Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2025-1008

20.10.2025

KREDINOR AS

God inkassoskikk, § 8

Om nemndas kompetanse når saken er behandlet av namsmannen. Om god inkassoskikk.

Klager mente at foretaket hadde brutt sin informasjonsplikt, ved ikke å sikre at betalingsinformasjon var tilgjengelig og forståelig. Klager mente derfor at renter og gebyrer påløpt etter 2022, da klager ba om informasjon, bør frafalles. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 6 300.

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av misligholdt billån med salgspant, fra NN Sparebank. Gjeldsbrev, pålydende kr 85 916, ble signert elektronisk 2.5.21. Varsel om heving ble sendt per Digipost 15.9.22. Det fremgår av varselet at klager hadde mulighet til å betale tre utestående terminer for å unngå at lånet ble brakt til førtidig forfall. Kjøretøyet ble etter det opplyste avregistrert 29.9.22 kl. 10.40.

Foretaket har opplyst at det er sendt SMS og ringt klager flere ganger, før inkassovarsel for hele saldoen ble sendt 4.10.22. Betalingsoppfordring, inkludert tariffmessig salær, ble sendt 24.10.22. Varsel om tilbakelevering/Varsel om tvangsfullbyrdelse ble sendt 16.11.22. Alle varsler er etter det opplyste sendt per Digipost.

Foretaket har forklart at klager tok kontakt 16.11.22. Hun opplyste at bilen var lånt bort til en venninne denne sommeren, at venninnen hadde kjørte rundt i Europa og bare satt den igjen et eller annet sted i Belgia. Forholdet var anmeldt til politiet, men politiet hadde ikke gjort noe med saken. Klager erkjente ansvar for lånet, og skulle prøve å skaffe til veie kr 14 000 innen 1.12.22. Hun skulle ta kontakt dersom hun ikke klarte dette.

Etter forutgående varsling, sendte foretaket begjæring om utlegg 15.12.22. Klager var oppfordret av namsmannen til å ta kontakt, men skal ikke ha tatt kontakt. Utleggsforretning ble avholdt 20.1.23. Kr 6 300 i inkassokostnader var tatt med i kravet namsmannen behandlet. Siden utleggsforretning var avholdt med intet til utlegg, og kjøretøyet var avregistrert og i utlandet, ble saken overført til overvåk.

Foretaket sendte 29.7.25 betalingsoppfordring/varsel om utlegg. Klager tok kontakt samme dag, og det ble etablert en avdragsavtale. Ingen betalinger ble mottatt.

I e-post 31.7.25 opplyste klager at hun bestred lånet og mente at foretaket var pålagt å informere om lånet. Klager har videre forklart at kravet ikke lå på Min side hos foretaket. Hun fikk beskjed om at hun måtte ha laptop for å se kravet.

Foretaket har forklart at kravet ble innregistrert i datasystemet til inkassoforetaket Modhi Norge, som siden er fusjonert med Kredinor. Saken har vært tilgjengelig på Min Side hos Modhi Norge. Etter fusjonen, har det ligget link til sakene fra gamle Modhi Norge. Informasjon om det

utestående kravet vises også i skattemeldingen.

Klager har anført at kravet på renter og omkostninger etter 2022 må bortfalle. Kravet er ikke korrekt varslet, betalingsinformasjon har vært utilgjengelig. Hun har ikke hørt fra foretaket på mer enn 3 år, og har derfor ikke hatt reell mulighet til å betale eller følge opp kravet før det vokste til dagens størrelse.

Inkassoforetaket har anført at kravet på inkassokostnadene er korrekt og opprettholdes. Kravet er korrekt varslet og innsigelser er besvart. Klager er gitt flere muligheter til å betale seg ajour, uten at innbetaling er mottatt i saken. Foretaket har på Min side veiledning, med fremgangsmåten for å finne informasjon om saken.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Vedtektene for Finansklagenemnda bestemmer i pkt. 4.1 andre avsnitt at en sak mot et inkassoforetak kan avvises dersom «saken er under behandling eller har blitt behandlet av namsmyndighetene.»

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

Nemndas hovedoppgave er å påse at inkassolovens bestemmelser overholdes frem til saken overføres til forliksrådet eller namsmannen. Inkassoloven § 17 andre ledd bestemmer at erstatningsansvaret kan bortfalle dersom skyldneren har innsigelser som ikke er åpenbart grunnløse forutsatt at innsigelsen fremsettes i tide, normalt før betalingsoppfordring fremsettes, men i alle fall i løpet av fristen i oppfordringen. Men nemndas mulighet for å kontrollere inkassoforetakene gjelder også de senere stadier. I Ot. prp. nr. 2 (1987-88) s. 100-101 utales følgende:

> Etter at et opprinnelig omtvistet kravs eksistens og omfang er blitt fastslått, f.eks. ved rettskraftig dom (nemndas understreking), vil imidlertid videre pågang på en skyldner som ikke betaler, bli å anse som inndriving som kommer inn under inkassoloven.

Klager har ment at hun ikke er blitt varslet på lovlig måte. Hun bestrider derfor at hun plikter å betale blant annet gebyrer.

I vår sak mener nemnda å kunne påvise brudd på inkassoloven både før inkasso ble iverksatt og i forbindelse med at det nå i sommer på nytt er sendt betalingsoppfordring/varsel om rettslig inndriving/varsel om tvangsfullbyrdelse, og nemnda har derfor besluttet at saken bør realitetsbehandles.

Inkassoloven § 9 om inkassovarsel stiller krav om at varslet skal ha et bestemt innhold og at det i tillegg skal være klart og utvetydig, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. I en uttalelse 15.10.07 fra Justisdepartementets lovavdeling heter det blant annet:

> Ved vurderinga av om eit brev er tilstrekkeleg klart og utvitydig, må det takast omsyn til korleis brevet samla sett framstår for skyldnaren. At brevet inneheld ei setning som isolert sett tilfredsstiller kravet til innhaldet i eit inkassovarsel, er ikkje nødvendigvis tilstrekkeleg. Setninga kan t. d. vere uklart formulert, den kan ha ein lite framtredande plass i brevet, eller situasjonen kan vere at brevet inneheld annan tekst eller overskrifter som kan skape tvil om ein står overfor eit inkassovarsel eller eit anna dokument, t.d. ei purring.

Uttalelsen gjelder, som nevnt, kun inkassovarsel etter inkassoloven § 9, men nemnda har i en rekke avgjørelser lagt til grunn at det samme må gjelde alle varsler i den utenrettslige inndrivingsprosessen.

I brev 15.9.22 mente daværende inkassoforetak nok å varsle oppsigelse av kreditten, men dokumentet inneholder både i overskriften og i teksten en sammenblanding av en oppsigelse og

en betalingsoppfordring. Overskriften er slik: **«Betalingsoppfordring,** inkassoloven § 10.» og under der: **«Varsel om oppsigelse.»** I teksten er det korrekt varselet om at manglende betaling innen fristen på 14 dager, vil være å anse som et vesentlig mislighold, og at kreditten derfor vil være forfalt i sin helhet, men det er også påpekt at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader og til rettslig innfordring, noe som vanligvis hører hjemme i betalingsoppfordringer. Lenger nede i teksten er det påpekt at man må meddele eventuelle uenigheter om kravets rettmessighet innen betalingsfristen, og at uenigheten kan bringes inn for Inkassoklagenemnda slik det skal gjøres i betalingsoppfordringer, jf. inkassoloven § 10 første ledd.

Sammenblandingen innebærer etter nemndas syn at det for en skyldner lett skapes tvil om man står overfor en oppsigelse av hele kreditten eller en vanlig betalingsoppfordring. Det foreligger derfor etter nemndas syn brudd på kravet om at alle varsler i inkassoprosessen skal være klare og ikke til å misforstå.

Det foreligger etter nemndas syn også brudd på spesifikasjonskravet slik dette er nedfelt i inkassoloven § 10. Bestemmelsens andre ledd bokstav c bestemmer at betalingsoppfordringen skal angi «kravets størrelse med særskilt angivelse av hovedkrav og tilleggskrav, som krav på forsinkelsesrente og erstatning for inndrivingskostnader». Oppregningen er etter lovteksten ikke ment å være uttømmende, jf. *«som krav på».* Begrunnelsen for spesifikasjonskravet er et ønske om klarhet og for at en skyldner på en enkel måte skal kunne vurdere hvert enkelt element i det samlede krav som rettes mot ham eller henne.

I brev 29.7.25 fra innklagede inkassoforetak til klager, et brev som synes å være foranledningen til at klagen ble fremsatt, er det i overskriften angitt å være et kombinert varsel om betalingsoppfordring, varsel om rettslig inndriving og varsel om tvangsfullbyrdelse. I kravsoppstillingen på s. 2 i brevet er sakens omkostninger slått sammen til ett beløp uten at det er spesifisert nedenfor slik det er gjort for blant annet hovedstol og renter. Dersom man skal finne ut hva omkostningskravet består av, må man gå til namsboken fra 20.1.23. Det fremgår der at det samlede krav består av inkassokostnadene (kr 6 300), honorar for skriving av klagen (kr 763,75) og rettsgebyr (kr 1479), til sammen kr 8 542,75.

Nemnda er etter dette kommet til at det foreligger to brudd på inkassolovens bestemmelser, og at klager derfor ikke plikter å betale inkassokostnadene på kr 6 300.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

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