

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2025-1132

17.11.2025

KREDINOR AS

Tvist

Om nemndas kompetanse når saken er til behandling i forliksrådet før klage ble fremmet for Finansklagenemnda.

Klager fremsatte innsigelser mot kravets størrelse etter at saken var oversendt til namsmannen. Inkassoforetaket henviste klager til namsmannen, som overførte saken til forliksrådet som følge av klagers innsigelser. Klager fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 2 800.

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av slutfaktura etter oppsagt forsikringsavtale.

Klager sa opp sin forsikringsavtale hos NN Forsikring, fordi han mente varslet premieøkning var urimelig og i strid med god forretningsskikk. Forsikringsforetaket sendte slutfaktura 17.1.25 på kr 10 535, med betalingsfrist 21.2.25. Betalingspåminnelse ble sendt 7.3.25. Inkassovarsel ble sendt 27.3.25. Inkassoforetaket sendte Betalingsoppfordring og varsel etter tvisteloven § 5-2, den 2.5.25. Begjæring om utlegg ble sendt 7.7.25. Grunnet innsigelse fra klager, overførte namsmannen saken til forliksrådet den 9.9.25.

Klage ble fremsatt til Finansklagenemnda 9.9.25. I klageskjemaet hadde klager bekreftet at kravet [har] vært brakt inn for forliksrådet/domstolen eller namsmannen.

Klager har anført at kravet er omtvistet og at innsigelse mot kravet ble fremsatt mot inkassoforetaket 24.8.25. Klager har krevd at kravet trekkes tilbake og at eventuelle feilaktige registreringer i deres systemer og eventuelt hos kredittopplysningsbyråer blir rettet.

Inkassoforetaket har anført at kravet på inkassokostnadene er rettmessige og har nedlagt påstand om at klagen ikke tas til følge. Innsigelse ble først mottatt 23.8.25. Klager ble henvist til namsmannen både 23.8.25 og 9.9.25.

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 kompetanse er videre etter samme vedtekter pkt. 1.3 fjerde avsnitt begrenset til «å få avgjort om det er grunnlag for skyldnerens plikt til å erstatte krav om utenrettslige omkostninger.»

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall, idet flertallet mener saken bør realitetsbehandles, mens mindretallet mener den bør avvises.

Finansklagenemnda Inkassos flertall, leder Jensen og forbrukerrepresentant Bjønness, begrunner sitt standpunkt slik:

Saken er berammet til behandling i forliksrådet 17.12.25, og etter flertallets syn bør saken realitetsbehandles, idet nemnda besitter spesialkompetanse når det gjelder klagers plikt til å erstatte sidekravet i saken, de utenrettslige omkostningene. Det vil derfor kunne være nyttig for forliksrådet å se nemndas vurdering av denne siden av saken. Inkassoforetaket har lagt ned påstand om at klagen ikke tas til følge, og har således ikke krevd avvisning.

Hovedspørsmålet i saken er, slik flertallet ser det, om saken skulle vært behandlet som en tvistesak eller om det var korrekt å behandle den som en inkassosak slik inkassoforetaket har gjort.

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

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

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

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

[Det er] *inndriving* 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.

På samme sted uttalte departementet følgende:

Hvor det foreligger et *tvilsomt eller bestridt* pengekrav, men saken likevel gripes an som en «inkassosak», vil forholdet likevel gå inn under inkassoloven § 1.

Uttalelsene innebærer, slik nemndas flertall vurderer de, at alle tvister om et kravts berettigelse eller størrelse faller utenfor lovens område, og at det er uten betydning for dette spørsmålet om inkassoforetaket har grepet saken an som en inkassosak. Det avgjørende er hva tvisten objektivt dreier seg om.

I saken er det opplyst at forsikringsforetaket 12.11.24 sendte varsel om en betydelig økning av forsikringspremien, og at foretaket samme dag sendte en faktura på kr 71 032 i posten til klagers folkeregistrerte adresse. Klager har i sin klage opplyst om en økning fra kr 45 000 til kr 75 000, mens forsikringsforetaket har opplyst at økningen var fra kr 59 038 til kr 71 032. Foretaket purret på betaling av fakturaen 1.1.25. I en e-post 15.1.25 til forsikringsforetaket opplyste klager at han hadde kontaktet andre foretak som hadde lavere premie på en del spesifikke forsikringer og ba om et bedre pristilbud slik at han slapp «å flytte alt til et annet selskap.» Henvendelsen ble besvart dagen etter av forsikringsforetaket som ikke fant å kunne redusere premiekravet hvorefter klager samme dag sa opp hele sitt avtaleforhold med forsikringsforetaket og flytter forsikringene til et annet foretak. Ny faktura, sluttfaktura, ble sendt 17.1.25 for perioden 16.12.24 til 15.2.24. Etter det som er opplyst, fremsatte klager innsigelse mot kravet til namsmannen den 9.9.25 hvorefter namsmannen samme dag besluttet at saken skulle overføres til forliksrådet fordi klager i vår sak hadde reist innvendinger mot kravet. I innsigelsen til namsmannen redegjorde klager for sakens bakgrunn og påpekte at han aldri hadde akseptert sluttfakturaen fordi han mener kravet

inneholder en urimelig prisøkning.

Inkassoforetakene plikter å foreta en selvstendig vurdering av alle krav som mottas til inndriving og har, slik flertallet ser det, en selvstendig plikt til å vurdere kravets rettmessighet, jf. blant annet Oslo tingretts avgjørelse, inntatt i TOSLO-2005-84212. For at inkassoforetaket skal kunne foreta en slik vurdering er det avhengig av at fordringshaveren opplyser om forhold i saken som kan være av interesse for vurderingen. Unnlater fordringshaveren å opplyse om slike forhold, vil unnlatelsen kunne føre til at skyldnerens erstatningsplikt faller bort fordi fordringshaveren identifiseres med inkassator.

Innspill fra skyldnere, i dette tilfellet klageren, må tolkes; det må forsøkes klargjort om hva innspillet betyr i en rettslig sammenheng. Etter flertallets syn viste e-post utvekslingen allerede i januar 2025 mellom klager og hans forsikringsforetak at partene var uenige om premies størrelse. Uenigheten var så stor at klager valgte å si opp alle sine forsikringer. En naturlig konsekvens av uenigheten var, slik flertallet ser det, at den mest sannsynlig også ville omfatte kravet i slutfakturaen som var basert på premieøkningen. Dette kom uansett klart frem i klagers skriv til namsmannen.

Departementets uttalelse ovenfor, som omhandler den situasjonen at inkassoforetaket feilaktig går til utenrettslig inndriving av et tvilsomt krav slik situasjonen også er i vår sak, viser etter flertallets syn at saken også i et slikt tilfelle går inn under inkassoloven § 1. Vurderingen er objektiv, og det er ikke avgjørende på hvilket tidspunkt uenigheten avkrystalliserer seg.

I tilsvar 17.9.25 innleder inkassoforetaket med å uttale at «Klagen gjelder uenighet vedrørende forsikringspremie og at klager mener dette er i strid med god forretningsskikk.» Dette er en korrekt forståelse av tvistetemaet, og erkjennelsen burde ha ført til at inkassoforetaket frafalt kravet på de utenrettslige kostnadene.

Etter flertallets syn har klagen ført frem og klager plikter derfor ikke å betale de utenrettslige kostnadene.

Mindretallet, bransjerepresentant Knudsen, begrunner sitt standpunkt slik:

Klager mottok informasjon fra forsikringsselskapet den 12.11.24 med informasjon om forsikringsvilkår i perioden 16.12.24 – 16.12.25, prisforskjellen ved fornyelse og fra forrige avtaleperiode fremgår klart av forsikringsvilkårenes første side. Klager har på dette tidspunktet fremdeles anledning til å si opp forsikringen med en måneds oppsigelsestid for å unngå økning i forsikringspremien. I motsatt fall følger det av forsikringsvilkårene at avtalen fornyes automatisk med et år av gangen. Ettersom klager selv informerer om at vedkommende har hatt forsikring hos Fremtind i fem år må det legges til grunn at han er kjent med forsikringsvilkårene.

To måneder etter varsel om endring av vilkårene er mottatt tar klager kontakt med Fremtind hvor klager erkjenner å ha fått informasjon om økningen, men ønsker en bedre pris. Slik bransjerepresentanten ser det sier klager opp sine forsikringer på bakgrunn av at Fremtind besvarer henvendelsen med informasjon om at de ikke kan gi han rabattert pris. Klager sier da opp sine forsikringer og har i henhold til forsikringsvilkårene en måneds oppsigelsestid og slutfakturaen som ligger til grunn for inkassosaken gjelder denne perioden.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at klager har tatt kontakt med Fremtind i forbindelse med utsendelse av hverken slutfaktura, betalingspåminnelse eller inkassovarsel, dette til tross for at han fikk tilsendt forskuddsfaktura for kommende avtaleperiode samtidig som varsel om endring av vilkår ble sendt. Basert på e-postkorrespondansen forut for oppsigelsen er det, slik bransjerepresentanten ser det, ikke grunnlag for å anse det fakturerte beløpet som omtvistet på

tidspunktet kravet ble oversendt foretaket.

Videre er det heller ikke dokumentert at han tok kontakt med Kreditor før i august selv om betalingsoppfordring ble sendt i starten av mai, innsigelsen ble, slik bransjerepresentanten ser det, fremsatt etter at utleggsbegjæring var sendt namsmannen og kravet hadde vært gjenstand for en utenrettslig innfordringsprosess i tråd med inkassolovens regler.

Ettersom klager både er uenig i hovedkravet og de utenrettslige omkostningene, samt at saken er brakt inn for forliksrådet, er bransjerepresentanten av den oppfatning av saken ikke skal realitetsbehandles, men avvises til behandling ettersom begge deler er inkludert i forliksklagen.

Da det er uenighet mellom nemndas medlemmer, er det flertallets syn som skal legges til grunn.

Klager plikter følgelig ikke å betale de utenrettslige kostnadene som er påløpt i saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

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