

GOD INKASSOSKIKK – INKASSOLOVENS BESTEMMELSER OG INKASSOKLAGENEMNDA SOM RETTESNOR



Universitetet i Oslo
Det juridiske fakultet

Kandidatnummer: 522
Leveringsfrist: 25.04.2010

Til sammen 16 467 ord

21.04.2010

Innholdsfortegnelse

<u>1</u>	<u>INNLEDNING.....</u>	<u>1</u>
1.1	Økende mengde inkassokrav de siste 10 årene	1
1.2	Avgrensning av oppgaven.....	2
1.2.1	Egeninkasso	3
1.2.2	Inkasso overfor næringsdrivende.....	3
1.2.3	Forholdet mellom fordringshaver og inkassator	3
1.2.4	Rettslig inkasso.....	4
1.3	Videre oppbygging av oppgaven	4
<u>2</u>	<u>INKASSOKLAGENEMNDA</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>KORT OM INKASSO GENERELT.....</u>	<u>9</u>
3.1	Definisjoner	9
3.2	Inkassoloven.....	11
3.3	Vilkår for inkassovirksomhet.....	12
3.4	Sanksjoner ved brudd på inkassoloven	13
<u>4</u>	<u>HVA ER GOD INKASSOSKIKK?</u>	<u>15</u>
4.1	Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk.....	15
4.1.1	God inkassoskikk – en rettslig standard.....	15
4.1.2	Urimelig påtrykk, skade eller ulempe	16
4.2	Brev – inkassovarsel og betalingsoppfordring	22
4.2.1	Inkassovarsel	22
4.2.2	Betalingsoppfordring	29
4.2.3	Rettslig varsel	31

4.3	Omkostninger.....	31
4.3.1	Innledning.....	31
4.3.2	Vilkår for erstatningsplikten.....	32
4.3.3	Omkostningene.....	34
4.4	Taushetsplikt.....	40
4.4.1	Innledning.....	40
4.4.2	Telefonisk kontakt – ringe fra skjult nummer.....	43
4.4.3	Logo på konvolutt.....	44
4.4.4	Fullmakt.....	45
4.5	Tvistebehandling.....	47
4.5.1	Fritak fra erstatningsplikten ved tvist om hovedkravet.....	47
4.5.2	Vilkår for fritak fra erstatningsplikten.....	50
5	<u>HAR INKASSOKLAGENEMNDAS EKSISTENS HATT NOEN INNVIRKNING PÅ INKASSOBRANSJENS FOKUS PÅ GOD INKASSOSKIKK?.....</u>	<u>52</u>
6	<u>LITTERATURLISTE</u>	<u>55</u>

1 Innledning

1.1 Økende mengde inkassokrav de siste 10 årene

Et grunnleggende prinsipp i forestillingen om den enkeltes privatautonomi er at enhver har adgang til å inngå bindende og rettsstiftende avtaler som medfører rettigheter og plikter for partene. Utgangspunktet er naturligvis at avtaler skal holdes, herunder at man skal gjøre opp for seg. Hvis ikke, kan det få store konsekvenser for samfunnet – fordringshavere som ikke får oppgjør vil kunne havne i økonomisk uføre, deres kreditorer vil igjen gå med tap, og man kan ende opp med et næringsliv og et samfunn i økonomiske vanskeligheter. Det er heller ikke spesielt sunt for den alminnelige moral og ansvarsfølelse hvis man skal kunne unndra seg sine forpliktelser uten at det får konsekvenser.

Fordringshavere som har utestående krav ønsker ofte å benytte seg av profesjonelle innkrevdere, da disse har spesialisert kunnskap og erfaring med å inndrive pengekrav på en mest mulig effektiv måte. I Norge har man fått et økende antall inkassokrav de siste årene. Fra 1999 til 2004 økte antall inkassosaker med hele 50 %, men en del av denne økningen ble tilskrevet at flere fordringshavere enn tidligere benyttet seg av inkassobyrå ved inndrivning av sine krav.¹ Men også i den neste femårsperioden økte antall inkassokrav: Fra utgangen av første halvdel av 2004 til utgangen av første halvdel av 2009 økte antall inkassosaker fra knapt 2,5 millioner til drøye 3,2 millioner. Fordringsmassen økte også betydelig i denne perioden, fra ca 30 millioner² til 58,7 millioner kroner.³

Mange har liten kjennskap til inkassobransjen og til hva man må finne seg i ved inndrivningen av et inkassokrav. Inkassobransjen blir av mange – spesielt de som selv har

¹ Kredittilsynets årsmelding 2004, s. 63

² Kredittilsynets årsmelding 2004, s. 63

³ Finanstilsynets årsmelding 2009, s. 87

inkassokrav mot seg – sett som en hensynsløs og grådig bransje, som er lite regelstyrt og som ikke tar hensyn til at skyldnere ofte befinner seg i en vanskelig økonomisk situasjon. Inkassoklagenemnda ble derfor opprettet i 2003, som et forum hvor privatpersoner kunne klage hvis de mente seg dårlig behandlet av inkassator. Formålet med nemnda var å rette fokus på inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, og sørge for at inkassobyråene overholdt denne bestemmelsen.

Inkasso er et lite og snevert rettsområde som få jurister befatter seg med. Som regel nevnes inkassovirksomhet i ”forbifarten” i arbeider som omhandler pengekravsretten, men det finnes svært lite litteratur som behandler reglene rundt inkasso særlig grundig. Utover inkassoloven og dens forarbeider er det derfor lite kildemateriale å ta av. Det er også svært lite rettspraksis på området – i de fleste tilfeller hvor skyldner ikke kommer frem til en minnelig løsning med inkassator, avgjøres saken i forliksrådet og blir tvangsfullbyrdet av namsmannen. Det er derfor svært få tilfeller som behandles av de ordinære domstolene. Skal man få et inntrykk av hvordan bestemmelsene om god inkassoskikk anvendes og reguleres i praksis, blir derfor Inkassoklagenemndas vedtak en viktig kilde. Denne avhandlingen belyser de viktigste lovbestemmelsene om god inkassoskikk, og refererer til flere av Inkassoklagenemndas vedtak for å vise hvordan reglene fungerer i praksis.

1.2 Avgrensning av oppgaven

Punktene nedenfor angir områder av inkassovirksomheten hvor det ikke er klageadgang til Inkassoklagenemnda, og som en naturlig følge er disse temaene ikke behandlet videre i oppgaven.

1.2.1 Egeninkasso

Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk gjelder både for fremmedinkasso og egeninkasso, jfr. inkl. § 8 første ledd. Fremmedinkasso er betegnelsen på den formen for inkasso hvor fordringshaver overlater inndrivningen av kravet til en advokat eller et inkassobyrå, mens definisjonen på egeninkasso er at fordringshaver selv inndriver kravet. I denne avhandlingen behandles kun fremmedinkasso i form av inndrivning ved hjelp av inkassobyrå.

En fordringshaver som utøver egeninkasso kan ikke klages inn for Inkassoklagenemnda, da nemnda kun behandler klager mot profesjonelle inkassobyrå. Ved egeninkasso er det ikke krav om bevilling, og det er ingen klagemuligheter dersom man er uenig i inndrivningsmetodene som blir brukt. Dette betyr at dersom en fordringshaver som driver egeninkasso utfører dette i strid med god inkassoskikk, er det få muligheter for sanksjoner. Det er generelt færre kontrollmuligheter ved egeninkasso, og man har derfor liten informasjon om slik virksomhet.

1.2.2 Inkasso overfor næringsdrivende

Næringsdrivende som blir utsatt for inkasso kan ikke klage inn inkassator til Inkassoklagenemnda – det må klages direkte til Finanstilsynet. Det er liten tilgang til disse klagene, noe som gjør det vanskelig å trekke noen generelle slutninger om god inkassoskikk overfor næringsdrivende. Det gjelder dessuten andre regler og rutiner om avdragsordning, inkassosalær og betalingsanmerkning.

1.2.3 Forholdet mellom fordringshaver og inkassator

Inkassolovens kapittel V regulerer forholdet mellom fordringshaver og inkassator, men det er i inkassoloven § 3 annet ledd fastslått at disse bestemmelsene kan fravikes ved avtale. På grunn av avtalefriheten mellom profesjonelle parter vil det være vesentlig større sprik i forholdet mellom den enkelte inkassator og den enkelte fordringshaver, enn det er mellom inkassator og fordringshaver. Dette forholdet vil derfor ikke behandles her.

1.2.4 Rettslig inkasso

Når kravet inndrives rettslig – enten av forliksrådet eller av namsmannen – kommer ikke inkassoloven lenger til anvendelse. Tvisteloven og tvangsfullbyrdelsesloven tar over og gir hjemmel for inndriving med tvang, og det er da også disse lovene som ivaretar skyldners rettigheter i prosessen.

1.3 Videre oppbygging av oppgaven

Del 2 gir en presentasjon av Inkassoklagenemnda og de lover og regler som denne er pålagt å følge.

Del 3 vil deretter gi en rask innføring i inkassovirksomhet generelt. Siden det finnes lite litteratur på dette området, og inkasso er en del av pengekravsretten som ikke mange jurister har særlig kjennskap til, kan det være greit med en innføring i de grunnleggende prinsippene for inkassovirksomhet for å få en viss forståelse før den mer grundige behandlingen i resten av oppgaven.

I del 4 gis en fremstilling av de relevante lovbestemmelser som gjelder god inkassoskikk, og suppleres av eksempler fra Inkassoklagenemndas praksis. En gjennomgang av Inkassoklagenemnda viser at det er enkelte problemstillinger som går igjen svært ofte. Disse er vedtak angående urimelig påtrykk, skade eller ulempe etter inkl. § 8 annet ledd, brev, omkostninger, taushetsplikt og tvistebehandling. I del 4 vil avhandlingen deles opp i disse fem hovedkategoriene.

2 Inkassoklagenemnda

Forbrukere som er misfornøyd med saksgangen hos et inkassoselskap, kan klage inkassoselskapet inn for Inkassoklagenemnda. Skyldners adgang til å fremme klage for Inkassoklagenemnda skal opplyses i betalingsoppfordringen, jfr. inkl. § 10 annet ledd bokstav f).

Inkassoklagenemnda startet sin virksomhet 1.april 2003. Nemnda er basert på en avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet som ble godkjent i statsråd 7.mars 2003.

Før nemnda ble stiftet, var det intet organ som førte tilsyn med at inkassobyråene utførte sin virksomhet i tråd med inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk.

Finanstilsynet (tidligere Kredittilsynet) hadde overordnet oppsyn med inkassobransjen og var den instansen som mottok klager på inkassobyråene, men behandlet enkeltsaker kun i tilsynsmessig sammenheng.⁴

Inkassoklagenemnda behandler kun tvister om selve inkassopågangen, om hvorvidt denne har vært i strid med god inkassoskikk. Dersom skyldner er uenig i hovedkravet, må tvisten fremmes for domstolene. Uenighet om hovedkravet er jo en tvist mellom kreditor og skyldner, som inkassobyrådet ikke har noen befatning med.

Det kan fremmes klage mot alle landets inkassobyråder, da samtlige er tilknyttet Inkassoklagenemnda. Finanstilsynet har stilt dette som vilkår for at man skal få bevilling til å drive inkassovirksomhet, med hjemmel i inkl. § 5 fjerde ledd. I bestemmelsen står det at det "kan" settes vilkår for bevilling, og i praksis har dette blitt gjort. For bevillinger gitt etter opprettelsen av nemnda har Finanstilsynet satt som vilkår at inkassator tilsluttes Inkassoklagenemnda, mens for inkassobyrå som allerede hadde bevilling på dette tidspunktet ble tilslutning til nemnda satt som vilkår for å få videre bevilling.⁵

⁴ Ot.prp. nr. 115 (2001-2002), s. 11

⁵ Kredittilsynets årsmelding 2003, s. 52

Det er kun forbrukere som kan klage til Inkassoklagenemnda, jfr. avtalens punkt 1.1. Næringsdrivende må henvende seg til Finanstilsynet. Uttrykket ”forbruker” må tolkes på samme måte som i forbrukerkjøpsloven § 1 tredje ledd; ”en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.” Da denne definisjonen ble tatt inn i forbrukerkjøpsloven, ble det uttrykkelig sagt at den skulle brukes i alle lover som omhandler forbrukere⁶.

Etter inkl. § 17 fjerde ledd er skyldneren fritatt fra plikten til å erstatte inkassators kostnader dersom denne har opptrådt i strid med kravet om god inkassoskikk etter inkl. 8. Dette betyr at dersom en sak som føres for Inkassoklagenemnda gir klager medhold og fastslår at inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk, kan denne ikke kreve sine omkostninger dekket – eventuelt måtte betale tilbake slike omkostninger dersom klager allerede har innbetalt dem. Hovedstol må skyldner imidlertid fortsatt betale.

Hvis inkassator får medhold i nemnda, må skyldner betale inkassoomkostningene i sin helhet.

Klage til Inkassoklagenemnda skal sendes inn skriftlig, jfr. avtalens punkt 3.1. Før en sak kan behandles av Inkassoklagenemnda, må skyldner først ha tatt opp saken med inkassobyrådet og forsøkt å få til en løsning, jfr. punkt 3.2.

Inkassoklagenemnda består av totalt 5 medlemmer; to representanter fra Forbrukerrådet, to representanter fra inkassobransjen, samt en høyt kvalifisert jurist som leder av nemnda. Dette følger av avtalens punkt 2.1.

Nemnda har også et sekretariat, bestående av en jurist, som behandler saker når de først kommer inn til nemnda. Sekretariatet har kontakt med partene og innhenter nødvendig dokumentasjon og uttalelser før behandling. Begge parter har rett til å uttale seg før behandling av saken, jfr. avtalens punkt 4.2.

⁶ Jo Hov, Avtalebrudd og partsskifte – Kontraktsrett II, s. 25

Etter punkt 4.5 kan sekretariatet avvise en sak dersom det er åpenbart at den ikke vil føre frem. Dersom klager fortsatt insisterer på at saken skal behandles av nemnda, vil sekretariatet rådføre seg med nemndas leder. Hvis lederen mener at det er en legitim sak, vil den tas opp til behandling i nemnda.

Ved behandling av saken av nemnda i flertall er vedtak kun rådgivende. I saker hvor klager helt eller delvis får medhold, men inkassator ikke ønsker å rette seg etter vedtaket, bestemmer avtalens punkt 6.4 at inkassator må sende en begrunnet melding om dette til både nemnda og klager senest 4 uker etter vedtaket.

Det ble under arbeidet med endringen av inkassoloven i desember 2002 vurdert om man skulle tillegge nemndas avgjørelser rettskraft på lik linje med domstolene, men dette ble ikke gjennomført⁷.

Inkassoklagenemnda rapporterer til Finanstilsynet, jfr. inkl. § 24 samt avtalens punkt 6.5 og 17. Ved rapportering blir det opp til Finanstilsynet å vurdere om inkassator skal pålegges ytterligere sanksjoner⁸ – for eksempel inndragelse av bevilling etter inkl. § 31 eller straff etter § 32 – i tillegg til de økonomiske sanksjonene som Inkassoklagenemnda kan pålegge i form av tap av inkassoomkostninger samt pålagt erstatningsplikt for Inkassoklagenemndas og/eller klagers omkostninger.

Alle vedtak av nemnda skal rapporteres, og sekretariatet har også adgang til å rapportere dersom det finner gjentakende og/eller graverende feil gjort av inkassobyrå selv om sakene ikke blir nemndsbehandlet.

Inkassoklagenemndas avgjørelser er offentlige, med unntak av klagerens navn, jfr. punkt 11. Avgjørelsene publiseres på Inkassoklagenemndas hjemmeside.

Behandling i Inkassoklagenemnda er kostnadsfritt for forbrukeren, men etter avtalens punkt 6.2 og inkl. § 25 kan nemnda i spesielle tilfeller pålegge inkassator å betale nemndas omkostninger i forbindelse med saken. Dette er i tilfeller hvor nemnda mener at bruddet på

⁷ Ot.prp. nr. 115 (2001-2002), s. 9

⁸ Ot.prp. nr. 115 (2001-2002), s. 41

regelen om god inkassoskikk er særs grovt, og hvor inkassator burde ha vært klar over dette før nemndsbehandlingen.⁹

Et slikt tilfelle finner vi i nemndas avgjørelse 085-2006, hvor inkassopågangen fortsatte selv om skyldner hadde fremsatt flere innsigelser overfor både fordringshaver og inkassator¹⁰. Nemnda mente at dette hadde vært så utvilsomt i strid med god inkassoskikk at inkassator ble pålagt å dekke nemndas kostnader i forbindelse med behandlingen av saken.

Etter avtalens punkt 6.3 kan nemnda også pålegge å dekke skyldners omkostninger i forbindelse med saken.

I sak 172-2006 ble inkassator ansvarlig for skyldners omkostninger, selv om saken ble avvist fra nemndsbehandling fordi inkassator hadde trukket saken uten å kreve skyldner for inkassoomkostninger. Det ble da fastslått at skyldner ikke hadde noen saklig interesse av et vedtak i Inkassoklagenemnd, men inkassator ble likevel pålagt å betale omkostningene fordi inkassopågangen fortsatte etter at det ble klart at skyldner hadde innsigelser mot hovedkravet.

Inkassator er fordringshavers representant overfor skyldner når en sak har blitt sendt til inkasso, og må identifiseres med denne. Det medfører at inkassator kan bli innklaget og bli ”dømt” for Inkassoklagenemnda for en feil som fordringshaver har gjort. Det kan for eksempel være feil i forhold til beregning av purregebyr eller dato for forfall, en innsigelse fra skyldner som fordringshaver ikke har vurdert før kravet ble sendt til inkasso, manglende dokumentasjon for hva kravet gjelder, eller hva slags brev som har blitt sendt til skyldner, osv. Inkassator anses som den profesjonelle part i en inkassosak, og det er dennes ansvar å påse at fordringshaver har utført sine plikter på en korrekt måte før inkasso iverksettes. Dette synet er blant annet lagt til grunn i Inkassoklagenemndas avgjørelser 046-2008 og 089-2008.

⁹ Ot.prp. nr. 115 (2001-2002), s. 20

¹⁰ Se nærmere om innsigelser i punkt 4.5

Når en skyldner fremmer klage til Inkassoklagenemnda, hender det ofte at det blir fremsatt flere ulike påstander om brudd på god inkassoskikk i en og samme sak – for eksempel både formfeil i inkassovarselet og at skyldner har blitt utsatt for urimelig påtrykk av inkassator. Inkassoklagenemnda må da naturligvis ta stilling til alle de fremsatte påstandene, og vurdere hvorvidt de fører frem eller ikke. For å få et mer nyansert bilde av Inkassoklagenemndas praksis, bør man se hen til alle de fremsatte påstandene – ikke bare de endelige vedtakene. Det er derfor viktig å merke seg at i denne fremstillingen vil det både være snakk om medhold i påstander og om endelig medhold i vedtak.

3 Kort om inkasso generelt

3.1 Definisjoner

Med *inkasso* menes ethvert skritt som har som formål å inndrive et forfalt pengekrav. Det betyr at alle henvendelser til skyldner – både i form av brev, telefonisk kontakt og personlig oppsøk – som har til hensikt å få innfridd et forfalt pengekrav, anses som inkasso. Dette gjelder uansett om man påtar seg oppdrag om inndriving på vegne av andre – såkalt fremmedinkasso – eller om man foretar inndrivingen selv – egeninkasso. Imidlertid vil en ordinær påminnelse – en puring – til skyldner etter at fakturaen har forfalt, ikke anses som pågang som går inn under begrepet inkasso.¹¹ Det er med andre ord det skriftlige inkassovarselet etter inkl. § 9 som anses som den første og innledende pågangen i en inkassosak. Se nærmere om inkassovarsel i punkt 4.2 om brev.

Mens definisjonen av inkasso angir *hvilke* handlinger som går inn under begrepet, angir definisjonen av *inkassovirksomhet* i hvilken utstrekning handlingene må utføres for å anses som en virksomhet. Inkassoloven § 2 første ledd første punktum inneholder en

¹¹ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 14

legaldefinisjon av begrepet ”inkassovirksomhet”. Det heter her at ”Med inkassovirksomhet menes ervervsmessig eller stadig inndriving av forfalte pengekrav for andre.”

At det kreves at virksomheten må være ervervsmessig, betyr at det må være et økonomisk formål bak inndrivingen og at den må ha et visst preg av å være forretningsmessig organisert. Det antas også at virksomheten må ha et visst omfang.¹²

Definisjonen gjelder ervervsmessig eller stadig inndriving *for andre*. Det medfører at inndriving av pengekrav foretatt av fordringshaver selv, ikke anses som inkassovirksomhet.¹³

Begrepet *inkassator* defineres i inkl. § 2 annet ledd: ”Med inkassator menes et foretak som har bevilgning til å drive inkassovirksomhet”. Inkassator er altså betegnelsen på det foretaket som utøver inkassovirksomheten.

Kreditor er betegnelse på den parten i et avtaleforhold som har krav på noe. Dette gjelder ikke bare når det er snakk om pengekrav, men i alle tilfeller hvor vedkommende har et berettiget krav – penger, løsøre, tjenester, etc.¹⁴ I inkassosammenheng brukes kreditor om den som skyldner i utgangspunktet hadde en avtale med – banken, teleoperatøren, elektrikereren, utleieren, etc. Det er denne som til syvende og sist har krav på pengene, selv om det er inkassator som innkrever dem.

I pengekravsretten er et mer vanlig uttrykk for kreditor ”fordringshaver”. Dette uttrykket brukes ofte av inkassobransjen og Inkassoklagenemnda, og vil derfor anvendes videre i avhandlingen.

Debitor er den parten i et avtaleforhold som har plikt til å yte noe. På samme måte som når det gjelder begrepet ”kreditor”, er dette en betegnelse som ikke bare gjelder for pengekrav,

¹² Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 14

¹³ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 101

¹⁴ Jon Gisle m.fl., Jusleksikon, s. 180

men for alle former for berettigede krav.¹⁵ I pengekravsretten brukes ofte det mer folkelige uttrykket ”skyldner”, og det vil anvendes videre i avhandlingen.

Hovedkravet er det beløpet som har forfalt til betaling hos fordringshaver, det som skyldner opprinnelig skylder. Det er dette beløpet fordringshaver og inkassator har som utgangspunkt ved puring og senere inkassopågang.

Total saldo er det totale beløpet som skyldner må innbetale for at inkassosaken skal avsluttes. Dette innebærer hovedkravet, renter som har påløpt etter at hovedkravet har forfalt, og omkostninger i form av purregebyr eller inkassosalærer – avhenging av hvor langt i inndrivelsesprosessen man kommer før skyldner innfrir den totale saldo. De ulike omkostningene blir behandlet i punkt 4.3.

3.2 Inkassoloven

Inkassoloven (inkl.) av 13.mai 1988 nr. 26 gjelder for inndrivning av forfalte pengekrav, jfr. inkl. § 1 første ledd. All inkassovirksomhet reguleres av inkassoloven – enten man inndriver kravet selv eller benytter seg av et inkassobyrå. Loven har 9 kapitler, som blant annet omhandler lovens virkeområde, vilkårene for å drive inkasso, fremgangsmåte ved inkassopågang, forholdet mellom inkassator og skyldner, samt forholdet mellom inkassator og fordringshaver.

Før denne loven trådte i kraft, ble regler om inkasso gitt i medhold av lov om inkasso-, auksjons- og rettshjelpsvirksomhet fra 1936. Her var det imidlertid lite regulering. Det var rimelig enkelt å etablere virksomhet, det ble satt få krav til virksomhetens ledere med hensyn til kvalifikasjoner og egnethet, og det var stor uklarhet rundt både inkassopågangens fremgangsmåter og beregning av salærer. Den store usikkerheten og mangelen på tydelige lovbestemmelser førte også til at det var vanskelig for domstolene å

¹⁵ Jon Gisle m.fl., Jusleksikon, s. 57

gripe inn overfor kritikkverdig virksomhet. Behovet for en reform av inkassolovgivningen ble videre begrunnet med den klare økningen i antall inkassokrav de siste årene, og at mange av disse sakene var rettet mot forbrukere. Det ble derfor vurdert som svært viktig at man fikk regler om inkassovirksomhet som både sikret fordringshaver en effektiv og betryggende inndrivning, og som styrket skyldners personvern og integritet.¹⁶

3.3 Vilkår for inkassovirksomhet

Vilkårene for å drive inkassovirksomhet er regulert i inkassolovens kapittel II. I denne avhandlingen belyses kun de reglene som omhandler fremmedinkasso, da det er dette som er tema for oppgaven.

Grunnvilkåret for å drive inkassovirksomhet er at man innehar bevilling fra Finanstilsynet. Dette fremgår av inkl. § 4. Første ledd krever at inkassovirksomhet kun kan drives av selskap som er registrert i Foretaksregisteret. Det stilles ikke krav til hva slags foretak selskapet er, kun at det er registrert i Foretaksregisteret.¹⁷

Annet ledd første punktum stadfester at inkassobevillingen etter § 5 *enten* kan gjelde inndrivning av forfalte pengekrav for andre, *eller* oppkjøp av pengekrav og egen inndrivning av disse. Et foretak kan altså ikke ha bevilling til å utføre både fremmedinkasso og egeninkasso.

Et inkassobyrå må inneha både en foretaksbevilling og en personbevilling for å kunne drive inkassovirksomhet.¹⁸ Kravet til personbevilling er for å kunne sikre at foretaket drives av kompetente og seriøse personer, samt at man ved grove overtramp av loven vil kunne holde noen personlig ansvarlig og ilegge sanksjoner. Svakheten med personbevilling er imidlertid at eventuelle sanksjoner ikke vil gå ut over foretaket som helhet, og at dette kan fortsette

¹⁶ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 26

¹⁷ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentanutgave, s. 38

¹⁸ Ot.prp. nr. 26 (2000-2001), s. 36

sin virksomhet selv om lederen skulle få inndratt sin bevilling. Derfor er det også behov for en foretaksbevilling som gjelder for hele foretaket, som kan inndras hvis det finnes nødvendig. I så tilfelle vil foretaket måtte utbedre sine feil og deretter søke om ny bevilling for å kunne gjenoppta sin praksis.

Inkl. § 5 første ledd oppstiller de vilkår som en foretak må oppfylle for å få bevilling for å drive fremmedinkasso. Vilkårene er kumulative. Det kreves personlig egnethet og plettfri vandel av lederen av foretaket, at foretaket drives fra et fast forretningssted innenfor EØS, og at foretaket har stilt sikkerhet som skal hefte for ansvar som inkassator kan pådra seg overfor fordringshavere og skyldnere.

Inkl. § 6 bestemmer at det er innehaver av en inkassobevilling, det vil si innehaveren av personbevillingen, som er ansvarlig for at foretaket overholder alle lover og regler som er pålagt for å drive inkassovirksomhet.

3.4 Sanksjoner ved brudd på inkassoloven

Inkassoloven inneholder flere paragrafer som angir sanksjoner for brudd på de øvrige bestemmelsene. Sanksjonene varierer etter hvor grovt bruddet på loven er.

Den mildeste formen for sanksjon finner vi i inkl. § 17 annet og fjerde ledd. Etter annet ledd kan skyldneren ikke holdes ansvarlig for fordringshaverens kostnader ved utenrettslig inkasso¹⁹ dersom denne hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Her er det skyldnerens oppfatning av at innsigelsen var rimelig som skal legges til grunn, se nærmere om dette under punkt 4.5 om tvistebehandling.

¹⁹ Omkostningene er omtalt i punkt 4.3

Etter fjerde ledd er skyldner heller ikke erstatningspliktig dersom fordringshaver eller inkassator har handlet i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren.

Regelen i inkl. § 17 annet og fjerde ledd er absolutt, og gir ikke rom for en skjønnsmessig vurdering om hvorvidt inkassator har brutt reglene i så stor grad at skyldneren ikke har erstatningsplikt for kostnadene. Er det klart at inkassator har unnlatt å vurdere en rimelig innsigelse eller brutt pålegget om god inkassoskikk i aller minste forstand, er dette nok til at skyldners erstatningsplikt faller bort.²⁰

Ved grovere brudd gir lovens § 30 fjerde ledd gir Finanstilsynet adgang til å nedlegge midlertidig forbud mot videre drift av inkassoforetaket, mens § 31 gir adgang til at foretakets bevilling kan inndras på permanent basis.

Disse bestemmelsene gir ikke bare rom sanksjoner for situasjoner som allerede har oppstått, men krever også at Finanstilsynet foretar en fremtidsrettet vurdering om det er forsvarlig å la inkassoforetaket få beholde sin bevilling.²¹

Den strengeste sanksjonen er nedfelt i inkl. § 32. Denne åpner for straff i form av bøter eller fengsel inntil tre måneder for forsettlig eller uaktsom overtredelse av en rekke bestemmelser, herunder reglene om bevilling for inkassovirksomhet, god inkassoskikk, inkassators plikter overfor skyldner, samt taushetsplikten.

²⁰ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentartutgave, s. 115

²¹ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 128

4 Hva er god inkassoskikk?

4.1 Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk

4.1.1 God inkassoskikk – en rettslig standard

Inkassoloven § 8 bestemmer at inkassator skal utøve sin virksomhet ”i samsvar med god inkassoskikk”.

Uttrykket ”god inkassoskikk” er en rettslig standard. Rettslige standarder er ord og uttrykk som fordrer en viss bruk av skjønn ved vurderingen av hva som ligger i dem. Det er standarder som lener seg på den alminnelige oppfatning av hva som ligger i dem, som for eksempel ”urimelig”, ”forsvarlig” og ”tilstrekkelig”. Fordi en rettslig standard er uttrykk for hva som er alminnelig oppfatning på et gitt tidspunkt, kan oppfatningen av hva som ligger i den, forandre seg over tid i takt med samfunnets og bransjens holdninger.

Ved at plikten om å utføre sin praksis i tråd med god inkassoskikk er nedfelt i loven, har man knyttet sanksjoner til den rettslige standarden og gjort den til en rettslig norm.²² Bryter man regelen om god inkassoskikk, bryter man loven – og det bør få konsekvenser.

Utfordringen ved uttrykket er å bestemme hva som faktisk ligger i det. Hvilke handlinger må man etterstrebe for å drive virksomhet i tråd med god inkassoskikk? Og hva anses som brudd på god inkassoskikk? Uten å ha en viss idé og en viss enighet om hva den rettslige standarden innebærer, vil det ikke være mulig å kontrollere om inkassator faktisk utøver sin virksomhet i samsvar med god inkassoskikk.

Rettslige standarder gir mye rom for tolkning og individuell vurdering og gir loven stor elastisitet og varighet over lengre tid. Det innebærer at det ikke er nødvendig med lovendring like ofte som ellers. På den annen side medfører det svekket forutsigbarhet og rettssikkerhet for skyldner, da det kan være vanskelig å vite hva man skal godta og ikke godta av et inkassobyrås handlinger i forbindelse med inndrivning av kravet.

²² Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 108

Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk supplerer de andre bestemmelsene i inkassoloven som omhandler saksbehandling og forholdet til skyldner. På den måten kan situasjoner som ikke spesifikt er beskrevet i en egen bestemmelse, fanges opp av denne generalklausulen og medføre at inkassator handler i strid med god inkassoskikk selv om det ikke uttrykkelig handles i strid med loven.²³

4.1.2 Urimelig påtrykk, skade eller ulempe

Etter inkl. § 8 første ledd første punktum skal inkassovirksomhet utøves i samsvar med god inkassoskikk. Dette spesifiseres nærmere i annet ledd, hvor det står at det er i strid med god inkassoskikk ”å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.”

At ”noen” ikke kan utsettes for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, innebærer at dette også gjelder andre enn skyldneren selv. Dennes familie, venner, arbeidsgiver eller andre kan heller ikke utsettes for press for at skyldner skal betale for seg.²⁴

Kravet om urimelighet medfører at ikke enhver form for påtrykk, skade eller ulempe er i strid med god inkassoskikk. Inkassokrav vil alltid være til en viss ulempe for skyldner, men dette er ofte nødvendig for at fordringshaver skal få tilbake pengene sine. Ved vurderingen av hva som anses som urimelig, må ønsket om en effektiv inndrivning veies opp mot hensynet til skyldners integritet og rettssikkerhet.²⁵

Formålet med å lovfeste en generalklausul om god inkassoskikk er å sikre skyldnere et vern mot krenkende atferd fra kreditor, samt å gi inkassobransjen en pekepinn på hvilke handlinger som er tillatt for å inndrive kravet.²⁶ Kravet om god inkassoskikk gjelder i alle forhold mellom fordringshaver, inkassator og skyldner, og det gjelder all atferd fra

²³ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 108

²⁴ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentartutgave, s. 56

²⁵ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentartutgave, s. 56-57

²⁶ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentartutgave, s. 53

inkassators side som er et ledd i inndrivingen – ikke bare formelle tiltak som skriftlige purringer, rettslige tiltak og lignende.²⁷

Inkassolovens kapittel IV om inkassators forhold til skyldneren inneholder flere bestemmelser om hva inkassator plikter å utføre for å drive virksomhet i tråd med god inkassoskikk.²⁸ Disse bestemmelsene er imidlertid ikke uttømmende.²⁹ Her kommer generalklausulen om god inkassoskikk inn i bildet, som en samlebetegnelse som fanger opp tilfeller som ikke er direkte lovregulert. Det betyr at plikten til å drive inkasso i henhold til god inkassoskikk går lenger enn det som er spesifikt nedfelt i lovens kapittel IV. I Ot.prp. nr. 2 (1988-1989) s. 108 uttaler Justisdepartementet følgende:

”De nærmere reglene inkassoloven har om forholdet til skyldnere og fordringshavere, er langt på vei presiseringer av hva som i sin alminnelighet må antas å være «god inkassoskikk». Plikten etter § 8 vil imidlertid gjelde som en selvstendig plikt ved siden av disse nærmere reglene. Inkassolovens nærmere regulering av disse forholdene blir derfor bare minimumsstandarder som i alle fall må overholdes (med mindre annet er avtalt, se § 3), og som må suppleres med generalklausulen. Det kan derfor tenkes tilfeller hvor det blir nødvendig å gå lenger enn inkassolovens nærmere regler angir, for at plikten til «god inkassoskikk» skal være overholdt”.

På s. 110-113 har departementet angitt enkelte tilfeller som anses å være i strid med god inkassoskikk, uten at denne oppramsingen er uttømmende. Her nevnes det å gi villedende uttalelser overfor skyldneren, true med rettslige skritt som det er klart at ikke vil bli foretatt, selge kravbrevsformularer til fordringshaver for å utnytte den psykologiske effekten i at skyldner tror at kravet allerede er overlatt til et inkassobyrå, true med anmeldelse hvor dette ikke er reelt, true med å gjøre forholdet kjent for utenforstående, true med registrering av betalingsanmerkning uten å informere om at registrering ikke vil bli foretatt dersom

²⁷ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 108

²⁸ Se punkt 4.2 til 4.5 nedenfor

²⁹ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 55

skyldner innen oppgitte frist fremsetter innsigelser som han har rimelig grunn til å få vurdert, komme med krenkende uttalelser overfor skyldner, unnlate å vurdere kravets holdbarhet før inkassotiltak iverksettes, samt å avkreve ulovlig rente.

Det er imidlertid gitt få holdepunkter for hvilke faktorer som må spille inn for at et tiltak faktisk *skal* anses som urimelig, og Inkassoklagenemnda har ved avgjørelsen av slike saker måttet foreta en særskilt vurdering i hver enkelt sak uten særlig bakgrunnsstoff å støtte seg til. Typetilfellene har dessuten vært mange og varierte, fordi generalklausulen om god inkassoskikk som nevnt fungerer som en samlebestemmelse som favner videre enn hver av de enkelte bestemmelsene, og klager som ikke spesifikt anfører brudd på en bestemmelse vurderes gjerne under generalklausulen om god inkassoskikk. Det har derfor i liten grad utviklet seg en fast praksis i de ulike situasjonene. Her nevnes et par eksempler på vedtak som har blitt avgjort ut ifra generalklausulen.

I sak 081-2003 hadde skyldner et inkassokrav på totalt 205.000,- kr, hvor han tok opp et usikret lån og betalte 120.000,- kr i ett. Det resterende av kravet gikk til namsmannen for utleggsforretning, og etter påtrykk fra inkassators prosessfullmektig ila namsmannen maksimalt lønnstrekk.

Prinsipalt hevdet skyldner at han hadde en avtale med inkassator om at kravet ikke ville bli utsatt for rettslig behandling dersom han innbetalte store deler av det, men dette ble han ikke hørt med fordi nemnda mente at han hadde lagt for mye i brevene fra inkassator og at det ble hans egen risiko at han hadde feiltolket inkassators formuleringer.

Subsidiært anførte skyldner at det måtte være i strid med god inkassoskikk å begjære fullt lønnstrekk når han allerede hadde innfridd en stor del av kravet. Dette spørsmålet ble avgjort ved dissens, da mindretallet mente at saken lå utenfor nemndas kompetanse fordi den hadde vært til behandling hos namsmannen, jfr. nemndsavtalens punkt 5.9. Flertallet mente imidlertid at lønnstrekets størrelse lå under nemndas kompetanse på grunn av omstendighetene rundt innbetalingen på 120.000,- kr. Flertallet uttalte:

”Innbetalingen av kr. 120.000 og spørsmålet om lønnstrekets størrelse henger etter flertallets mening nøye sammen. Flertallet legger til grunn at namsmannen ville ha

satt ned lønnstrekket hvis innklagede ikke så sterkt hadde motsatt deg det. Vanligvis vil det ikke være noe å si på at en fordringshaver ber namsmannen fastsette så høyt lønnstrekk som mulig, men forholdet i denne sak er spesielt. Låneopptaket på kr. 120.000 ble uten tvil foretatt for å betale ned gjelden som innklagede skulle drive inn. Innklagede, som hadde god kjennskap til klagerens økonomi, visste at klageren måtte ta opp et usikret lån for å betale inn en større del av gjelden og hadde selv med sitt brev av 3. desember 2002 oppfordret klager til å gjøre det.”

Flertallet mente med dette at det ikke var i samsvar med alminnelige krav til gjensidighet og lojalitet i kontraktsforhold at inkassator ikke hadde tatt hensyn til innbetalingen fra skyldner, og at inkassator derfor hadde opptrådt i strid med god inkassoskikk. Skyldner fikk medhold og ble fritatt for erstatningsplikten.

I sak 110-2003 anførte skyldner at han ble utsatt for urimelig påtrykk og ulempe ved at fordringshaver ikke godtok en reduksjon av kravet etter at skyldner hadde informert om sin dårlige økonomiske situasjon, og ved at rettslig inkasso ble iverksatt ved manglende innbetaling. Nemnda ga ikke skyldner medhold i dette, på bakgrunn av at reduksjon av gjeld er underlagt partenes avtalefrihet og at det ikke er i strid med god inkassoskikk å avslå en slik anmodning. Videre mente at det heller ikke var i strid med god inkassoskikk å iverksette rettslig inkasso av kravet siden mildere pågang først var forsøkt uten hell.

I vedtak 055-2005 behandlet nemnda spørsmålet om hvorvidt skyldner hadde krav på forlenget betalingsfrist på grunn av helligdager i den opprinnelige betalingsperioden. Nemnda viste til forarbeidenes uttalelser om at fristreglene kan fravikes ved tungtveiende grunner³⁰, men mente at helligdager ikke var tungtveiende grunner. Nemnda argumenterte med at skyldner kunne ha betalt før helligdagene, samt at siste dagen for betaling faktisk ikke falt på en helligdag.

Påstand om at unnlattelse av å gi forlenget betalingsfrist ved helligdager er i strid med god inkassoskikk, ble også avslått i sak 196-2006 og 213-2006.

³⁰ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 57

Skyldner i sak 164-2003 hevdet at det var i strid med god inkassoskikk at inkassator ringte ham på en lørdag formiddag. Inkassator anførte at i Norge er lørdag arbeidsdag for svært mange, og det er derfor ingen grunn til ikke å ringe skyldnere denne dagen. Inkassator hevdet også at det i samråd med Kredittilsynet var etablert en praksis der skyldnere kan kontaktes mandager til fredager mellom kl. 08.00 og 21.00, og på lørdager mellom kl. 10.00 og 15.00. Nemnda la til grunn at det ikke ble sagt noe kritikkverdig eller at telefonsamtalen for øvrig var i strid med god inkassoskikk, og ga ikke skyldner medhold. Det ble ikke uttrykkelig sagt i avgjørelsen, men det må formodes at nemnda sluttet seg til inkassators anførsler og dermed anerkjente at det har blitt etablert en praksis for når det er akseptabelt å kontakte skyldner per telefon.

Et alternativ til brev og telefonisk kontakt som inkassator ved enkelte tilfeller benytter seg av, er oppsøk av skyldner gjennom besøk av en saksbehandler ved skyldners bolig. Dette gjelder særlig når det er snakk om tilbakelevering av motorvogn eller annet løsøre, som bør besiktiges før tilbakelevering begjæres. Oppsøk er en form for henvendelse som bør skje med stor varsomhet fordi det sannsynligvis vil virke ekstra belastende for skyldner å møte inkassator ansikt til ansikt, og det må vurderes om dette er et tiltak som kategoriseres som urimelig påtrykk og ulempe.

I sak 187-2003 anførte skyldner at varsel om oppsøk måtte være i strid med god inkassoskikk, da han opplevde brevet som trakasserende og som en trussel om fysisk vold. Nemnda uttalte at oppsøk ikke var i strid med god inkassoskikk så lenge det skjer i samsvar med inkassolovens regler, og at da kunne heller ikke brev om oppsøk være i strid med god inkassoskikk.

I sak 160-2003 fikk skyldner derimot medhold i at oppsøk var i strid med god inkassoskikk, fordi det ikke var varslet på forhånd. Her henviste nemnda til uttalelsen i sak 187-2003 om at oppsøk måtte foregå i tråd med god inkassoskikk, og mente at det ikke var fulgt god inkassoskikk i dette tilfellet. Nemnda pekte på at oppsøk i hjemmet er en meget stor belastning for de fleste, og må anses om det tyngste inkassomiddelet før rettslig pågang

iverksettes. Nemnda anerkjente at ulempen med å gi skyldner varsel om oppsøket var at skyldner kan få tid til å unndra den gjenstanden som besiktigelsen gjaldt, men mente at hensynet til skyldner måtte veie tyngst.

Også i sak 17-2007 fikk skyldner medhold i at oppsøk var i strid med god inkassoskikk. I dette tilfellet sendte inkassator varsel om oppsøk lenge etter at skyldner hadde fremsatt innsigelse mot hovedkravet. Nemnda mente at inkassator burde ha forstått at oppsøket neppe ville ha ført til noen løsning, og at det derfor vanskelig kunne ses på som noe annet enn et forsøk på å tiltvinge seg rask betaling. Nemnda mente at i en slik situasjon ville et varsel om oppsøk utsette skyldner for urimelig påtrykk og ulempe, og varselet var derfor i strid med god inkassoskikk.

Disse avgjørelsene viser at det skal mye til før et oppsøk anses som berettiget – dette er absolutt siste utvei for å finne en minnelig løsning, og for å unngå at kravet utsettes for rettslig inndriving.

Det har blitt fremsatt totalt 29 påstander om brudd på god inkassoskikk fra 2003 til 2009, hvor innklaget har fått medhold i 18 av påstandene og skyldner i 11. Med unntak av påstander om taushetsplikt – hvor innklaget har fått medhold i seks av åtte påstander – er det i denne kategorien inkassator oftest har fått medhold. Det viser at det skal mye til før en inkassator blir ”dømt” for å handle i strid med god inkassoskikk under denne fellesbetegnelsen. I de andre kategoriene er det som oftest mer svart-hvitt om inkassator har gjort noe som er i strid med inkassoloven, fordi disse kategoriene er direkte lovregulert gjennom en egen bestemmelse. Bestemmelsene gir klare regler for hva inkassator kan gjøre og ikke gjøre, og brudd på disse er ofte rimelig greit å avdekke. Når det gjelder regelen om urimelig skade, påtrykk eller ulempe, gir denne større rom for tolkning og bruk av skjønn. Den fordrer i større grad til en skjønnsmessig vurdering av nemnda, hvor flere ulike faktorer tas med i betraktning.

4.2 Brev – inkassovarsel og betalingsoppfordring

4.2.1 Inkassovarsel

4.2.1.1 Innledning

Før inkassotiltak kan settes i verk, krever inkassoloven § 9 at debitor sendes varsel om at dette vil skje. Dette er for at debitor skal få en siste sjanse til å gjøre opp for seg – eventuelt fremsette innsigelse – for å unngå omkostninger og andre ubehageligheter som inkasso medfører.³¹ Inkassovarselet må sendes etter forfallsdato, jfr. § 9 første ledd bokstav a. Fordringshaveren kan altså ikke på forhånd varsle om at kravet vil sendes til inkasso ved manglende innbetaling, det må komme et uttrykkelig varsel etter at skyldner har unnlatt å betale innen fristen i fakturaen.³²

Reglene om inkassovarsel gjelder uansett om varselet sendes av kreditor selv eller av inkassator.³³

Bestemmelsens første ledd sier at for at inkasso kan settes i verk, må et varsel sendes til skyldneren skriftlig på papir, og at i dette varselet må det ha blitt gitt en betalingsfrist som må ha løpt ut. Etter annet ledd første punktum må betalingsfristen være minst 14 dager fra da varselet ble sendt.

Ordlyden i bestemmelsen ble forandret ved lovendring 106/2002, ved at det ble presisert at varselet skal sendes på papir. Bakgrunnen for presiseringen var at bruken av elektronisk kommunikasjon var blitt svært utbredt i samfunnet generelt, og det var usikkerhet rundt hvorvidt kravet til skriftlighet var oppfylt ved å sende inkassovarsel på e-post. Ved vurderingen av hvorvidt man skulle godta elektronisk varsel eller ikke, ble det til fordel for varsel på papir argumentert med at dette sannsynligvis ville føre til at debitor tok et varsel mer seriøst enn om det ble sendt på e-post. Dessuten er det mange som ikke sjekker sin e-post like ofte som de sjekker posten, og det er derfor større risiko for at de ikke mottar varselet i tide. Det ble argumentert med at bestemmelsen om inkassovarsel var til for å

³¹ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 53

³² Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 77

³³ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 114

beskytte den svakere part – skyldner – og det av hensyn til denne var mest hensiktsmessig å kreve at inkassovarsel ble sendt på papir.³⁴

Bestemmelsens annet ledd fastslår at betalingen skal anses å ha skjedd i tide dersom betalingsoppdraget har blitt mottatt av en bank innen fristens utløp. Det er altså ikke nødvendig at fordringshaver har mottatt innbetalingen innen forfallsdato. Av denne grunn er det mange fordringshavere som venter opp til en uke etter inkassovarselets forfallsfrist med å iverksette inkasso, for å være sikker på at eventuell betaling som har blitt foretatt i tide faktisk blir registrert.

Formfeil i inkassovarselet fører til at det er ugyldig. Før inkassotiltak kan iverksettes, må det derfor sendes et nytt varsel i korrekt stand, med nye 14 dagers frist. En inkassator som fortsetter inkassopågangen på grunnlag av et ugyldig inkassovarsel, vil kunne utsettes for sanksjoner i form av tap av inkassosalærer etter inkl. § 17 fjerde ledd, bevillingsinndragning etter § 25 og straff etter § 26.

4.2.1.2 Inkassovarselets innhold

For at et inkassovarsel skal være gyldig, stilles det også visse krav til innholdet utover det som er nedfelt i inkl. § 9. Disse kravene er ikke nedfeltet i loven, og er lite behandlet i forarbeidene. I NOU 1983: 8 s. 38 uttrykkes det at varselet må utformes på en slik måte at skyldneren ”på en klar og utvetydig måte blir gjort oppmerksom på gjeldsposten og at fortsatt manglende oppfyllelse vil medføre at saken oversendes til profesjonell inkassator” – men det stilles ingen spesifikke krav til innholdet i inkassovarselet. Krav til varselets innhold har imidlertid blitt utarbeidet i praksis over tid og er også stadfestet av Inkassoklagenemnda.

³⁴ Ot.prp. nr. 108 (2000-2001), s. 73

Først og fremst må det fremgå klart og tydelig hvem vareslet er rettet mot. Det må inneholde fullt navn og adresse, slik at det ikke oppstår tvil om hvem som er ansvarlig skyldner.

I Inkassoklagenemndas avgjørelse 151-2003 ble inkassovarsel sendt til datter i stedet for til far, da de hadde samme etternavn og felles adresse. Inkassator hadde kun fått opplyst etternavn og adresse av fordringshaver, og hadde ikke undersøkt nærmere hvem som faktisk var ansvarlig for kravet. Inkassator fikk kritikk for dette, da nemnda mente at det måtte være inkassators ansvar å forsikre seg om at inkassovarselet ble sendt til riktig person. Saken ble heller ikke undersøkt nærmere da det ble fremsatt innsigelse fra datteren om at hun ikke hadde noe med kravet å gjøre, inkassator fortsatte inkassopågangen mot henne uten å foreta grundigere undersøkelser for å avklare dette.

Det samme var tilfelle i nemndas avgjørelse 146-2003, hvor kravet ble fremsatt overfor feil ektefelle. I begge saker fikk inkassator sterk kritikk for ikke å ha endelig avklart hvem som var riktig skyldner før inkassotiltak ble iverksatt.

Videre må det fremgå at det er snakk om et inkassovarsel, og at ved manglende innbetaling vil kravet sendes til inkasso uten ytterligere varsel. Brevet bør aller helst ha overskriften ”Inkassovarsel”, eller i alle fall noe lignende som klart og tydelig gir uttrykk for at brevet er et varsel. ”Purring”, ”Betalingspåminnelse” eller annet er ikke tilstrekkelig overskrift. Inkassoforskriften skiller også mellom purring og inkassovarsel, så det er viktig at det fremgår av brevet hva slags kravbrev det er snakk om.

I sak 182-2006 ble inkassovarselet kjent ugyldig fordi det ikke kom klart nok frem at det var snakk om et inkassovarsel. Overskriften i brevet var ”PURRING”, og inneholdt i teksten informasjon om at dersom innbetaling ikke ble mottatt var brevet å anse som et varsel før oversendelse til inkasso. Nemnda fant at dette ikke tilfredstilte kravene til et inkassovarsel. Nemnda presiserte at begge begrepene, både ”purring” og ”inkassovarsel”, er brukt i inkassoforskriften, men med ulik rettslig betydning. Det er derfor viktig å holde begrepene adskilt.

Det samme ble lagt til grunn i sak 038-2008, og her la nemnda også særlig vekt på at brevet heller ikke inneholdt kontonummer for innbetaling eller informasjon om når de opprinnelige fakturaene forfalt.

Inkassovarselet bør også inneholde en spesifisering av kravet – eventuelt informasjon om hvor man kan henvende seg for å få spesifisering. Det bør opplyses hva slags vare eller tjeneste det dreier seg om, og leveringsdato eller -periode. Loven stiller ingen spesifikke krav til spesifisering i inkassovarselet, men det må vel kunne forlanges at det i det minste spesifiseres i den grad at skyldner kan identifisere kravet – ved hjelp av fakturanummer, kundenummer eller lignende.³⁵

Hvis det er pålagt purregebyr eller forsinkelsesrente, må det opplyses om dette. Og er det inkassator som har sendt ut inkassovarsel på vegne av fordringshaver, må det selvfølgelig opplyses om hvem som er kreditor.

4.2.1.3 Inkassovarselet må sendes "på betryggende måte"

Et svært vanlig argument som inkassator mottar fra skyldner, er at skyldner ikke har mottatt inkassovarselet eller betalingsoppfordringen. Inkassoloven § 9 krever at inkassovarsel sendes, men sier ingenting om hvordan. Dette er imidlertid grundig behandlet i Ot.prp. nr. 2 (1988-1989), på side 57. Der uttales det:

”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 varselet 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 er registrert av folkeregisteret”.

³⁵ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 79

Kravet er altså at varselet sendes på betryggende måte. At inkassator kan ta utgangspunkt i den adressen som er oppgitt av skyldneren, og ikke den folkeregistrerte adressen, innebærer at skyldner selv blir ansvarlig for å varsle om endret adresse ved flytting. Så lenge et brev ikke kommer i retur til inkassator, må denne gå ut ifra at brevet har kommet frem til skyldner dersom skyldner ikke har varslet om adresseendring. Det hender jo faktisk at et brev forsvinner under postgangen eller blir lagt i feil postkasse. Men har inkassator sendt varslet på betryggende måte, er det altså mottakers risiko at brevet ikke kommer frem. En innsigelse mot kravet på grunnlag av at man ikke har mottatt brev, vil ikke føre frem så lenge inkassator kan sannsynliggjøre at brevet er sendt på betryggende måte til en adresse som det var god grunn til å tro at skyldner ville motta det på.

Sak 179-2004 gjaldt en skyldner som i en periode hadde studert i Australia, og fordringshaver sendte fakturaer og inkassovarsel til den australske adressen som skyldner hadde oppgitt. Kravet gjaldt et kredittkort. Skyldner varslet ikke da han flyttet hjem til Norge, og han fikk ikke post ettersendt fra sin australske adresse. Skyldner hevdet at han hadde varslet fordringshaver per telefon om sin adresseendring, men dette ble bestridt av fordringshaver. Subsidiært anførte skyldner at fordringshaver burde ha forstått at han hadde flyttet hjem til Norge, fordi det enkelt kunne leses av kortbruken at han oppholdt seg i landet. Nemnda valgte å ikke ta stilling til om skyldner faktisk hadde opplyst fordringshaver om sin nye adresse, da saken ble avgjort på grunnlag av at skyldner burde ha reagert på manglende fakturaer fra fordringshaver på et langt tidligere tidspunkt. Nemnda mente at hvis skyldner faktisk hadde meldt adresseendring til Norge, så burde han ha vært oppmerksom på at det ikke kom månedlige fakturaer og tatt kontakt med fordringshaver for å forsikre seg om at adresseendringen ble registrert. Skyldner tok først kontakt med fordringshaver seks måneder etter at han flyttet hjem til Norge for å få oppgitt utestående beløp, og fikk da informasjon om at kravet var sendt til inkasso. Nemnda mente at skyldner hadde en selvstendig plikt til å følge opp de manglende fakturaene, og at han ikke kunne regne med at fordringshaver ville forstå at han nå bodde i Norge. Skyldner hadde ikke oppfylt sin plikt til å holde seg løpende orientert om kravet, og fikk derfor ikke medhold i at inkassovarselet ikke var betryggende avsendt.

I sak 005-2009 fremsatte en kvinne klage for nemnda på grunnlag av at hun ikke hadde mottatt inkassovarsel før inkasso ble iverksatt. Situasjonen var at klager hadde endret sin folkeregistrerte adresse ved flytting, men hadde ikke varslet kreditor om adresseendringen. Følgelig hadde både fordringshaver benyttet den gamle adressen. Først da inkassovarselet kom i retur to måneder etter at den første purringen ble sendt, ble klagers adresse endret til den folkeregistrerte. Da forfallsdato i det returnerte inkassovarselet utløp, ble saken oversendt til inkasso og klager ble påført inkassoomkostninger. Klager tok da kontakt med fordringshaver og hevdet at hun ikke hadde mottatt inkassovarsel, fordi hun hadde flyttet seks måneder tidligere. Innsigelsen førte ikke frem, og fordringshaver overlot kravet til inkassator.

Nemnda slo fast at fordringshaver hadde sendt varsel på betryggende måte ved å benytte adressen som skyldner hadde oppgitt, og derfor ikke kunne klandres for at varselet ikke kom frem. Spørsmålet var imidlertid om fordringshaver burde ha sendt et nytt inkassovarsel da det første kom i retur, og fordringshaver da ble klar over at skyldner ikke hadde mottatt det. Nemnda viste til Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), hvor det på s. 57 er gitt adgang til at fristreglene kan fravikes ”når det foreligger tungtveiende grunner”. Som eksempel på tungtveiende grunner nevnes at fordringshaver har positiv kunnskap om at skyldneren har mottatt varsel, og at dette ikke kan lastes skyldner. Nemnda mente at det i denne saken var skyldners egen feil at hun ikke har mottatt inkassovarsel, fordi hun hadde unnlatt å varsle fordringshaver om at hun endret adresse. Nemnda pekte videre på at det i avtalen mellom skyldner og fordringshaver var nedfelt at det er skyldners plikt å omgående varsle om forandringer i navn, telefonnummer, e-post eller postadresse. I henhold til avtalen var det også adgang til å sende fakturaer elektronisk, og skyldner erkjente å ha mottatt fakturaer i nettbanken sin.

I de to ovennevnte sakene mente nemnda altså at skyldner hadde forsømt sitt ansvar med å holde fordringshaver oppdatert, og at det derfor ikke var krav på å få ettergitt inkassoomkostningene. Nemnda har her tydelig valgt å legge stor vekt på den avtalen som skyldner har signert med fordringshaver, og at når denne ikke følges må skyldner selv ta

konsekvensene for det – også når fordringshaver har utrykkelig kunnskap om at de oppgitte opplysningene ikke lenger er korrekte.

Motsatt resultat kom man til i sak 089-2008, som gjaldt en faktura angående fjerning av møbler ved opphørt leieforhold av en leilighet, og hvor fordringshaver sendte faktura til den fraflyttede leiligheten. Nemnda uttalte at fordringshaver burde ha forstått at skyldner ikke ville motta fakturaen, og at den derfor ikke var betryggende avsendt. Det ble presisert at når fordringshaver hadde kjennskap til at skyldner ikke lenger bodde på denne adressen, påhvilde det en viss undersøkelsesplikt for å finne skyldners nye adresse før kravet ble overlatt til inkassator. Det ble imidlertid presisert at denne undersøkelsesplikten ikke er omfattende.

I henhold til forarbeidene er det bare krav om at inkassovarselet må sendes på betryggende måte, men det er antatt at dette også må gjelde for andre brev i inndrivingsprosessen. Avgjørelsene i sak 161-2006 og 193-2006 omhandlet hvorvidt faktura fra fordringshaver kunne dokumenteres som betryggende avsendt. I begge tilfellene hevdet skyldner at faktura ikke var mottatt, og at hovedkravet derfor ikke var forfalt med den følge at det ikke var anledning til å sende kravet til inkasso. Skyldner fikk medhold i begge saker, fordi fordringshaver ikke kunne sannsynliggjøre at faktura var betryggende avsendt.

Regelen om at mottaker har risikoen for at et brev ikke kommer frem – forutsatt at det er betryggende avsendt – gjelder også andre veien: hvis en skyldner kan dokumentere at han har sendt brev til inkassator som ikke har kommet frem, er det inkassator som har risikoen. Dette ble fastslått i Inkassoklagenemndas avgjørelse 015-2006.

Inkassovarselets innhold og hvordan det skal sendes, er spørsmål som ikke er regulert i inkassoloven eller inkassoforskriften, men som det gjennom Inkassoklagenemndas vedtak har utviklet seg en fast praksis på. Uttalelsene i nemnda viser imidlertid at det har blitt stilt ulike krav til de ulike delene av inkassovarselet – dets innhold og dets avsendelse.

Angående selve innholdet i inkassovarselet har nemnda stilt store krav til at inkassator sørger for at varselet inneholder all nødvendig informasjon – fullt navn på skyldner, riktig overskrift, hva kravet gjelder, nøyaktig beløp, kontonummer og forfallsdato. Og nemnda har slått hardt ned på feil: fra 2003 til 2009 ble det totalt fremsatt 17 påstander om formfeil i inkassovarsel. Av disse fikk inkassator medhold i kun tre av påstandene, mens skyldner fikk medhold i de resterende 14.

Når det gjelder kravet til at inkassovarselet må være betryggende avsendt, har nemnda imidlertid lagt stor vekt på skyldnerens eget ansvar for å holde fordringshaver oppdatert til enhver tid. Det har i nemndas historie blitt fremsatt 20 påstander om at inkassovarselet ikke har blitt betryggende avsendt. Av disse har inkassator fått medhold i 17 av tilfellene, mens skyldner kun har fått medhold i tre. Det viser at nemnda legger vekt på at det er skyldners risiko dersom denne ikke mottar brevet, hvis inkassator kan sannsynliggjøre at inkassovarsel faktisk har blitt sendt og til en adresse som man kunne regne med å nå skyldner på. Dette er i tråd med uttalelsene i Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s.57.

4.2.2 Betalingsoppfordring

Dersom betalingsfristen i inkassovarselet oversittes uten at skyldner betaler kravet i sin helhet, sender fordringshaver kravet til utenrettslig inkasso. Det første tiltaket som foretas når inkassopågang opprettes, er at det sendes ut en betalingsoppfordring til skyldner med oppfordring til å betale kravet eller eventuelt komme med innsigelser innen 14 dager.

Reglene om betalingsoppfordring reguleres av inkassoloven § 10. Reglene om inkassovarsel gjelder også om betalingsoppfordringen. Det gjelder altså et krav til tydelighet i forhold til hvem det er rettet mot ved å anvende fullt navn og adresse, at brevets innhold er tilstrekkelig informativt, samt at det må avsendes på betryggende måte. Mens det i inkassovarselet ikke er lovfestet noen krav til innholdet og utformingen av brevet, er det i inkl. § 10 oppstilt flere krav til betalingsoppfordringen. Etter bestemmelsens annet ledd bokstav a) til f) skal betalingsoppfordringen angi fordringshaverens navn (a), hva kravet gjelder (b), kravets størrelse hvor hovedkravet og tilleggskravet –

forsinkelsesrenter og inkassosalærer – angis særskilt (c), hvilken sats for forsinkelsesrente som er brukt og fra hvilken dato forsinkelsesrente er beregnet (d), at manglende innbetaling kan føre til ytterligere omkostninger og mulighet for rettslig inndrivelse av kravet (e), samt retten til å kreve nemndsbehandling etter § 22 (f).

Angående formfeil i betalingsoppfordringen har det blitt fremsatt totalt fire påstander, hvorav skyldner har fått medhold i tre av dem.

I sak 213-2006 fikk skyldner medhold på grunnlag av at betalingsoppfordringen fra inkassator ikke inneholdt opplysninger om retten til å kreve nemndsbehandling, som påkrevet i inkl. § 10 annet ledd bokstav f).

I sak 168-2003 ble det også anført formfeil i betalingsoppfordringen ved manglende opplysninger om rett til å kreve nemndsbehandling. Men i dette tilfellet førte påstanden ikke frem, fordi betalingsoppfordringen ble sendt til skyldner åtte måneder før regelen trådte i kraft og den derfor ikke kom til anvendelse. Skyldner fikk imidlertid endelig medhold i saken, fordi betalingsoppfordringen i tillegg manglet en spesifisering av kravet etter inkl. § 10 annet ledd bokstav b).

Også i sak 161-2006 fikk skyldner medhold på grunnlag av manglende spesifisering av kravet.

En betalingsoppfordring som ikke oppfyller kravene til innhold etter inkl. § 10, vil være i strid med god inkassoskikk etter inkl. § 8.³⁶

Inkl. § 10 fjerde ledd annet punktum bestemmer at inkl. § 9 annet ledd om at betaling anses foretatt når betalingsoppdraget er mottatt av bank, gjelder tilsvarende for betalingsoppfordring.

³⁶ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 84

4.2.3 Rettslig varsel

Hvis inkassator har til hensikt å inndrive kravet ved rettslig inkasso, skal skyldner varsles om dette. I utgangspunktet skal dette inkluderes i betalingsoppfordringen, jfr. § 10 annet ledd bokstav e). Men fjerde ledd første punktum åpner for at varsel om rettslig inndrivning kan sendes separat i ettertid, men da med ny betalingsfrist på 14 dager.

Dersom skyldner ikke innfrir innen denne nye fristen, er inkassator forpliktet etter § 11 første ledd annet punktum til å foreta en vurdering om kravet er rettmessig, før det settes i gang tiltak for å få kravet rettslig inndrevet. Denne rettmessighetsvurderingen kommer i tillegg til den vurderingen av kravet som inkassator er pliktet til å foreta ved mottakelse av inkassooppdraget.

Dersom det har gått mer enn 6 måneder fra varsel om rettslige skritt ble tatt, må det sendes et nytt varsel før rettslig inndrivning igangsettes, jfr. § 11 annet ledd.

4.3 Omkostninger

4.3.1 Innledning

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader i forbindelse med utenrettslig inndrivning. Kostnadene sees som et selvstendig erstatningskrav. Dette er en objektiv erstatningsplikt, uavhengig av grunnen til at skyldner ikke betaler for seg.³⁷ ”Selve plikten for skyldnere til å erstatte inkassosalær følger i hovedsak av ulovfestede obligasjonsrettslige prinsipper om erstatningsansvar ved mislighold av pengeforpliktelse”, er det uttalt i Ot.prp. nr. 2 (1988-1989), s. 13.

Inkassoloven § 20 første ledd gir hjemmel for at det kan fastsettes maksimale beløp som kan kreves erstattet. I annet punktum åpnes det for at de fastsatte beløpene kan variere etter hovedkravets størrelse. Slike maksimalsatser har blitt nedfelt i inkassoforskriften av 14.juli

³⁷ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 120

1989 nr. 562 (heretter inkassoforskriften), i kapittel 2. Disse satsene er det maksimale inkassobyråene kan kreve av skyldner, men det er ingenting i veien for at de krever lavere beløp. I praksis krever imidlertid alle inkassobyråene det maksimale. Formålet er at satsene skal gi fordringshaveren full dekning for kostnadene ved å ha engasjert en inkassator. Satsene er fastsatt ut fra det som er ansett som normale kostnader ved inkassopågang, med tillegg av en rimelig fortjeneste for inkassator.³⁸

4.3.2 Vilkår for erstatningsplikten

Inkassoloven § 17 første ledd fastslår at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens ”nødvendige” kostnader ved utenrettslig inndriving. Det er altså et krav om at kostnadene må ha vært nødvendig i arbeidet med å inndrive hovedkravet. Justisdepartementet uttaler i Ot.prp. nr. 2 s. 66 at dette nødvendighetskravet er naturlig presisering i bestemmelsen om skyldnerens erstatningsplikt, da det samme følger av vanlige erstatningsrettslige prinsipper. Hva som er nødvendige kostnader, må vurderes konkret.

Departementet uttaler videre at kostnader ved utenrettslig inndriving kan bli ansett helt eller delvis unødvendig dersom det var absolutt på det rene at inndrivingsforsøket ikke ville lykkes, for eksempel fordi et annet krav kun kort tid før ble forsøkt rettslig inndrevet uten hell. I slike tilfeller er man rimelig sikker på at en inndriving ikke vil lykkes, og da vil det kunne være unødvendig å påføre skyldner inkassoomkostninger som gjør at kravet blir enda større.³⁹

Under nødvendighetskriteriet følger at inkassator bør vurdere hvorvidt det er korrekt å kreve omkostninger i hvert enkelt tilfelle når skyldner har flere krav til samme kreditor, særlig hvis de tidsmessig er tett opptil hverandre og er av lik art. Her kan ofte flere av kravene svært like, og kan behandles samtidig, og i så måte påføres ikke inkassator de store kostnadene i forbindelse med arbeidet med hver enkelt sak.⁴⁰ Dette er for eksempel tilfelle ved inkassopågang angående et telefonabonnement, hvor de månedlige fakturaene går til

³⁸ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 124

³⁹ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 121

⁴⁰ Rundskriv G-106/89, s. 82-83

inkasso etter hvert som de misligholdes. Man bør da foreta en vurdering på hvorvidt det er nødvendig å kreve skyldner for erstatningspliktige kostnader i samtlige saker, eller om de påførte omkostningene i én sak er tilstrekkelig til å dekke arbeidet med alle sakene.⁴¹

Denne vurderingsplikten fra inkassators side er ikke lovfestet, men følger av Inkassoklagenemndas praksis.

I sak 110-2009 har nemnda uttalt:

”Inkassoloven inneholder ikke nærmere regler for når dette bør skje, og nemnda er derfor henvist til å foreta en avveining i hvert enkelt tilfelle der det på den ene siden må tas hensyn til at gjeldsinndrivelse skal kunne skje raskt og effektivt uten for store kostnader for kreditor, mens det på den annen side må tas hensyn til skyldnerens behov for beskyttelse mot unødige kostnader.

Sammenslåing kan by på praktiske og tekniske problemer, både ved avregning av eventuelle innbetalinger og ved at det vil kunne fremmes innsigelser vedrørende det ene kravet, men ikke det andre osv. I dette tilfellet var fordringshaver kjent med skyldnerens økonomiske problemer før inkasso ble igangsatt, og det fremkom intet i henvendelsene fra skyldnerens rådgiver som tydet på innsigelser mot noen av kravenes størrelse. Renten var forskjellig for de to kravene, men begge krav var mellom de samme parter. Begge avtalene ble sagt opp og krevd innbetalt samtidig. I tillegg kommer at begge krav ble sendt til inkasso samme dag. ”

I sak 042-2006 kom nemnda frem til motsatt resultat, fordi de tre kravene fra fordringshaver hadde ulikt avtalegrunnlag og krevde ulike saksbehandlingsprosedyrer. Saken gjaldt to krav med tvangsgrunnlag i gjeldsbrev – i ett av disse forelå det også pant i fast eiendom – mens det siste kravet var usikret. Det var derfor behov for å gjennomføre ulik saksbehandling på alle tre kravene, og nemnda mente at det var nødvendig å kreve inkassoomkostninger i hvert av dem.

⁴¹ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 111-112

Skyldnerens erstatningsplikt er videre betinget av at inkassator følger korrekt fremgangsmåte ved inkasso, dvs. at alle brev er sendt ut på riktig måte – inkassovarsel etter inkl. § 9 og betalingsoppfordring etter inkl. § 10, samt varsler om eventuelle rettslige skritt. Selv om brudd på slik fremgangsmåte er inkassators ansvar, må fordringshaver i slike tilfeller identifiseres med inkassator slik at fordringshaver ikke kan kreve sine omkostninger erstattet av skyldner.⁴²

Til slutt er retten til fordringshavers omkostninger avhengig av at det ikke er fremsatt en innsigelse fra skyldner. Inkl. § 17 bestemmer at det ikke er adgang til å kreve omkostningene erstattet av skyldner i tilfeller hvor skyldner har innsigelser mot kravet, som han med rimelig grunn bør få vurdert før videre pågang. Behandlingen av innsigelser er nærmere belyst i punkt 4.5.

4.3.3 Omkostningene

4.3.3.1 Gebyr

Fordringshaverens rett til gebyr er regulert i inkassoforskriften kapittel 1. Det er imidlertid viktig å merke seg at dette er gebyrer som påløper før en eventuell inkassopågang, og at det i den forstand ikke er snakk om inkassoomkostninger.

Inkassoforskriften § 1-1 første ledd bestemmer at fordringshaver kan kreve erstatning i samsvar med forskriftens §§ 1-2- til 1-4, uten hensyn til de faktiske kostnadene. Det vil si at fordringshaver har adgang til å kreve de beløpene som er oppgitt i disse bestemmelsene selv om deres kostnader i realiteten er lavere.

Etter forskriftens § 1-2 kan fordringshaver kreve erstatning for skriftlig purring som sendes skyldner *tidligst* 14 dager etter at kravet har forfalt til betaling. Kreditor har også anledning til å sende purring tidligere enn 14 dager etter forfall, men da er det ikke adgang til å ta purregebyr. I tillegg er det et krav om at purringen må være skriftlig, og at den må angi

⁴² Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 67

kravets størrelse og hva det gjelder. Beløpet som fordringshaver kan kreve i purregebyr, er en tidel av inkassosatsen. Etter forskriftens § 1-1 tredje ledd fastsettes inkassosatsen av Justisdepartementet årlig, basert på utviklingen i konsumprisindeksen fra Statistisk sentralbyrå. Per 01.01.2010 er inkassosatsen 600,- kr, hvilket betyr at fordringshaver kan belaste et purregebyr på 60,- kr.

I tillegg kan fordringshaver med hjemmel i forskriften § 1-2 annet ledd, kreve gebyr for utsending av inkassovarsel etter inkl. § 9. Også dette må sendes tidligst 14 dager etter forfall for å kunne pålegges gebyr. I denne bestemmelsen står det ingen krav til innhold i varselet, da dette er regulert i inkl. § 9 (se punkt 4.2 om brev). Gebyrstørrelsen er også her en tidel av inkassosatsen, altså 60,- kr.

Fordringshaver har ingen plikt til å sende en purring før inkassovarsel, det er kun inkassovarselet som er lovpålagt å sende før kravet sendes til inkasso. Men mange fordringshavere sender purring før inkassovarsel som en ekstratjeneste til sine kunder, for å gi dem ytterligere en sjanse til å gjøre opp for seg. Det er ingen begrensninger på hvor mangeurringer man kan sende skyldner før man sender inkassovarsel, men etter forskriftens § 1-3 første ledd kan man kun ta seg betalt for to av dem – eventuelt for en avurringene og for inkassovarselet.

4.3.3.2 Lett salær

Hvis de 14 dagene i inkassovarselet har gått uten at skyldner har betalt, blir det opprettet en inkassosak mot vedkommende. Dette medfører at inkassator kan kreve inkassoomkostninger etter inkassoforskriften kapittel 2. I dette kapitlet reguleres skyldnerens erstatningsplikt for utenrettslige inndrivingskostnader når fordringshaver engasjerer et inkassobyrå – altså fremmedinkasso.

Forskriftens § 1-2 presiserer at en fordringshaver *aldri* kan kreve en høyere samlet erstatning for å ha engasjert en inkassator enn det som følger av §§ 2-2 til 2-5. Blir

fordringshaver påført større omkostninger enn det som her er gitt rett til erstatning for, må fordringshaveren selv dekke disse.

At fordringshaver ikke kan kreve erstatning for høyre beløp enn det som er fastslått i disse bestemmelsene, medfører også at eventuelle gebyrer etter § 1-2 som ble pålagt før inkassosaken ble opprettet, må slettes. Man kan ikke kreve å få disse dekket i tillegg til inkassoomkostningene. Her sees altså inndrivingsprosessen som en helhet, slik at det også inkluderer omkostninger som ble pålagt på stadiet før kravet ble til en inkassosak.

I sak 063-2008 krevde inkassator purregebyr i tillegg til tungt salær, og oversteg dermed det maksimale beløpet. Skyldner fremsatte innsigelse om dette, men ble avvist. Tre år senere fant imidlertid inkassator ut på eget initiativ at det var avkrevd for mye omkostninger, og betalte tilbake purregebyret til skyldner. Skyldner mente imidlertid at han burde få tilbakebetalt alle omkostningene, fordi inkassator hadde handlet i strid med god inkassoskikk. Nemnda sa seg enig med skyldner, og mente at inkassator måtte oppgi alle omkostningene.

Inkassoforskriften § 2-2 oppgir en tabell for maksimalsatsene. Her beregnes salæret ut ifra hovedkravet, ved at salæret trinnvis økes etter hvor stort hovedkravet er.

Skjæringstidspunktet for når man kan pålegge lett salær, er når betalingsfristen i inkassovarselet er utløpt og fordringshaveren har oversendt saken til inkassator.⁴³ Det er ikke krav om at betalingsoppfordring må være sendt ut før salær kan kreves, da inkassator kan ha hatt arbeid med saken allerede før betalingsoppfordringen ble sendt – for eksempel registrering og oppretting av saksmappe, vurdering av kravets holdbarhet, osv.⁴⁴ Det betyr at en skyldner som betaler inkassovarselet kort tid etter forfallsdato, ikke kan forvente at han unnslipper inkassoomkostningene fordi han ikke har mottatt betalingsoppfordring. Har inkassator allerede mottatt oppdraget fra fordringshaver, må skyldner like fullt betale lett salær selv om han har innfridd hovedkravet til fordringshaver.

⁴³ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 122

⁴⁴ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 65

Dette ble lagt til grunn i sak 019-2003, 103-2005, 226-2006, hvor skyldner i samtlige tilfeller betalte hovedkravet til skyldner etter forfallsdato og etter at kravet var registrert hos inkasstor, men før betalingsoppfordring var mottatt. Nemnda fastslo at innbetaling var kommet for sent og at inkassator hadde adgang til å kreve å få erstattet omkostninger ved arbeidet med å registrere saken, og skyldner ble dermed pålagt å betale lett salær.

I betalingsoppfordringen etter inkl. § 10 kan man altså i tillegg til hovedkravet kreve det salæret som etter salærtabellen er beregnet ut ifra hovedkravet. Kravet er da ikke innfridd i sin helhet før også salæret er betalt, og inkassosaken vil ikke avsluttes selv om hovedkravet innbetales til fordringshaver eller inkassator.

4.3.3.3 Tungt salær

Hvis skyldner fortsatt ikke har betalt kravet i sin helhet 28 dager etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen gikk ut, altså totalt 42 dager etter at kravet ble registrert hos inkassator, har inkassator etter forskriftens § 2-3 rett til å fordoble det opprinnelige salæret. Inkassosaken anses da for å være en ”tung sak”, og kan pålegges såkalt tungt salær. At saken klassifiseres som en ”tung sak” har ingenting å gjøre med hvor komplisert den er, men refererer kun til hvor lenge kravet har vært en inkassosak.⁴⁵

Inkl. § 10 annet ledd bokstav e forlanger at det i betalingsoppfordringen skal opplyses om at unnlattelse av å betale innen forfallsdato kan medføre økte inkassoomkostninger og muligheter for rettslig inndrivelse av kravet. Er dette ikke inkludert i betalingsoppfordringen, kan man etter inkl. § 10 fjerde ledd informere om det i et separat brev, men da med nye 14 dagers betalingsfrist.

Dette innebærer at dersom inkassator ikke har varslet om økte omkostninger på en av de nevnte måtene, kan tungt salær ikke pålegges. Varselet trenger ikke å inneholde spesifikke opplysninger om hvor høye omkostninger som vil påløpe eller hvilke rettslige skritt som er

⁴⁵ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 169

aktuelle, det holder å gjøre skyldner oppmerksom at disse konsekvensene kan inntre ved manglende innbetaling.⁴⁶

I sak 043-2004 fikk skyldner innvilget utsatt betalingsfrist for å unngå tvangsinn drivelse av kravet. Saksbehandler hos inkassator unnlot å informere om at tungt salær ville påløpe innen den utsatte fristen forfalt, og skyldner hevdet at avtalen om utsettelse også måtte gjelde tungt salær. Saken ble avgjort ved dissens, hvor flertallet la vekt på at inkassator gjennom sin opptreden hadde gitt skyldner en berettiget forventning om at ytterligere omkostninger ikke ville påløpe i den perioden han fikk utsettelse. Flertallet presiserte at inkassator ikke hadde handlet i strid med god inkassoskikk, men at avgjørelsen berodde på en tolkning av avtaleforholdet mellom partene i forhold til inkassoomkostningene.

I sak 015-2005 sendte skyldner et brev til inkassator med ønske om å inngå avdragsordning, men inkassator skal ikke ha mottatt brevet. På bakgrunn av skyldnerens delvise innbetaling opprettet inkassator likevel en avdragsordning pålydende det innbetalte beløpet, og sendte skyldner et brev med bekreftelse på inngått avdragsordning og en innbetalingsblankett. Klager reagerte på at inkassosalæret var fordoblet selv om han hadde inngått en betalingsavtale, og mente at det måtte være i strid med god inkassoskikk. Også denne saken ble avgjort ved dissens. Flertallet la vekt på en uttalelse av Justisdepartementet i forbindelse med en enkeltsak av 22.01.96, hvor departementet fastslo at inkassator som inngår en avdragsordning er pliktig til å informere skyldner om de økte kostnadene. I denne saken trakk altså nemnda inkassators opplysningsplikt lenger enn det som er lovbestemt i inkl. § 10 annet ledd bokstav e). Ifølge denne bestemmelsen må inkassator informere om at manglende innbetaling kan medføre økte omkostninger og mulighet for rettslig inndrivning. Det ligger her implisitt at økte omkostninger påføres dersom kravet ikke betales *i sin helhet* innen forfallsdato, men nemnda har i denne saken krevd at skyldner informeres spesifikt om at tungt salær påløper ved avdragsordning.

⁴⁶ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 115

4.3.3.4 Nye regler om inkassosalær fra 01.01.2010

Lovreglene om inkassosalær gjennomgikk en omfattende revurdering i 2009, og det ble foretatt en endring i forskiftene som trådte i kraft fra 01.01.2010. Salærene ble redusert med mellom 20 og 50 prosent, avhengig av størrelsen på hovedkravet. I tillegg ble påleggelsen av tungt salær endret fra 14 dager til 28 dager etter betalingsfristen i betalingsoppfordringen, for å gi skyldnere bedre tid til å betale uten at kravet økte.

Bakgrunnen for denne endringen var en massiv kritikk i media av Regjeringens salærsatser, da det ble hevdet inkassosalærene var så urettmessig høye at de medførte at personer som allerede var i et økonomisk uføre fikk enda større problemer med å komme seg ut av det. Foreløpig er endringene av såpass ny karakter at det ikke er klart om de har ført til at flere skyldnere har greid å innfri kravet før tungt salær har påløpt, og dermed sluppet billigere unna inkassopågangen enn de tidligere ville ha gjort.

4.3.3.5 Avdragssalær

Inkassoforskriften § 2-4 gir adgang til å kreve 1,5 ganger inkassosatsen i tilfeller hvor man inngår en avdragsordning som går over 4 avdrag, eller skyldner signerer et eksigibelt gjeldsbrev. De fleste inkassobyrå krever at man signerer et gjeldsbrev for å inngå en slik avdragsordning slik at man har tvangsgrunnlag dersom skyldner misligholder avtalen, men det er ikke noe krav.

Ved å inngå avdragsordning og/eller signere gjeldsbrev, unngår man behandling av saken i forliksrådet og det medfølgende rettsgebyret. Det blir imidlertid noe mer arbeid med kravet hos inkassator, og denne har derfor mulighet til å kreve dette arbeidet dekket gjennom et såkalt avdragssalær etter forskriften § 2-4.⁴⁷ Dette salæret kommer i tillegg til det ordinære inkassosalæret.

⁴⁷ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentirutgave, s. 172

4.3.3.6 Forsinkelsesrente

Forsinkelsesrente regnes ved forsinket betaling. Beregningen reguleres av lov om renter ved forsinket betaling (forsinkelsesrenteloven) av 17. desember 1976 nr. 100.

Forsinkelsesrente kan kreves fra forfallsdato, jfr. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd annet punktum.

Rentesatsen fastsettes hvert halvår, den 1. januar og 1. juli, og skal svare til rentesatsen for Norges Banks styringsrente tillagt minst 7 prosentpoeng, jfr. forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum. Forsinkelsesrenten per 01.01.2010 er 8,75 %. Men gjelder kravet et lån som har høyere rentesats enn forsinkelsesrenten, for eksempel et forbrukslån, vil denne rentesatsen kunne brukes i stedet. I slike tilfeller viker loven for den rentesatsen som er fastslått i en gjensidig avtale mellom partene. Det vil dessuten være feil hvis skyldner skal "belønnes" for å unnlate å betale sitt lån ved at renta reduseres når det misligholdes, dette vil virke imot hensikten med forsinkelsesrenten – at skyldners skal holdes ansvarlig for fordringshavers rentetap ved at denne ikke får inn sine midler i tide.⁴⁸ Når et krav er til inndrivning hos inkassator beregnes forsinkelsesrenten av hovedkravet, ikke av den totale saldoen som er inkludert inkassosalærer og eventuelt andre omkostninger.

4.4 Taushetsplikt

4.4.1 Innledning

Brudd på taushetsplikt blir det sjelden fremsatt påstander om i Inkassoklagenemnda. Fra 2003 til 2004 ble det behandlet åtte påstander om brudd på taushetsplikten, hvorav inkassator fikk medhold i seks av dem. Dette viser at taushetsplikten er et område av inkassopågangen som inkassobransjen stort sett ser ut til å ha gode rutiner på, og som sjelden skaper problemer i forholdet mellom inkassator og skyldner.

⁴⁸ Trygve Bergsåker, Pengekravsrett, s. 176

Temaet tas imidlertid med uansett, da taushetsplikten må anses å være en av de viktigste av alle lovreglene inkassator må forholde seg til. Dessuten har de få avgjørelsene som foreligger omhandlet spørsmål rundt taushetsplikten som ofte oppstår i praksis.

Inkassoloven § 28 første ledd første punktum pålegger taushetsplikt for inkassator, samt dennes ansatte og hjelpere. Disse har plikt til å bevare taushet overfor uvedkommende om det de i forbindelse med virksomheten får vite om noens personlige forhold eller drifts- og forretningsforhold.

”Uvedkommende” er i utgangspunktet alle andre enn skyldner. Ansatte hos inkassator kan utveksle informasjon seg i mellom dersom det er nødvendig for arbeidet med saken, og kan informere fordringshaver i den grad det er nødvendig for at denne skal kunne ivareta sine interesser. Utover dette er det ikke tillatt å utgi opplysninger om forholdet til noen, heller ikke skyldners familie, arbeidsgiver eller andre nærstående.⁴⁹

I sak 080-2006 ble skyldner oppringt på sitt arbeidssted, og mente at dette måtte være brudd på taushetsplikten. Inkassoklagenemnda bygget på Kredittilsynets uttalelser om at så lenge telefonsamtalen ellers skjer i samsvar med god inkassoskikk – herunder at taushetsplikten overholdes – så har inkassator adgang til å ta telefonisk kontakt med skyldner, også på dennes arbeidssted. I denne saken ble det særlig bemerket at inkassator gjentatte ganger hadde ringt skyldner på dennes mobiltelefon uten å oppnå kontakt, samt at den foretatte oppringingen til arbeidsstedet hadde vært helt nøytral og hadde ikke utgitt taushetsbelagt informasjon til uvedkommende.

I sak 101-2006 fikk derimot skyldner medhold i at oppringing til arbeidsstedet var et brudd på god inkassoskikk, fordi det ble opplyst hvor oppringingen kom fra. Skyldnerens arbeidsgiver fremla en signert erklæring på at saksbehandler hos inkassator hadde presentert seg med navn og hvor vedkommende ringte fra. Inkassoklagenemnda fant ingen grunn til å tvile på om erklæringen var sann, og mente at den var troverdig bevis for at

⁴⁹ Ernst Moe m.fl., Inkassoloven – Kommentarutgave, s. 137

inkassator hadde brutt taushetsplikten. I samme sak fremsatte skyldner også påstand om at det var brudd på taushetsplikten å kontakte kausjonist på kravet, men her fikk han ikke medhold. Nemnda begrunnet det med at på det tidspunktet da kausjonisten ble kontaktet, forelå et såpass langvarig mislighold av den inngåtte avdragsordningen at inkassator hadde rett, og kanskje også plikt, til å kontakte kausjonist.

At taushetsplikten gjelder ”noens” personlige forhold eller drifts- og forretningshold, innebærer at inkassator og dens ansatte også har taushetsplikt om opplysninger som gjelder personer i skyldners omgangskrets – venner, familie, arbeidskollegaer og andre. Inkassator har også taushetsplikt om fordringshavers forhold.⁵⁰

Under taushetsplikten går også at inkassator ikke kan inngå avtale om betaling eller avdragsordning med noen andre enn skyldneren selv – selv om det i denne prosessen ikke utgis andre opplysninger enn det vedkommende allerede har kunnskap om. Det er da krav om at det må foreligge en fullmakt fra skyldner for at vedkommende skal kunne få opplysninger om kravet og inngå avtale, se punkt 4.4.4.

Bestemmelsen om taushetsplikt må sees i sammenheng med personopplysningsloven, spesielt om taushetsbelagte opplysninger, samt forvaltningsloven § 13.

Taushetsplikten gjelder naturligvis i alle henseender – både ved utgående kontakt hvor man ikke får tak i skyldner, og når andre enn skyldner kontakter inkassator. Det er ikke uvanlig at en annen enn skyldner selv – som oftest en ektefelle eller andre i samme husstand som skyldner – tar kontakt med inkassator og ønsker informasjon om kravet, som oftest på bakgrunn av at de har sett inkassovarselet eller betalingsoppfordringen.

Inkassoklagenemnda uttalte i sak 076-2004 at en samtale med andre enn skyldner ikke uten videre er brudd på taushetsplikten, dette må vurderes ut ifra hva som er opplyst i forhold til

⁵⁰ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 125

det vedkommende allerede kjente til. Dette ble lagt til grunn i sak 103-2005, hvor skyldners kone tok kontakt med inkassator men ble avvist fordi det ikke forelå fullmakt. Skyldner hevdet at det hadde blitt utgitt opplysninger til uvedkommende, og mente at inkassator hadde brutt sin taushetsplikt. Nemnda henviste til at det var kona som på eget initiativ tok kontakt med inkassator, og derfor åpenbart hadde kunnskap om inkassokravet fra før. Ifølge inkassators notater på saken var det ingenting som tilsa at det ble utgitt informasjon som kona ikke allerede hadde, og nemnda mente derfor at det ikke forelå noe brudd på taushetsplikten.

4.4.2 Telefonisk kontakt – ringe fra skjult nummer

De fleste inkassobyråer tar telefonisk kontakt med skyldnere, for å forsøke å få i stand en avtale om betaling – enten hele kravet i ett, eller ved avdragsordning. Telefonisk kontakt er en tilleggstjeneste som inkassobyråene tilbyr, det er ikke påkrevet etter loven at man skal ringe til skyldnere. Så lenge man har sendt ut de påkrevde brevene i riktig stand og til riktig tid⁵¹, har inkassobyråene vært så oppsøkende overfor skyldner som det de etter loven pålegges å være.

Taushetsplikten innebærer at en inkassator som ringer skyldner, men som treffer noen andre i telefonen – for eksempel ektefelle, barn, arbeidsgiver eller lignende – ikke har lov til å opplyse overfor vedkommende at man faktisk ringer fra et inkassobyrå. Derfor ringer de fleste inkassobyrå fra skjult nummer, for å forhindre at den som tar imot samtalen kan søke opp telefonnummeret og finne ut hvor man ringer fra.

Det er imidlertid mange skyldnere som stiller spørsmål ved om inkassator er berettiget til å ringe fra skjult nummer. Mange vil av prinsipp ikke svare telefonen når det ringer fra skjult nummer, samt at det ikke finnes noen mulighet for å ringe tilbake. Det kan diskuteres om ringing uten nummervisning kan medføre at skyldnere utsettes for ”urimelig påtrykk, skade

⁵¹ Omtalt i punkt 4.2

eller ulempe”, og med dette er en handling som er i strid med god inkassoskikk etter inkl. § 8 annet ledd.

Denne problemstillingen ble behandlet i Inkassoklagenemndas avgjørelse 154-2009, hvor det ble fastslått at det ikke er i strid med god inkassoskikk å ringe fra skjult nummer. Det ble her argumentert med at hensynet til taushetsplikt – som jo er en regel som er skapt av hensyn til skyldnerens interesse i at uvedkommende ikke skal få greie på hans økonomiske affærer – må veie tyngre enn muligheten for at en skylder kan oppleve at han blir utsatt for påtrykk eller ulempe. Inkassoklagenemnda mente videre at den ulempe skyldner måtte oppleve ved å bli oppringt fra skjult nummer, ikke kan karakteriseres som urimelig, og derfor uansett ikke faller inn under inkl. § 8 annet ledd. Videre ble det pekt på at skyldner har god mulighet til å komme i kontakt med inkassator på et mer passelig tidspunkt enn når oppringingen skjer, da alle skriftlige henvendelser fra inkassator vil inneholde telefonnummer og mail-adresse som skyldner kan bruke for å ta kontakt.

4.4.3 Logo på konvolutt

De fleste inkassobyrå sender brev til skyldnere i konvolutter påtrykket navnet og logoen til byrået. Det har vært diskutert om dette er et brudd på taushetsplikten, spesielt dersom firmaet er et stort og velkjent foretak som lett forbindes med inkasso selv om det også driver med annet finansiell virksomhet.

Justisdepartementet uttaler i Ot.prp. nr. 2 s. 112 at konvolutter med inkassators logo i utgangspunktet må aksepteres, men at unntak kan tenkes hvis inkassator har et oppsiktsvekkende navn og at dette har fått en fremtredende plass på konvolutten. Det presiseres imidlertid at det *ikke* er tillatt med konvolutter med påtrykk som ”purring”, ”siste varsel”, etc. Dette vil medføre et urimelig påtrykk overfor mottaker, samt at det vil gi en viss informasjon om hva brevet inneholder og kan dermed være et budd på taushetsplikten. Spørsmålet om bruk av logo på konvolutt har to ganger blitt klaget inn til Inkassoklagenemnda som brudd på taushetsplikten etter inkl. § 28.

Problemstillingen ble behandlet i sak 219-2008 og 154-2009. Inkassoklagenemnda støttet seg til Justisdepartementets uttalelser, og det ble i begge sakene fastslått at bruk av konvolutter med logo ikke er brudd på taushetsplikten. Det ble vist til at brevet i utgangspunktet ikke skal håndteres av andre enn postansatte og skyldner selv. Postansatte har taushetsplikt, og kan ikke videreformidle informasjon om hvem som mottar hvilke brev. Skyldner selv kan sette lås på postkassen sin for enkelt å sikre seg mot at uvedkommende får tilgang til posten sin. På bakgrunn av dette ble det antatt at logo på konvolutten ikke bryter taushetsplikten.

4.4.4 Fullmakt

For at inkassator skal kunne utgi opplysninger om forholdet til andre enn skyldner, må det foreligge en fullmakt. Kravet om fullmakt følger av de alminnelige avtalerettslige prinsipper, for å hindre at en part blir forpliktet til en avtale som han ikke selv har inngått eller gitt tillatelse til at noen har inngått på vegne av ham.

En fullmakt trenger ikke å være skriftlig, men den må komme direkte fra skyldner til inkassator, og helt tydelig og uttrykkelig være en fullmakt. En inkassator som bygger på en fullmakt som antas å foreligge, men ikke kan dokumenteres, vil derfor handle i strid med kravet om taushetsplikt etter inkl. § 28 første ledd og det generelle kravet om god inkassoskikk etter § 8.

At det må være helt utvilsomt at en fullmakt foreligger, innebærer at en inkassator i god tro må bære risikoen dersom det viser seg at det faktisk ikke eksisterer noen fullmakt.

Dette var tilfellet i sak 076-2004. I denne saken tok skyldners samboer kontakt med inkassator etter at hun hadde åpnet inkassovarselet som var adressert til skyldner, og inngikk en avdragsordning på vegne av skyldner. Inkassator inngikk en slik avtale med skyldners samboer basert på at hun hadde kunnskap om kravet, uten at det var gitt tillatelse til det fra skyldner. Et par måneder senere kom det frem at skyldneren var fullstendig uvitende om inkassokravet, og at samboeren hadde operert bak ryggen på ham. Nemnda uttalte at kunnskap om kravet ikke innebærer at vedkommende kan handle på vegne av

skyldner, det er like fullt krav om en uttrykkelig fullmakt. Og når inkassator bygger på en udokumentert fullmakt, er det denne som får risikoen for sin feilvurdering. I disse dager er det heller ikke spesielt vanskelig å få i stand en fullmakt, enten per telefon, brev, faks eller e-mail. Nemnda la i denne saken spesielt vekt på at inkassator fortsatte avdragsordningen etter at det ble kjent at skyldneren ikke visste om kravet.

Når det foreligger en fullmakt fra skyldner, kan inkassator utgi alle opplysninger om kravet til fullmektige, og har også anledning til å inngå avtale om betaling, avdragsordning eller lignende. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at fullmektigen ikke er part i avtalen.⁵² Det er fortsatt skyldner som er ansvarlig for kravet, og ved fortsatt mislighold er det denne som får ”smake” konsekvensene ved økte omkostninger, rettslig inkasso eller lignende. Det er også skyldner som skal kontaktes ved brev og/eller telefonisk kontakt, med mindre det uttrykkelig er varslet om at alle henvendelser rettes mot fullmektig. At skyldner fortsatt har fullt ansvar for kravet, innebærer også at ved en avtale med inkassator som krever signatur på et gjeldsbrev eller andre dokumenter, er det skyldner som skal signere disse selv om det er fullmektigen som har inngått avtalen. Dette følger av fullmektigen ikke er part i avtalen, og derfor ikke kan holdes ansvarlig for oppfyllelse. Ved at skyldner signerer gjeldsbrevet eller andre dokumenter vil inkassator ha tvangsgrunnlag for kravet mot riktig person, altså skyldner, dersom avtalen misligholdes og kravet sendes til rettslig innfordring.

Dersom en fullmakt skal begrenses, for eksempel i varighet, hva slags opplysninger som skal utgis, hvilke avtaler som kan inngås, etc., må dette uttrykkelig varsles.

⁵² Jo Hov, Avtaleslutning og ugyldighet – Kontraktsrett I, s. 333 og 335

4.5 Twistebehandling

4.5.1 Fritak fra erstatningsplikten ved tvist om hovedkravet

Inkl. § 17 annet ledd bestemmer at skyldnerens erstatningsplikt faller bort dersom han har fremsatt en innsigelse mot kravet som han hadde rimelig grunn til å få vurdert før inndrivingen ble satt i verk. Dette gjelder selv om omkostninger allerede har påløpt når innsigelsen fremsettes. Begrunnelsen for denne regelen er at det bør være fordringshaver som har risikoen ved å innkreve et tvilsomt krav som egentlig ikke burde vært gjenstand for utenrettslige inndrivingsforsøk. Det bør i slike situasjoner være den parten som setter det kostnadskrevenne tiltaket i verk, som innehar risikoen dersom det viser seg at forutsetningene for tiltaket ikke var til stede.⁵³ En slik regel kan også føre til at fordringshaver utviser en viss varsomhet med å sende tvilsomme krav til inkasso uten å foreta en grundig vurdering av innsigelsen først, når det innebærer en viss risiko for at man ikke får dekket kostnadene ved inkassopågangen.

Fremsetter skyldner en innsigelse mot hovedkravet som ikke er åpenbart grunnløs eller usaklig, og fremholder sin innsigelse selv etter at fordringshaver har foretatt en vurdering og opprettholder kravet, må tvisten avgjøres av forliksrådet for å stadfeste hvorvidt kravet er rettmessig eller ikke.

Er kravet allerede sendt til inkassator når innsigelsen fra skyldner fremsettes, og inkassator får tilbakemelding fra fordringshaver om at kravet opprettholdes, er det inkassators ansvar å stoppe inkassopågangen og sende forliksklage snarest. Dette kan gjøres uten at reglene om varsler etter inkl. §§ 9 til 11 er fulgt, jfr. § 12 tredje ledd. Inkassopågangen må da berostilles i påvente av avgjørelsen i forliksrådet.

Ved vurdering av slike innsigelser, er det skyldners oppfatning om hvorvidt han har en rimelig innsigelse som skal legges til grunn – mener skyldner selv at hans innsigelse bør

⁵³ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 67

vurderes, så er fordringshaver forpliktet til å foreta en vurdering av innsigelsen uansett hvor grunnløs den måtte fremstå for fordringshaver.

Vurderingsmomentene for hvorvidt en innsigelse med rimelighet bør vurderes er fastslått i Ot.prp. nr. 2, s. 121:

”Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet ”vurdert” har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshaverens plikt til å vurdere innsigelsene. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har bl.a følgende momenter vekt:

- hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?
- hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?
- hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?”

Inkassoklagenemnda er ikke kompetent til å avgjøre spørsmål om hovedkravet, som omtalt i punkt 2. Nemnda kan imidlertid vurdere saksgangen ved inndringen av kravet, for å avgjøre om inkassator har handlet i strid med god inkassoskikk ved å ikke vurdere en innsigelse som skyldner hadde rimelig grunn til å få vurdert.

I nemndas vedtak 149-2005 var tilfellet at skyldner hadde bestilt et dusjkabinett med leveringstid, som han senere avbestilte. Han ble ved avbestillingen påført et avbestillingsgebyr som han hevdet han ikke ble opplyst om på forhånd. Han bestred kravet på avbestillingsgebyret på grunnlag av at han ikke hadde mottatt informasjon om at slikt gebyr ville belastes ved avbestilling, men fordringshaver opprettholdt kravet. Skyldner fremsatte totalt fire innsigelser til fordringshaver, og deretter to til inkassator da kravet ble oversendt denne. Ved avgjørelsen viste nemnda til forarbeidenes uttalelser om terskelen for hva som er ”rimelig grunn” til å få en innsigelse vurdert før inkasso blir satt i verk, som fastslår at det ikke skal stilles for store krav til innsigelsens vekt. Nemnda mente at det i

denne saken forelå en reell tvist om hovedkravet og at skyldner hadde en berettiget forventning om at innsigelsene var holdbare, og at fordringshaver derfor skulle ha overlatt til domstolene å avgjøre om det var et berettiget krav. Nemnda fastslo at det omtvistede kravet derfor ikke skulle ha blitt utsatt for utenrettslig inndriving, og at skyldner ikke var erstatningspliktig for de påløpte inkassoomkostningene.

I nemndas vedtak 006-2007 gjaldt kravet underholdningstjenester til PC som skyldner formodentlig skulle ha bestilt fra fordringshaver. Skyldner benektet imidlertid å ha noen kjennskap til kravet, og mente at noen måtte ha misbrukt hans PC for å bestille tjenestene. Fordringshaver fremla detaljert dokumentasjon for hvorfor det ble antatt at det var skyldner som hadde bestilt tjenestene og derfor var ansvarlig for kravet, men nemnda kom under tvil frem til at skyldner hadde rimelig grunn til å få prøvet sine innsigelser hos forliksrådet før inkasso ble iverksatt. Nemnda la særlig vekt på at skyldner fremsatte sine innsigelser umiddelbart etter at han mottok inkassovarselet, samt at skyldner anmodet inkassator om å fremme saken for forliksrådet uten at dette ble gjort.

I sak 232-2006 fremmet skyldner innsigelser mot inkassopågangen, fordi han hevdet at han hadde en avtale med fordringshaver om månedlig betaling av kravet. Fordringshaver bestred at en slik avtale forelå, og klager kunne selv heller ikke bevise det. Nemnda bygget sin avgjørelse på at det er den som påstår å ha inngått en avtale som må sannsynliggjøre dens eksistens, og når skyldner ikke kunne bevise avtalen hadde han heller ingen berettiget grunn til å forvente at hans innsigelse ville bli vurdert. Skyldner fikk derfor ikke medhold i sin innsigelse, og ble betalingsansvarlig for inkassoomkostningene.

Det samme ble lagt til grunn i sak 163-2007.

Nemnda uttalte i sak 196-2006 at skyldners rettsvillfarelse ikke var en innsigelse som han hadde rimelig grunn til å få vurdert. Situasjonen var at skyldner hadde blitt pålagt en parkeringsbot fordi han hadde parkert sin scooter på et område hvor det var parkering forbudt, og han anførte i sin innsigelse at han trodde at parkeringsforbudet kun gjaldt for

biler. Nemnda tok ikke anførselen til følge, og fastslo at skyldners villfarelse var hans egen risiko.

Når nemnda behandler saker hvor det er fremsatt innsigelse mot hovedkravet, så kan nemnda som nevnt kun vurdere hvorvidt innsigelsen ble fremsatt på et så tidlig tidspunkt og var av en slik art at skyldner hadde god grunn til å regne med at innsigelsen ville bli vurdert av fordringshaver. Så selv om hendelsesforløpet vil være ulikt i de forskjellige sakene, blir vurderingsmomentene alltid de samme. Nemnda har ved vurderingen lagt vekt på uttalelsene i forarbeidene om at terskelen for å få en innsigelse er relativt lav, og at man må ta utgangspunkt i skyldners subjektive forventning om at innsigelsen ville bli vurdert. I flere av sakene har nemnda også støttet seg på en avgjørelse i Borgarting lagmannrett – sak 04-090032KSI-BORG/04 – som har uttalt det samme som forarbeidene om at det ikke skal mye til for at en innsigelse bør gå til domstolsbehandling.

Er innsigelsen fremsatt etter at kravet er oversendt til inkasso, er inkassator pliktig til å forhøre seg med fordringshaver om innsigelsen. I så tilfelle må inkassopågangen stoppes snarest i påvente av tilbakemelding fra fordringshaver. At inkassopågangen stoppes, medfører at det ikke kan pålegges ytterligere inkassosalærer i perioden, og at det ikke kan sendes ut betalingsoppfordring. Ved tilbakemelding fra fordringshaver om at det ikke er rimelig grunn til å få innsigelsen vurdert, kan inkassopågangen gjenopptas og fortsette som før. Da blir det opp til skyldner om han aksepterer fordringshaver argument for opprettholdelse og vedkjenner seg kravet, eller om han fastholder sin innsigelse slik at inkassopågangen på nytt stoppes og tvisten avgjøres av forlikrådet.

4.5.2 Vilkår for fritak fra erstatningsplikten

Et vilkår for at skyldner skal fritas for sin erstatningsplikt ved fremsettelse av en innsigelse, er at denne er fremsatt innen rimelig tid, jfr. inkl. § 17 annet ledd. Burde skyldner ha fremsatt innsigelsen på et tidligere tidspunkt, og på den måten avverget inkassopågang og medfølgende inkassosalærer, vil han fortsatt være pliktig til å erstatte fordringshavers

omkostninger ved bruk av fremmedinkasso. I slike tilfeller har fordringshaver ikke hatt noen forutsetninger for å vite at kravet var omtvistet, og kan ikke klandres for å ha satt i gang utenrettslig inndrivning.⁵⁴ Hvorvidt skyldner burde ha fremsatt innsigelsene på et tidligere tidspunkt, må bli en konkret vurdering i hver enkelt sak. Men det bør i utgangspunktet forlanges at en innsigelse settes frem når skyldner mottar purring eller inkassovarsel etter inkl. § 9 – eller i det minste ved mottak av betalingsoppfordringen etter inkl. § 10, hvor det uttrykkelig oppfordres til å komme med innsigelse mot kravet innen 14 dager.⁵⁵

I sak 202-2005 hevdet at kravet var rettet mot feil person, fordi han mente at fakturaen skulle ha vært utstedt til hans firma i stedet for til ham personlig. Skyldner fremsatte imidlertid innsigelsen fem måneder etter at fakturaen ble utstedt, og etter at inkasso var iverksatt og tungt salær påløpt. Nemnda konkluderte med at skyldner hadde fremsatt innsigelsen altfor sent, og tok derfor ikke stilling til om innsigelsen var av en slik art at skyldner hadde rimelig grunn til å få den vurdert.

I sak 074-2009 fremsatte skyldner innsigelse overfor inkassator fem dager etter at fristen i betalingsoppfordringen hadde uløpt, og fikk ikke medhold i nemnda i at han hadde rimelig grunn til å få sin innsigelse vurdert fordi innsigelsen var fremsatt for sent. Bakgrunnen for innsigelsen var bestilling av en annonse som var på trykk i lokalavisen et halvt år tidligere, og skyldner mente at annonsen var for stor og for dyr. Nemnda la vekt på at skyldner kunne ha tatt kontakt med fordringshaver allerede da annonsen stod på trykk, og at det ikke var anført grunner for hvorfor skyldner ikke hadde protestert på et tidligere tidspunkt. I tillegg fremsatte skyldner sin innsigelse etter at fristen i betalingsoppfordringen var utløpt, selv om det i betalingsoppfordringen uttrykkelig var opplyst at innsigelser måtte fremsettes innen betalingsfristen.

⁵⁴ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 67

⁵⁵ Ot.prp. nr. 2 (1987-1988), s. 122

5 Har Inkassoklagenemndas eksistens hatt noen innvirkning på inkassobransjens fokus på god inkassoskikk?

Som denne gjennomgangen viser, så har nemnda behandlet klager som har sprunget ut av mange og svært forskjellige situasjoner – også innenfor de fem hovedkategoriene som de her er delt opp i.

Inkassovirksomhet er som nevnt en liten og snever del av pengekravsretten, og det finnes lite kilder utover lovteksten og dens forarbeider – disse har blitt grundig omtalt i punkt 4. At kildematerialet er såpass sparsomt, gjør at Inkassoklagenemndas praksis blir en viktig rettesnor for hvordan inkassobransjen bør utføre sin virksomhet for å overholde kravet om god inkassoskikk etter inkl. § 8.

Og Inkassoklagenemnda har tatt dette ansvaret alvorlig: som nevnt i punkt 2 så har det ofte hendt at det har blitt fremsatt et flertall påstander om brudd på god inkassoskikk i en og samme sak, og i flere av disse sakene har både klager og inkassator fått medhold i en eller flere av påstandene. En gjennomgang av sakene hvor begge parter har fått medhold i påstander, avslører at i *samtlig*e av dem har nemnda gitt klager endelig medhold og gitt fritak fra å betale inkassoomkostninger. Dette viser at det er svært lite som skal til for at erstatningsplikten bortfaller. Har inkassator brutt regelen om god inkassoskikk det aller minste, så faller skyldners erstatningsplikt bort. Et godt eksempel på dette er sak 213-2006, hvor inkassator fikk medhold i tre av fire påstander men likevel mistet retten til å kreve inkassoomkostningene dekket av skyldner. Dette viser klart og tydelig at det foreligger en nulltoleranse i forhold til brudd på god inkassoskikk. Den minste lille feil fra inkassators side medfører at inkassoomkostningene ikke kan kreves dekket.

Antall vedtak som har blitt avsagt i Inkassoklagenemnda har ikke gått nevneverdig ned fra 2004 til 2009. I 2004 ble 13 saker nemndsbehandlet, og i 2009 behandlet nemnda 11 saker. I årene mellom 2004 og 2009 har det imidlertid svingt mye, og i 2006 var det hele 27 saker oppe til behandling i nemnda.

Inkassoklagenemnda oppgir at det i 2004 kom inn 295 klager til nemnda, mens det i 2009 ble mottatt 260 klager.⁵⁶ Forholdet mellom innkomne klager og klager behandlet i nemnda har altså heller ikke endret seg noe særlig.

Tallene om Inkassoklagenemnda alene sier derfor lite om situasjonen. For å få et mer realistisk bilde, må man se tallene i sammenheng med hvor mange inkassokrav som ble registrert samme år. En økning i antall inkassokrav skulle tilsi en økning i antall saker hos Inkassoklagenemnda – hvis ikke er det en indikasjon på at antall klagesaker rent prosentvis har gått ned, selv om det ikke ser sånn ut hvis man bare ser på antall saker behandlet i nemnda. Det som da blir svært viktig å merke seg, er som nevnt i innledningen at antall inkassokrav steg med hele 750.000 krav fra 2004 til 2009. Dette tilsvarer en økning i antall krav på omtrent 30 %. At antall saker i Inkassoklagenemnda ligger på omtrent det samme i disse to årene, tyder på en prosentvis drastisk nedgang i antall klager *i forhold til* hvor mange inkassokrav som er registrert. Forholdet mellom innkomne klager og klager som blir behandlet i nemnda har holdt seg relativt stabil, men sett i forhold til den store økningen i antall inkassokrav ser man at det har vært en reduksjon av klager på brudd på god inkassoskikk.

Vi ser altså at antall vedtak i Inkassoklagenemnda er forsvinnende lite i forhold det store antallet med inkassokrav som blir registrert. Det viser at problemer med brudd på god inkassoskikk ikke er veldig tilstedeværende i inkassobransjen – og tydeligvis har blitt mindre i løpet av de sju årene nemnda har eksistert. Så hva er da årsaken bak de sakene som faktisk blir behandlet i nemnda, og hvor skyldner får medhold i at inkassator har foretatt handlinger som er brudd på god inkassoskikk?

Forklaringen *kan* være så enkel som menneskelig svikt. Det har vært en nedgang i antall saker sett i forhold til antall inkassokrav generelt, noe som tyder på at inkassobransjen har økt fokus på god inkassoskikk. Men det er tross alt mennesker som jobber med innkreving

⁵⁶ Mail fra Inkassoklagenemnda v/Hilde Slevigen, tirsdag 30.03.2010

av kravene, og som i alle bransjer hender det at det skjer glipper – enten i arbeidsrutinene, eller i kommunikasjon mellom ansatte eller mellom inkassator og fordringshaver. Dette skal selvfølgelig ikke skje, da det kan få store konsekvenser for skyldneren som blir utsatt for feilen. Derfor er det viktig at Inkassoklagenemnda slår hardt ned på de tilfellene som er, slik at inkassator foretar en innskjerping og ser på hva som gikk galt for å unngå at det skjer igjen. På denne måten får nemnda også en preventiv effekt, ved at inkassobransjen er enda mer oppmerksom på å følge regler og rutiner for å oppnå korrekt inndrivning.

Dessuten er det fortsatt enkelte områder av inkassoloven som gir rom for bruk av skjønn, og da må man alltid regne med at det vil dukke opp tvilsomme saker – ikke nødvendigvis fordi inkassator ikke vektlegger å følge god inkassoskikk, men fordi det er uklart hvilke rammer som finnes på området. Dette gjelder spesielt generalklausulen om god inkassoskikk i inkl. § 8, og § 17 annet ledd som bestemmer at erstatningsplikten faller bort dersom skyldner har fremsatt en innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivelsen ble iverksatt. Å avgjøre om noen har blitt utsatt for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, eller om en innsigelse burde ha blitt vurdert, vil alltid forde en viss bruk av skjønn, og her må man regne at skyldner og inkassator ut ifra sine grunnleggende forutsetninger ofte er uenige om hva som er akseptabel atferd i forbindelse med inndrivning av kravet.

Tallene viser altså at det i løpet av nemndas levetid har skjedd en nedgang i antall behandlede saker i forhold til antall registrerte inkassokrav. På bakgrunn av dette må det konkluderes med at Inkassoklagenemnda så langt har oppnådd sitt formål om å sørge for at inkassobransjen utfører sitt virke i tråd med god inkassoskikk.

6 Litteraturliste

Lovtekst:

Lov av 17.12.1976 nr 100: Lov om renter ved forsinket betaling m.m.

(forsinkelsesrenteloven)

Lov av 13.05.1988 nr. 26: Lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav (inkassoloven)

Lov av 21.06.2002 nr. 34: Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven)

Forskrift:

Forskrift av 14.07.1989 nr. 562: Forskrift til inkassoloven m.m. (inkassoforskriften)

Forarbeider:

NOU 1983: 8 Inkassovirksomhet

Ot.prp. nr. 2 (1987-1988): Om lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav (inkassoloven)

Ot.prp. nr. 26 (2000-2001): Om lov om endringer i inkassoloven

Ot.prp. nr. 115 (2001-2002): Om lov om endringer i inkassolova

Litteratur:

Bergsåker, Trygve: *Pengekravsrett*, Oslo, Gyldendal Akademisk, 1994

Gisle, Jon [et al.]: *Jusleksikon* 3.utgave, Oslo, Kunnskapsforlaget, 2007

Hov, Jo: *Avtaleslutning og ugyldighet – Kontraksrett I* 3.utgave, Oslo, Papinian, 2002

Hov, Jo: *Avtalebrudd og partsskifte – Kontraksrett II* 2.utgave, Oslo, Papinian, 2002

Moe, Ernst [et al.]: *Inkassoloven – Kommentarutgave*, Oslo, Universitetsforlaget, 2006

Annet:

Rundskriv G-106/89, 17.07.1989: Rundskriv om inkassoloven og inkassoforskriften

Avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet om klagenemnd for inkassotjenester, Oslo, 20.02.2003

Mail fra Inkassoklagenemnda v/ Hilde Slevigen, tirsdag 30.mars 2010