

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2025-465

9.5.2025

Intrum AS

Varsling

Om nemndas kompetanse når det er tatt ut forliksklage etter at klage var sendt til Finansklagenemnda. Om det er grunnlag for kravet på inkassokostnader.

Et fakturakrav ble ikke betalt til forfall. Klager bestred først å ikke ha mottatt faktura. Foretaket dokumenterte at denne var sendt til klagers e-post. Klager betalte hovedkravet syv dager etter at betalingsfristen i betalingsoppfordring var utløpt. Etter å ha purret klager for restkravet to ganger, tok foretaket ut forliksklage for kravet på renter og inkassoomkostningene. I klagen til Finansklagenemnda anførte klager at han ikke hadde mottatt inkassovarsel. Klagen var mottatt hos Finansklagenemnda to dager før forliksklagen var sendt, men klagen var ennå ikke oversendt foretaket for uttalelse. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 1 120

Saksfremstilling

Saken gjelder om kravet er korrekt varslet og om kravet på inkassokostnadene er rettmessig.

Faktura pålydende kr 4 253,44 forfalt til betaling 15.9.24. Det var opplyst at kravet var overlatt til NN, og at betaling med befriende virkning kun kunne gjøres dit. Fakturaen ble sendt per e-post til samme e-postadresse klager har oppgitt i klagen.

Inkassovarsel ble sendt av NN den 1.10.24. Varselet var merket med «WeMailNO», men ble etter det opplyste sendt per post. Purregebyr var lagt til kravet med kr 35. Fordringshaver har forklart at det er PostNord som sender ut inkassovarsler for dem, og at «WeMailNO» kun er navnet på et system. Det har ingenting med digital utsendelse å gjøre.

Betalingsoppfordring ble sendt av inkassoforetaket 23.10.24. Varselet er sendt som eFaktura. Tariffmessig salær var lagt til kravet med kr 560.

Klager har forklart at han kontaktet inkassoforetaket 23.10.24, og forklarte at han ikke hadde mottatt faktura. Han ba om å få denne tilsendt, og opplyste samtidig om at han ikke godtok å betale gebyr. Han mottatt kopi av fakturaen 13.11.24.

Klager betalte hovedkravet, kr 4 523,44, direkte til fordringshaver 13.11.24. Det var ikke tatt noe forbehold ved betalingen. Restkravet, som utgjorde utenrettslige inkassokostnader og forsinkelsesrenter, ble purret 23.1.25 og 18.2.25. Forliksklage ble sendt til Fauske forliksråd 26.2.25. Dette var to dager etter at klager innleverte elektronisk klage til Finansklagenemnda, og samme dag som Finansklagenemnda oversendte klagen til inkassoforetaket for uttalelse.

Klager har anført at det ikke er grunnlag for kravet på inkassokostnadene og saksomkostninger pålagt etter at kravet var oppgjort. Kravet er ikke korrekt varslet, da verken faktura eller inkassovarsel er sendt på betryggende måte. Det mangler dokumentasjon på at inkassovarselet er sendt og mottatt. Hovedkravet ble betalt straks klager mottok fakturakopien. Klager har videre

anført at salær ikke kan økes mens en saklig innsigelse er til behandling. Forliksklage kan ikke tas ut etter at sak er klaget inn for Finansklagenemnda. Klagerkrever at inkassosalær og saksomkostninger skal frafalles, samt at forliksklagen skal trekkes.

Inkassoforetaket har anført at saken skal avvises fra inkasso. Subsidiært er det anført at kravet på inkassokostnadene er rettmessige. Faktura er sendt til klagers e-postadresse. Inkassovarsel er sendt per post til folkeregistrert adresse og er ikke kommet i retur. Klager har ikke tatt kontakt med fordringshaver verken før eller etter at saken ble sendt til inkasso. Kravet er betalt uten underretning til foretaket, altså uten forbehold. Saken ble oversendt Forliksrådet før inkassoforetaket mottok brev fra Finansklagenemnda.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Avvisning.

Innklagede har krevd saken avvist under henvisning til innsendt forliksklage og til at klager har anledning til å få prøvd sine anførsler der.

Nemnda kan etter vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4 første avsnitt bokstav c avvise en sak dersom den er til behandling i forliksrådet. Regelen er fakultativ hvilket innebærer at det er opp til nemnda å avgjøre om det er en hensiktsmessig måte å behandle den konkrete saken på.

Det er ikke opplyst at saken er behandlet i forliksrådet, og nemnda mener at det derfor bør være av interesse for forliksrådet å se nemndas avgjørelse i saken, særlig fordi saken i det alt vesentlige kun gjelder om klager plikter å betale de utenrettslige kostnadene i saken.

Det vises også til at spørsmålet om forliksklagens betydning er behandlet avslutningsvis i avgjørelsen.

Inkassovarslet.

Klager har anført at inkassovarslet ikke er mottatt. Han har vist til at det først ble opplyst at det ble sendt som e-post, men at det senere ble opplyst at det ble sendt i posten. Varslet er uansett ikke mottatt verken som e-post eller som brev i posten.

Inkassoloven § 9 første ledd bokstav a lød fra 2001 (lov 21.12.2001 nr. 117) slik:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a. etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel *på papir* om at inkasso vil bli satt i verk

Spørsmålet om hvem som hadde risikoen for at varslet kom frem ble drøftet i forarbeidene til loven, se Ot. Prp. nr. 2 (1987-1988) s. 57 hvor det uttales følgende:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på en annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varslet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som registrert i folkeregisteret.

Kravet om forsendelse på papir var også inntatt i inkassoloven § 10 første ledd som setter krav til betalingsoppfordringer. Begge bestemmelsene ble endret ved at ordene «*på papir*» ble fjernet. Endringen trådte i kraft 18.4.17 og innebar at kravet om at inkassovarsel og betalingsoppfordring måtte sendes i posten falt bort.

Kravet til skriftlighet ble opprettholdt, men varslet kan nå sendes elektronisk om det skjer på «en betryggende måte», jf. inkassoloven § 3 a. Det ble imidlertid ikke foretatt noen endring i forhold til

hvem som har ansvaret for at et varsel kommer frem.

Rettstilstanden er følgelig den at det er mottageren/adressaten som har ansvaret for at varslene kommer frem enten det er sendt i posten som brev eller elektronisk som e-post, forutsatt at varslene er sendt på en «betryggende måte.»

Klager har anført at varslene ble sendt elektronisk, mens innklagede har forklart at den nye fordringshaveren selv sendte varslene i posten som brev til den adressen som klager har oppgitt i klagen. I brev 21.3.25 har innklagede opplyst at fordringshaveren sendte varslene som brev i posten og har forklart dette nærmere slik:

Det er PostNord som sender ut inkassovarsler for de og «WeMailNO» er kun navnet på et system. Det har ingenting med digital utsendelse å gjøre.

Når klager har oppfattet at varslene ble sendt elektronisk, kan det henge sammen med at sekretariatet i sin foreløpige vurdering til klageren kom i skade for uttrykke seg noe uklart om dette.

Innklagede har lagt frem kopi av inkassovarslet som er adressert til klageren på samme adresse som han selv har benyttet i sin klage, og avsendelsen er da i rettslig forstand å anse som betryggende etter uttalelsene som er gjengitt i lovens forarbeider og som nemnda har lagt til grunn i en fast og langvarig praksis.

Dobling av salæret.

Klager har videre anført at inkassosalæret ble ulovlig doblet etter at han hadde fremsatt en innsigelse 23.10.24. Innsigelsen gikk ut på at han ikke hadde mottatt noen faktura fra opprinnelig fordringshaver.

Innsigelsen ble behandlet av innklagede som besvarte innsigelsen skriftlig den 13.11.24. I svaret heter det at opprinnelig faktura ble sendt i e-post til den adressen klager hadde oppgitt ved bestilling av tjenesten, og at det ikke var registrert noen feilmelding. Som vedlegg til svaret lå kopi av fakturaen og dokumentasjon for forsendelsesmåten. Som det fremgår av saksfremstillingen, betalte klager kravet direkte til den daværende fordringshaver samme dag.

Slik nemnda ser det, er innsigelsen behandlet i tråd med god inkassoskikk, og betalingen må i en slik situasjon ses som en bekreftelse på at innsigelsen er avklart.

Da salær og påløpte renter ikke ble betalt, sendte innklagede 23.1.25 krav om betaling av skyldig salær og renter. Det var nå påløpt dobbelt salær. Økte kostnader var varslene i betalingsoppfordringen, og er i samsvar med inkassoforskriften § 2-3 om dobling av salæret når betalingsfristen i betalingsoppfordringen er oversittet med mer enn 28 dager. Innsigelsen om at heller ikke inkassovarslet var mottatt ble først fremsatt i klagen til Finansklagenemnda den 24.2.25 og er derfor ikke relevant i forhold til rettmessigheten av å doble salæret.

Betaling direkte til fordringshaver.

Klager har påpekt at han ikke har noen plikt til å informere inkassoforetaket om at han har betalt direkte til fordringshaver. Da klager betalte, hadde han mottatt betalingsoppfordringen som blant annet anga hvilket kontonummer som skulle benyttes. Selv om han benyttet et annet kontonummer, har innklagede behandlet innbetalingen slik foretaket plikter så snart betalingen ble kjent for foretaket, og dette reiser derfor ikke spørsmål i forhold til inkassoloven.

Forliksklage.

Klager har også anført at innklagede sendte forliksklage mens saken var til behandling i Finansklagenemnda.

Inkassoloven § 23 gjelder forholdet til de alminnelige domstoler og bestemmer i første ledd at hovedregelen er at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan den ikke bringes inn til behandling for de alminnelige domstoler. Bestemmelsen må ses i sammenheng med tvisteloven § 6-11 andre ledd som gir klagemotparten rett til å kreve saken innstilt dersom den er brakt inn for en nemnd.

Unntak fra hovedregelen gjelder dersom det i forliksklagen er krevd behandling av både hovedkravet og de utenrettslige kostnadene. Bestemmelsen fastslår også at en tvist er til behandling fra det tidspunkt begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda.

Forliksklagen, som er fremlagt for nemnda, gjelder renter av hovedkravet, inkassokostnadene, honorar for skriving av klage og omkostninger til namsmyndighetene. I forhold til bestemmelsen i § 23 anser nemnda klagen kun for å gjelde inkassokostnadene, idet renter av hovedstolen er tilleggskrav, jf. inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c og de øvrige krav er følgekrav av at man har valgt å sende forliksklage.

Klagen er registrert inn hos Finansklagenemnda 24.2.25, og klager har opplyst at han samtidig varslet innklagede, uten at dette er et vilkår etter bestemmelsen i § 23 første ledd. Rettsvirkningen inntreffer som følge av selve registreringen av klagen, og den inntreffer uavhengig av innklagedes kunnskap på det tidspunkt forliksklage tas ut. Begrunnelsen for regelen er å unngå motstridende avgjørelser og unødige kostnader. Forliksklagen er datert 26.2.25, og dette innebærer at forliksklagen er tatt ut i strid med hovedregelen i inkassoloven § 23 første ledd.

Slik nemnda ser det, har innklagede utsatt klager for et urimelig påtrykk jf. inkassoloven § 8, ved at kostnadene med saken økes vesentlig. Klagers ansvar for inkassokostnadene faller da bort, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Klager gis etter dette medhold og plikter ikke å betale inkassokostnadene 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).