

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2024-906

8.10.2024

Finexa Norge AS

God inkassoskikk

Om varsling og om klager er utsatt for urimelig påtrykk og skade, i strid med god inkassoskikk.

I løpet av 13 dager mottok klager tre fakturaer, i forbindelse med service og egenandel etter forsikringssak knyttet til sin båt. Samlet krav utgjorde kr 39 901 og skulle betales innen 19.9.23. I desember kontaktet klager innklagede, som fulgte opp kravene for fordringshaver. Det ble avtalt at kravet kunne betales i tre avdrag; ett før båten ble hentet og resten henholdsvis 20. januar og 20. februar. Klager betalte kr 10 941 i desember. Inkasso ble iverksatt 18.3.24. Klager mente at det var avtalt at han skulle få skriftlig avdragsavtale og nye fakturaer. Da han ikke hadde mottatt dette mente han at det ikke var grunnlag for å iverksette inkasso og belaste han for inkassokostnader. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: KR 2 240.

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av tre fakturaer for båtreparasjon. Kravene var pålydende kr 10 941, kr 24 960 og kr 4 000, heretter benevnt som faktura A, B og C. Faktura A ble sendt 31.8.23. Faktura B og C, som gjaldt egenandel etter skade, ble sendt 12.9.23. Faktura A forfalt til betaling 14.9.23, mens faktura B og C forfalt til betaling 19.9.23. Alle fakturaene er etter det opplyste sendt per e-post.

Foretaket har forklart at purring for faktura A ble sendt 2.10.23, mens purring for faktura B og C ble sendt 16.10.23.

Foretaket har forklart at klager tok kontakt med fordringshaver på telefon 3.12.23, med spørsmål om en betalingsavtale for hele kravet. Fordringshaver godkjenner at kravet kan betales over tre måneder, samt at første avdrag må betales før båten hentes. Foretaket har forklart at de ringte klager 8.12.23 "og informerer om dette, inkludert første avdrag knyttet til henting av båt. Resterende skal gjøres opp hhv 20.1 og 20.2".

Klager betalte faktura A den 12.12.23. Inkassovarsel for faktura B og C ble sendt 23.2.24. Varslet er etter det opplyste sendt per post via S. og er bekreftet levert.

Det var i februar/mars e-postdialog mellom klager og inkassoforetaket rundt hva som var avtalt rundt avdragsavtalen. Klager har forklart at det ble avtalt at inkassoforetaket skulle sende klager nedbetalingsavtale og fakturaer basert på betalingsavtale/nedbetalingsplan. Klager hørte ikke mer fra foretaket, før klager 29.2.24 mottok inkassovarsel. Foretaket viste til de forfalte kravene, og avviste at det var avtalt at det skulle sendes nye fakturaer.

Inkasso ble iverksatt for fakturaene B og C, og betalingsoppfordring ble sendt 18.3.24. Tariffmessig salær var lagt til kravet. Varslet er etter det opplyste sendt per post via S. og er bekreftet levert.

Klager kontaktet inkassoforetaket 31.3.24, og bestred grunnlaget for inkassosalær og forsinkelsesrenter. Begrunnelsen var den samme, at klager ikke hadde mottatt nye fakturaer, som avtalt.

Klager har anført at det ikke er grunnlag for inkassosalær og forsinkelsesrenter. Det var avtalt at det skulle sendes skriftlig betalingsavtale på "resterende utstående beløp, som erstatning for opprinnelige fakturaer". Han mottok ingen betalingsavtale eller nye fakturaer. Det var derfor ikke grunnlag for å iverksette inkasso og kreve inkassokostnader dekket.

Inkassoforetaket har anført at det er grunnlag for inkassosalæret og forsinkelsesrenter. Klager har ikke gyldig grunn til å la være å betale, og innsigelsen er åpenbart grunnløs. Det var ikke avtalt at klager skulle få tilsendte nye fakturaer på avdragsbeløpet, men at klager selv på eget initiativ skulle foreta innbetalinger i tråd med betalingsavtalen som ble inngått pr telefon.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Partene har gitt forskjellige forklaringer på hva som ble avtalt på telefon 8.12.23. Klagers anførsel er at innklagede ikke overholdt avtalen om å sende ham avdragsgiroer med forfallstidspunkt for de to fakturaene som skulle betales.

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.

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.

Nemnda bygger også på det såkalte "bevissikringssynspunktet". Dette prinsippet er utviklet i rettspraksis blant annet i Rt-2009-920 som i avsnitt 36 siterer professor/høyesterettsdommer Jens Edvin A. Skoghøy som i en av sine bøker om tvistemål oppsummerer prinsippet slik:

Det er både i rettspraksis og teori lagt til grunn at dersom den ene parten har hatt mulighet og oppfordring til å sikre beviset for en faktisk omstendighet, mens den annen ikke har hatt tilsvarende mulighet eller oppfordring, må beviset gå utover den part som kunne og burde ha sikret beviset (bevissikringshensynet).

Prinsippet har også blitt ført inn i lovgivningen. Ett eksempel er finansavtaleloven som i § 3-5 om alminnelig bevisbyrde der det beskrives slik:

Med mindre noe annet er særskilt bestemt, skal bevisbyrden for en faktisk omstendighet bæres av den part som har best mulighet for og oppfordring til å sikre bevis for denne omstendigheten.

I saken her er partene enige om at det 8.12.23 ble inngått en avtale på telefon om at første betaling skulle skje ved henting av båten på verkstedet. De er videre enige om at det skulle gis utsettelse med betalingen av de to gjenstående fakturaene, men der stopper enigheten.

Klager hevder at det ble avtalt at han skulle få tilsendt "en betalingsplan for de to siste fakturaene fordelt over tid", uten at det ble avtalt noe beløp. Innklagede hevder det ikke ble avtalt at klager skulle få tilsendte nye fakturaer på avdragsbeløpet, men at klager selv på eget initiativ skulle foreta innbetalinger i tråd med betalingsavtalen som ble inngått pr telefon. Samtidig har innklagede opplyst at det ble avtalt at betalingene skulle foretas henholdsvis 20.1.24 og 20.2.24.

Nedbetalingsavtaler forekommer ofte i inkassobransjen, og det er viktig for alle impliserte parter at det er klarhet rundt hva som avtales, og det er, slik nemnda ser det, den profesjonelle part som innfordrer penger for andre som både har best mulighet og oppfordring til sikre beviset for hva som ble avtalt.

De to fakturaene som gjensto, lød på svært ulike beløp, og fastsettelse av både størrelse og tidspunkt for betaling av de to avdragene var derfor nødvendige for å sikre nytt utgangspunkt for den videre inndrivingsprosess. Innklagedes egen oppfatning av hva som ble avtalt, synes også uklar. Det anføres at nærmest alt var opp til klager, samtidig som det opplyses at det ble avtalt to konkrete datoer for innbetaling. Det er også påfallende at det ikke ble sendt inkassovarsel etter at betaling 20.1.24 uteble.

Nemnda er etter dette kommet til at uklarheten som oppsto, må gå ut over innklagede som ved å unnlate å sende en skriftlig bekreftelse og/eller i det minste lage et notat om avtalen i sin logg, har skapt en unødvendig uklarhet om forfallstidspunkt og størrelse på de to siste avdragene. Dette strider, slik nemnda ser det, mot god inkassoskikk ved at det skapte en urimelig ulempe for klager, jf. lovens § 8 andre ledd.

Uten at det er av betydning for resultatet har nemnda også vurdert saken i lys av prinsippet i inkassoloven § 17 andre ledd som 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.

Klager sendte 29.2.24, før fristen i inkassovarslet var løpt ut, en e-post til innklagede der han viste til kontakten i desember 2023 der han "skulle få tilsendt betalingsavtale. Denne kom aldri". Innklagede svarte dagen etter at inkassovarsel ble sendt fordi "vår oppdragsgiver ikke har mottatt noen innbetaling på disse sakene i januar eller februar." Den videre korrespondanse er lite avklarende, og nemnda mener innsigelsen burde blitt behandlet på en grundigere måte.

Etter det nemnda har kommet til ovenfor, hadde klager grunn til å tro at det var hold i hans innvending, og også etter en objektiv vurdering, jf. ovenfor, mener nemnda at det var god grunn til å forvente en skriftlig bekreftelse på avtalen i form av en e-post eller nye giroer med fastsatte beløp og forfallstider. På den andre side er nemnda enig med innklagede i at klager, i stedet for å vente så lenge, på et langt tidligere tidspunkt burde kontaktet innklagede for å få vite nærmere hvordan han skulle forholde seg.

Etter dette er nemnda kommet til at klager bør fritas fra å betale inkassokostnadene i saken. Nemnda har ikke kompetanse til å vurdere rentespørsmålet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

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