

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2024-397

8.5.2024

ALEKTUM AS

Tvist

Om klager har fremmet en innsigelse han hadde krav på å få vurdert - Om god inkassoskikk.

Inkassoforetaket iverksatte inkasso for en forfalt kredittavtale. Finansforetaket avviste klagers forslag til løsning av betalingsproblemene og krevde full innfrielse. Klager mente kravet var bortfalt på grunn av manglende tilbakemelding, og fordi det var krevd rente i strid med prisloven. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 2 240.

Saksfremstilling

Saken gjelder inndriving av forfalt krav etter kredittgrenseavtale. Grunnlaget for kravet er en kredittgrenseavtale inngått 10.3.19 med Ferratum Bank, som siden har endret navn til Multitude. Kravet er etter dette overdratt til Alektum Finans, heretter benevnt som banken. Kredittgrensen var kr 20 000. Avtalt rente var 0,2833 % per dag på utestående kredittbeløp, samt uttaksgebyr på 12,5 %.

E-post med påminnelse om manglede betaling av terminer for januar og februar 2021, ble sendt av banken 14.2.21. I e-posten ble klager oppfordret til å ta kontakt "dersom du for tiden har problemer med å betale". Klager tok kontakt med banken og ba om å få betale et mindre beløp de neste to månedene, noe banken avsto. Banken krevde umiddelbar betaling av utestående krav.

Varsel om førtidig forfall ble sendt 21.3.21. Grunnlaget for heving av avtalen var vesentlig mislighold. Tre terminer var forfalt til betaling. Klager fikk 14 dager til å rette på forholdet, ved å betale kr 8 142,83. Total saldo var oppgitt til kr 23 903,28 per 21.3.21.

Banken sendte ny purring 24.3.21. I e-post til banken 27.3.21 viste klager til at hun hadde kontaktet banken ved mottak av første purring og ba om hjelp til å finne en løsning. Hun ba nå om frafall av renter og betaling av minstebeløpet, kr 2 600, den 19.4.21. Banken avsto hennes tilbud og krevde umiddelbar betaling.

Inkassovarsel for hele saldoen ble sendt 13.4.23. I varselet var det orientert om at banken hadde overdratt kravet til Alektum Finans AS og at Alektum AS var engasjert for å inndrive kravet. Hovedstol var oppgitt til kr 18 905,76, samt renter beregnet etter forfall (4.4.21). Det fremgikk av varselet at purregebyr var lagt til kravet, som nå utgjorde kr 24 708,80.

Betalingsoppfordring/varsel ved særlig tvangsgrunnlag ble sendt av inkassoforetaket 5.5.23. Tariiffmessig salær var lagt til kravet med kr 1 120. Samlet utgjorde kravet kr 25 881,30.

Klager fremmet innsigelse mot kravet 18.5.23. Foretaket har forklart at klager ønsket informasjon om kravet og at hun hevdet at rentene var ulovlig høye. Hun skal ha bedt om at saken ble sendt til Forliksrådet dersom kravet ble opprettholdt. Inkassoforetaket sendte kopi av varslene i saken, samt kontoutskrift over bevegelsene på kontoen i perioden 11.3.19 til 27.3.21.

Forliksklagen er foreløpig ikke sendt.

Klager har anført at kreditten er bortfalt og at det ikke var grunnlag for inkasso. Klager hadde god grunn til å tro at kravet var frafalt, da banken ikke svarte på hennes henvendelser. Det er i strid med god inkassoskikk å innkreve krav som er kjøpt opp, og har oppstått som en følge av det som åpenbart må være en ulovlig høy rente i henhold til pristiltaksloven § 2. Kravet er uansett tapt pga. passivitet og ulovlig høye rentesatser, samt det faktum at hovedstolen er tilbakebetalt. Finansklagenemnda må avsi en avgjørelse om at Alektum Inkasso ikke har krav på noe fra deg.

Inkassoforetaket har anført at kravet, både på hovedkrav og inkassokostnadene, er rettmessig. Klager har signert kredittavtale med opplysninger om kredittvilkårene, herunder avtalt rente. Finansforetaket (banken) har avslått klagers ønske om utsettelse/nedsettelse av avdrag ved minst tre anledninger. Klager hadde derfor ingen grunn til å tro at kravet var ettergitt eller oppgjort, selv om videre innkreving ikke ble iverksatt kort tid etter. Det er benyttet vanlig forsinkelsesrentesats etter at gjelden ble overdratt til Alektum Finans AS.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Det kan av og til være vanskelig å skille mellom de tilfellene der et krav anses for omtvistet og derfor faller utenfor inkassoloven, jf. inkassoloven § 1 første ledd første og andre setning og et krav som det er fremsatt en innsigelse mot, og som derfor skal vurderes etter lovens § 17 andre ledd.

Inkassoloven § 1 første ledd første og andre setning lyder slik:

Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Rettshjelp ved omtvistede pengekrav regnes ikke som inndrivning.

Lovens virkeområde, inndrivning, avgrenses med andre ord mot rettshjelp ved omtvistede pengekrav.

I Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 100-101 utdypes dette nærmere.

[Det er] *inndrivning* som vil gå inn under inkassoloven. I dette ligger at formålet med det som foretas må være at fordringshaveren får dekket sitt tilgodehavende fra skyldneren, enten dette skjer ved å motivere skyldneren til frivillig betaling, eller det skjer gjennom tvangsfullbyrdelse. Saken må m.a.o. gripes an som det som ofte er kalt en "inkassosak". Dersom et tiltak overfor skyldneren ikke først og fremst har et inndrivingsformål, er en utenfor lovens virkeområde, selv om tiltaket kan bevirke at fordringen innfris. Praktisk sett betyr dette at lovens virkeområde avgrenses mot rettshjelp ved omtvistede og tvilsomme pengekrav. Dersom hovedformålet med den rettshjelpen som ytes er å få fastlagt et pengekravs eksistens og omfang, vil inkassoloven ikke komme til anvendelse, selv om konsekvensen av å få klarhet i kravets rettmessighet ofte blir at fordringen betales.

Inkassoloven § 17 andre ledd lyder slik:

Kostnadene kan ikke kreves erstattet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt fram, dersom ikke skyldneren burde satt dem fram tidligere.

Bestemmelsen inneholder to vilkår: Krav til innholdet og et krav om at innsigelsen fremsettes i tide.

I NOU 1983:8 side 98 uttaler Inkassolovutvalget følgende om "*det er rimelig grunn til å få vurdert*" en innsigelse:

Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet "vurdert" har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshaverens plikt å vurdere innsigelsen. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har blant annet

følgende momenter vekt:

1.hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?

2.hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?

3.hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?

Inkassoloven § 1 inneholder ingen fristregel. Dette i motsetning til § 17 andre ledd som synes å bygge på den generelle oppfatning at en innsigelse bør fremsettes så tidlig som mulig slik at motparten kan innrette seg der etter og begrense sine omkostninger. Bestemmelsen åpner imidlertid også for at innsigelsen kan fremsettes etter at inkassokostnader er påløpt i saken dersom man ikke kan bebreides for ikke å ha fremsatt den tidligere. Betalingsoppfordringen skal etter inkassoloven § 10 første ledd oppfordre skyldneren enten til å betale eller å komme med innsigelser mot kravet. Fristen er for begge alternativer minst 14 dager.

Når det gjelder den innholdsmessige siden av de to bestemmelsene, mener nemnda at § 17 andre ledd *utvider* adgangen til å bli fritatt for å betale utenrettslige kostnader i forhold til hva som fremgår av § 1. Bestemmelsen i § 1 krever at uenigheten må gjelde kravets eksistens eller omfang, men den krever tilsynelatende ikke noe mer. Dette er ikke nødvendig etter § 17 andre ledd, men ikke enhver innsigelse fører til fritak. Det kreves at skyldneren hadde "rimelig grunn" til å få den vurdert. Etter uttalelsene i forarbeidene er det tilstrekkelig at det foreligger "reel uenighet" mellom partene, og det skal ikke stilles "for store krav til innsigelsens vekt". Åpenbart grunnløse innsigelser kan etter nemndas syn ikke føre til fritak. Man kan spørre seg om enhver påstand om at man er uenig i kravets eksistens eller kanskje oftest kravets omfang etter § 1 føre til at inkassator må sende saken til forliksrådet? Etter nemndas syn kan det ikke være slik. En ubegrunnet påstand om at man er uenig i kravets eksistens eller omfang kan ikke være tilstrekkelig. Også i dette tilfellet må det kreves at skyldneren gir en kort begrunnelse for sin påstand slik at inkassator får mulighet for å vurdere hva som er rett vei videre.

Dersom vilkårene er oppfylt etter en av de to bestemmelsene, blir konsekvensen i begge tilfeller at kravet må fremmes for domstolene, som regel forliksrådet, og at fordringshaveren ikke har krav på å få erstattet utenrettslige kostnader dersom slike allerede er pådratt. Vurderingen av om vilkårene er oppfylt etter de to bestemmelsene påligger både fordringshaveren og inkassoforetaket som profesjonell representant for førstnevnte.

Klager har slik nemnda oppfatter henne, fremsatt to innsigelser mot kravet; for det første at kravet i sin helhet er bortfalt som følge av passivitet, for det andre at fordringshaver har beregnet ulovlig høye renter.

Når det gjelder den første anførselen, har klager vist til Miriam Skags artikkel "Adgangen til å supplere foreldelsesloven med ulovfestede passivitetsregler" i Tidsskrift for rettsvitenskap for 2011 s. 523 og dommen i Rettstidende for 1992 s. 295, den såkalte Custos-dommen. Av dette utleder klager at et krav kan falle bort dersom skyldneren protesterer mot fordringshaverens oppfatning av kontraktsforholdet/kravet på en slik måte at fordringshaveren får en "klar oppfordring til å undersøke saken nærmere" og fordringshaveren deretter lar det gå lang tid uten la høre fra seg. I Custos-saken gikk det nærmere ett år fra innsigelsen ble fremsatt til fordringshaveren lot høre fra seg, og det mente flertallet i Høyesterett var nok til at skyldneren med god grunn kunne innrette seg på at kravet var frafalt.

De faktiske forhold i vår sak er annerledes enn i de rettskilder som klager viser til. Nemnda mener derfor at anførselen ikke bør tillegges vekt verken i forhold til § 1 eller i forhold til § 17 andre ledd. Klager var i e-post dialog med kredittforetaket i februar-april 2021. Det som er fremlagt av denne

e-post utvekslingen, gjelder imidlertid kun spørsmål om henstand og/eller reduserte termininnbetalinger. Nemnda har ikke funnet spor av innsigelser mot rentekravet eller beregningen av renter. Klagers e-post 18.5.23 til innklagede er ikke lagt frem i saken, men innklagede har i sitt tilsvarende opplyst at klager der "hevde at rentene var ulovlig høye", og nemnda legger derfor til grunn at dette var første gang at det ble protestert mot rentekravet, og at utgangspunktet for eventuelle passivitetsvirkninger først begynner å løpe fra denne datoen.

Nemnda har merket seg at det gikk to år fra oppsigelsen av kreditten ble sendt til det ble sendt inkassovarsel. Nemnda kjenner ikke til når overdragelsen av kravet fant sted, men det er uansett uheldig at det går så lang tid fra oppsigelse til inkasso varsles, særlig når morarentesatsen er så høy som den har vært de siste årene.

Nemnda går over til å behandle anførselen om "ulovlig høye renter". Denne anførselen ble altså fremsatt før utløpet av fristen i betalingsoppfordringen og anses rettidig.

Slik nemnda forstår klager, gjelder anførselen de rentene som er avtalt i kredittgrenseavtalen. I avtalen står det om dette følgende:

Rente på åpen kreditt-balanse: 0,2833 % per dag [av utestående kredittbeløp]

Uttaksgebyr (betales for hvert uttak av kredittbeløpet) 12,5 % [av benyttet kredittbeløp]

APR: 258,02 %. Denne beregningen er basert på en åpen kreditt pålydende 20000,00 et uttaksgebyr på 12,5 % og en daglig rente på 0,2833 % og på følgende fortsetninger

Innholdsmessig gjelder anførselen kravets omfang, og den er begrunnet med henvisning til avtalen og pristiltaksloven § 2, og saken skal da fremmes for forliksrådet slik klager ba om i sin e-post 18.5.23, jf. inkassoloven § 1.

Etter nemndas syn hadde klager uansett rimelig grunn til tro at innsigelsen kunne være holdbar, idet både renteberegningsmåten (per dag), størrelsen og uttaksgebyrets størrelse er uvanlige og synes å kunne medføre et ekstraordinært stort vederlag for den forholdsvis beskjedne kreditt som ble ytet. Hun har i den anledning vist til lov om pristiltak (lov-1993-06-11-66) med senere endringer som i § 2 setter forbud mot å avtale priser som er urimelige.

Nemnda er enig i at innsigelsen også etter en objektiv vurdering gir rimelig grunn til at den bør prøves av i første omgang forliksrådet. Selv om pristiltaksloven § 2 ikke skulle føre frem, har en domstol adgang til å revidere en inngått avtale i medhold av avtaleloven § 36.

Klager har selv forsøkt å få innklagede til å vurdere å revurdere renteberegningen, men uten at det til nå har ført til noen endring av kravet.

Nemnda er etter dette kommet til at klager ikke plikter å betale de utenrettslige kostnadene i saken.

Selv om det ikke er nødvendig for resultatet, har nemnda også vurdert om betalingsoppfordringen oppfyller lovens krav.

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.

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 § 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.

Hensikten med bestemmelsen er at betalingsoppfordringen skal være "oversiktlig og lettfattelig, slik at skyldneren ikke kommer i tvil om hvilket beløp som skal betales", jf. Justisdepartementets rundskriv G-106/89 s. 32.

Slik nemnda ser det, er spesifikasjonsbestemmelsen i § 10 bare en presisering av hovedregelen i § 8 om at utenrettslig innfordring av krav skal skje i tråd med det som til enhver tid er god inkassoskikk.

I betalingsoppfordringen er det på første side satt opp en spesifikasjon med hovedkrav, forsinkelsesrenter (rentesats 10,75) og tariffmessig salær. Ved rentekravet er det med en stjerne henvist til tekst på side to der det opplyses at "avviker sakens rentesats fra dagens, er denne fast iht avtale." På side to er det angitt et lån pålydende kr 18 905,76, en rentesats på 10,75 % og forfallsdato 4.4.21. Ved forfallsdatoen er det med to stjerner henvist til en tekst som lyder slik:

Dersom hovedkravet er et kontokrav, vil renteposten på forsiden også inkludere rente før denne dato. Se dine kontoopplysninger hos fordringshaver for nærmere spesifikasjon eller kontakt oss.

Det er også en rentetabell som viser utviklingen av forsinkelsesrenten for det aktuelle tidsrom fra april 2021 til utsendelse av betalingsoppfordringen.

Etter nemndas syn gir betalingsoppfordringen et misvisende bilde av det rettslige grunnlaget for rentekravet fordi det på forsiden uttrykkelig angis at det dreier seg om forsinkelsesrenter. Kravet på kr 5 855,54 er i så fall vesentlig for høyt fordi bruk av offentlig tilgjengelig rentekalkulator beregner kravet til kr 3 496,06. Dersom det i kravet også er inkludert renter påløpt før lånets forfall, burde dette vært særskilt angitt, jf. bestemmelsen i § 10 andre ledd bokstav c om at tilleggskrav skal spesifiseres. Henvisningene som er gjort ved bruk av stjerner, kompenserer etter nemndas syn ikke for dette fordi de siterte tekstene krever nærmere undersøkelser og egne beregninger, noe som er i strid med kravene til oversiktlig og lettfattelig, jf. den siterte uttalelsen fra rundskrivet.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter da ikke å betale utenrettslige omkostninger 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).