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: KR 1 400

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av misligholdte terminbeløp på et banklån. Inkassovarsel for terminer med forfall hhv. 2.4.24 og 2.5.24 ble sendt til klager per post den 6.5.24.

Inkassoforetaket har forklart at klager var i kontakt med fordringshaver den 23.5.24 med forespørsel om utsatt betalingsfrist grunnet klagers økonomiske situasjon. Fordringshaver har ikke etterkommet klagers anmodning, blant annet fordi det var andre utlegg i pantobjektet.

Betalingsoppfordring, tillagt lett salær med kr 1 400, ble sendt til klager per post den 29.5.24.

Termin med forfall 1.6.24 ble lagt til kravet den 3.6.24. Det ble sendt en kombinert betalingsoppfordring og varsel om oppsigelse til klager per post den 14.6.24. Det er ikke tillagt ytterligere inkassosalær i denne forbindelse.

Klager har opplyst at han betalt kr 28 941,13 direkte til fordringshaver den 12.6.24. Det er opplyst at beløpet er mottatt hos fordringshaver den 13.6.24 og godskrevet sak den 14.6.24. Betalingen var sammenfallende med utsendelse av varsel om oppsigelse/betalingsoppfordring. Innbetalingen fra klager dekket ikke det fulle utestående kravet.

Klager har ringt inkassoforetaket den 28.6.24, uten at det ble inngått noe avtale.

Inkassovarsel for termin med forfall 1.7.24 ble sendt 2.7.24 per post til klager. Det er ikke tillagt ytterligere inkassosalær i denne forbindelse. Innbetalingen av 12.6.24 var hensyntatt og kravet i betalingsoppfordringen var på kr 13 355,23. Klager har betalt kr 11 000 direkte til fordringshaver den 3.7.24.

Lånet var ikke sagt opp til full innfrielse og det er kun enkeltterminer som er krevd inn av inkassoforetaket.

Klager har anført at det foreligger brudd på god inkassoskikk ved at inkassoforetaket ikke har etterkommet hans ønske om å stanse innfordringen av misligholdte lånetermener, i påvente av innvilgelse av sykepenger fra NAV.

Inkassoforetaket har anført det er grunnlag for de utenrettslige inkassoomkostningene. Det er vist til at banken ikke har villet innvilge henstand på lånet da det var tatt andre utlegg i pantobjektet.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Klagers opprinnelige anførsel var at fordringshaver pliktet å hensynta hans vanskelige situasjon etter at han ble sykemeldt i februar i år. Da arbeidsgiveren protesterte, måtte NAV behandle klagen, noe som tok lang tid, og klager ble følgelig uforskyldt uten løpende inntekt. Han har vist til uttalelser i inkassolovens forarbeider som understreker at fordringshaver og inkassoforetaket plikter å gjøre en selvstendig vurdering i hver enkelt sak. Som eksempel er nevnt midlertidig arbeidsløshet som vel må kunne likestilles med midlertidig sykemelding som i vår sak.

Nemnda har stor forståelse for klagers vanskeligheter, men det er, som sekretariatet også peker på, opp til den enkelte fordringshaver å avgjøre, etter en konkret vurdering, om det skal gis henstand eller ikke. I dette tilfellet dreier det seg om et boliglån som antas å ha god sikkerhet, men høye månedlige utgifter og tinglyste utlegg til andre fordringshavere gir indikasjoner om sviktende evne til å betjene de samlede utgifter, og innklagedes begrunnelse for å nekte å gi henstand synes derfor å være saklig og ikke egnet til å utsette klager for et urimelig press.

Klagen kan derfor ikke føre frem på dette grunnlag.

Klager har også vist til at villedende opplysninger kan være brudd på god inkassoskikk, og nemnda har på denne bakgrunn vurdert de fremlagte varslene nærmere. Inkassoloven § 8 inneholder blant annet følgende:

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.

En side av bestemmelsen er at det ikke må gis uriktige eller villedende opplysninger om faktum eller rettsregler som er av betydning for skyldnerens vurdering av kravet. Gis slike opplysninger, vil dette lett bli ansett som urimelig påtrykk, jf. NOU 1983:8 s. 43-48 og rundskriv G-106-89 s. 23 der det fremgår at departementet sluttet seg til Inkassolovutvalget som blant annet uttalte følgende:

Utvalget understreker at inkassator ikke bare må avholde seg fra å gi direkte feilaktige opplysninger.

Opplysninger som hver for seg er korrekte nok, kan undertiden kombineres slik at de sett under ett utgjør et misvisende hele.

Inkassoloven § 17 fjerde ledd bestemmer at plikten til å erstatte fordringshavers kostnader faller bort dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Det samme gjelder også dersom varslingsreglene i §§ 9-11 er overtrådt.

Fordringshaveren, banken, sendte selv et inkassovarsel 6.5.24 der klager ble bedt om å betale "NOK 17 360,44 + purregebyr NOK 35,00 innen den 21. mai 2024." En objektiv vurdering av kravet tilsier etter nemndas syn at det første beløpet gjelder mislighold av lånet, nærmere bestemt to låneterminer, og at det andre gjelder purregebyr for dette inkassovarslet. Da innklagede sendte første betalingsoppfordring, var imidlertid hovedstolen kr 17 325,44, altså kr. 35 mindre enn angitt i inkassovarslet. Det er selvsagt mulig at kravet fra banken inneholdt to purregebyrer, men varslet gir etter nemndas syn i så fall et misvisende bilde og er i strid med kravet om at et slikt varsel skal være klart og utvetydig.

Innklagedes første betalingsoppfordring ble sendt 29.5.24 med betalingsfrist 12.6.24. Klager har opplyst at han betalte kr 29 000 samme dag, den 12.6.24. Innklagede har lagt frem dokumentasjon for at banken mottok i alt kr 28 941,13 den 13.6.24 og godskrev beløpet på utestående rest for april terminen, terminen for mai og ditto for juni 2024.

Inkassoloven § 9 andre ledd siste setning bestemmer at betaling skal anses skjedd innen fristen hvis betalingsoppdraget er mottatt av bank innen fristens utløp.

Slik saken er opplyst, finner nemnda det overveiende sannsynlig at klager betalte slik han selv har opplyst, altså på fristens siste dag.

Betalingsoppfordringen som innklagede sendte allerede 14.6.24 tok ikke hensyn til denne innbetalingen, noe innklagede pliktet, og det var derfor ikke grunnlag for å legge ekstra press på klager ved å hevde at låneavtalen var å anse som vesentlig misligholdt.

Innklagede skriver i sitt brev 18.7.24 til Finansklagenemnda, etter å ha redegjort for innbetalingen 12.6.24, at "Termin med forfall 01.07.24 kr 11 675,- ble lagt til kravet 01.07.24" og viser til inkassovarsel som ble sendt 2.7.24.

I fremlagt gjeldsbrev og tilsagnsbrev fra banken er det avtalt terminforfall den 9. i hver måned. For april og mai 2024 har banken og innklagede operert med terminforfall den 2. i hver måned. For juni har man benyttet den 3., antagelig fordi 2. juni falt på en søndag. Det er ikke lagt frem noen avtale mellom partene som viser at dato for terminforfall er endret, men etter nemndas syn er det i alle fall ikke rettslig adgang til uten samtykke fra klager å flytte forfallsdag til 1.7.24 slik det ble gjort i dette tilfellet. Inkassoloven § 9 første ledd bokstav a bestemmer at inkassovarsel først kan sendes etter kravets forfall, og konsekvensen av dette er at varslet er ugyldig, idet det tidligst kunne vært sendt 3. juli. Denne dagen mottok banken en innbetaling på kr 11 000 fra klager, noe som kan tyde på at betalingen ble foretatt av klager dagen før. Inkassovarslet inneholder derfor, slik nemnda ser det, mest sannsynlig et krav om betaling av et vesentlig høyere beløp enn det var grunnlag for.

Nemnda har også merket seg at innklagede i inkassovarslet har fortsatt med samme saksnummer til tross for at det dreier seg om et nytt krav. Dette vanskeliggjør muligheten for å kunne holde oversikten over hva som er hva for en skyldner, idet restkrav fra "forrige runde" trekkes med når den nye terminen inkassovarsles. I kravoppstillingen på side to i inkassovarslet er således sakens omkostninger oppgitt til kr 1 435 uten at det er angitt at kr 1 400 stammer fra tidligere sak. Gebyret for et inkassovarsel er som kjent, kun kr 35. I spesifikasjonen av krav om renter av omkostningene fremkommer det riktignok at renter av kr 1 400 er regnet fra 28.6.24, men for en vanlig skyldner uten innsikt i økonomi blir det vanskelig å se hva som er hva. I det hele er det nemndas syn at side 2 i innklagedes varsler inneholder så mange opplysninger og spesifikasjoner at det samlet sett kan være vanskelig å forstå hva som er hva for en vanlig skyldner.

Klager gis etter dette medhold og plikter da ikke å betale noen del av de utenrettslige omkostningene i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Marte Charlotte Knudsen (bransjerepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).