

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2024-741

28.8.2024

LOWELL NORGE AS

God inkassoskikk, § 8

Om nemndas mandat når det er avsagt dom og avholdt utleggsforretninger.

Klager erkjente kravet, som også var fastsatt i dom fra 1999. Han mente at han i ettertid hadde blitt utsatt for inkassometoder som alvorlig forverret hans helse. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: KR 5 891.

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av fakturakrav på kr 26 583, fra et bilutleiefirma. Kravet ble behandlet av G. forliksråd, som 10.8.99 avsa uteblivelsesdom, der klager ble dømt til å betale kr 33 987,97 med tillegg av forsinkelsesrenter av hovedkrav og omkostninger, frem til betaling. Utenrettslige inkassokostnader inngikk i kravet med kr 4 240.

Namsmannen i G. avholdt utleggsforretning over kravet 16.4.10 og 30.6.20. I den seneste namsmannsbehandlingen utgjorde kravet på utenrettslige inkassokostnader kr 5 891. Namsmannen besluttet begge sakene fremmet med intet til utlegg.

Klager har anført at saken faller inn under nemndas mandat og at saken derfor skal tas til behandling. Klagen gjelder ikke selve saken, men på inkassoforetakets saksbehandling. Foretaket sender ham stadige krav i saken. Han har flere ganger informert om- og dokumentert at han lider av alvorlig psykisk sykdom, nå også alvorlig kreftsykdom. Han har derfor bedt om en fast saksbehandler. Disse henvendelsene er verken besvart eller hensyntatt, noe som er til stor belastning og forverrer hans helse alvorlig. Klager mener at dette må være i strid med god inkassoskikk.

Inkassoforetaket har anført at saken må avvises, jf. Finansklagenemndas vedtekter pkt. 4.1 bokstav c. Saken er behandlet rettslig, av forliksrådet og namsmannen. Etter utleggsforretningen i 2020 er det sendt tre SMS og ett brev til klager. Saken ble besluttet satt i bero ett år fra 21.5.24, slik at klager får ro til å komme med et forslag til løsning. Grunnet feilregistrering gikk det likevel ut en SMS til klager 6.6.24. Dette har foretaket beklaget.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Vedtektene for Finansklagenemnda bestemmer i pkt. 4.1 bokstav c at en sak kan avvises dersom "den er eller har blitt behandlet av en domstol, herunder forliksrådet." Når klagen en rettet mot et inkassoforetak, er også behandling hos namsmyndigheten avvisningsgrunn jf. vedtektene pkt. 4.1 andre ledd.

Det er en såkalt "kan" regel som innebærer at det er opp til nemnda å avgjøre om saken skal avvises eller tas til realitetsvurdering.

Som det fremgår av saksfremstillingen, er saken både behandlet av en domstol og to ganger av namsmannen. Dette taler mot å vurdere saken nærmere, men på den annen side har nemnda

reagert på to forhold som ikke innebærer noen overprøving av forliksrådets avgjørelse, og som er nærmere omtalt nedenfor. Nemnda er derfor kommet til at saken bør prøves i sin helhet.

Klager har anført at han ikke har fått adekvate svar på sine henvendelser til innklagede, og at han blir utsatt for pågang selv når foretaket selv har opplyst ham om at saken er stilt i bero.

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.

Slik saken er opplyst, kan ikke nemnda se at anførselen om manglende besvarelser kan føre frem. I saken er det lagt frem e-post korrespondanse som viser at innklagede har besvart klagers henvendelse om ettergivelse og ønske om å få en fast saksbehandler. Selv om svaret er negativt på begge anmodningene, er dette noe klager må leve med.

Det neste spørsmål er om innklagede har opptrådt i strid med god inkassoskikk ved å sende en SMS til klager om saken etter at de selv hadde stilt saken i bero. Inkassoforetakene har, slik nemnda har lagt til grunn i andre saker, selv innført en "fredsplikt" fra de blir bedt om å gi tilsvaret i en klagesak til saken er avgjort, og nemnda har lagt til grunn at brudd på fredsplikten etter omstendighetene kan være i strid med god inkassoskikk.

Klager har over lengre tid vært alvorlig syk. Det er lagt frem en legeerklæring i saken som er datert 12.6.23, og som innklagede har vært kjent med. Det fremgår av denne at klager har betydelige vansker med å fungere dagliglivet "grunnet omfattende traumatiske belastninger", blant annet på grunn av langvarig pågang fra en offentlig kreditor. I sitt tilsvaret 21.5.24 til Finansklagenemnda opplyste innklagede at de nå hadde "stilt saken i bero 1 år frem i tid slik at [klagers etternavn] kan få ro til å komme med et forslag til løsning." Likevel ble det sendt en SMS som ledd i en kampanje, til klager 6.6.24, noe innklagede "på det sterkeste" har beklaget.

Nemnda er kommet til at henvendelsen er i strid med god inkassoskikk. Selv om det kun dreier seg om en enkelt SMS, var innklagede klar over klagers svært sårbar situasjon som ulykkeligvis kom i hans telefon mens han oppholdt seg på sykehuset under utredning for en alvorlig somatisk sykdom.

Nemnda har også reagert på at de oppgitte, utenrettslige kostnadene har økt betydelig fra uteblivelsesdommen til utleggsforretningen som ble avholdt av namsmannen 30.6.20. I dommen ble fordringshaver tilkjent kr 4 240, mens de utenrettslige kostnadene i namsboken er oppgitt og

lagt til grunn med kr 5 891. Innklagede er forelagt dette og har forklart at posten består av utenrettslige kostnader med kr 3 440, honorar for skriving av klage kr 860 og rettsgebyr med kr 1 591. Posten inneholder med andre ord en blanding av flere kostnadsarter, rettslige og utenrettslige.

Inkassoloven krever i § 10 andre ledd at inkassator i betalingsoppfordringen spesifiserer hva som er hovedkrav og hva som er tilleggskrav, herunder hva som er renter og hva som er inkassokostnader. Spesifikasjonskravet videreføres i tvangsfullbyrdelsesloven § 5-2 første ledd bokstav (d) som krever at begjæringen om tvangsfullbyrdelse av pengekrav skal inneholde "særskilt angivelse av hovedkrav og grunngitte tilleggskrav!". Begrunnelsen for disse reglene er at skyldneren til enhver tid skal kunne kontrollere de enkelte postene i det samlede krav som rettes mot ham/henne.

I vår sak er begjæringen forelagt klager som ikke har tatt til motmæle. Kravet i begjæringen synes lagt uprøvd til grunn selv om det altså er en markert størrelsesforskjell på de utenrettslige kostnadene i dommen og i begjæringen. Selv om posten samlet sett er riktig, er den etter nemndas oppfatning villedende for klager, og derfor i strid med god inkassoskikk.

Nemnda er etter dette kommet til at klager bør fritas for å betale inkassokostnadene i saken med kr 3 440.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (bransjerepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).