

INKASSOLOVEN § 8

Generalklausul om god inkassoskikk, herunder en gjennomgang av et utvalg av inkassoklagenemndas vedtak

Kandidatnr: 276

Veileder: Trygve Bergsåker

Leveringsfrist: 26.april 2004

Til sammen 15855 ord

15.april 2004

Innholdsfortegnelse

1	<u>INNLEDNING</u>	1
1.1	TEMA OG PROBLEMSTILLINGER	1
1.2	BAKGRUNNEN FOR LOVEN	1
1.2.1	LOVENS FORMÅL	2
1.3	KORT OM INKASSO GENERELT	3
1.3.1	FORSKJELLEN MELLOM EGEN- OG FREMMEDINKASSO	3
1.3.2	VILKÅR FOR Å KUNNE DRIVE INKASSOVIRKSOMHET	4
1.3.3	INNDRIVELSESPROSESSENS 3 FASER	6
1.3.3.1	Første fase; inkassovarsel og betalingsfrist	6
1.3.3.2	Andre fase; utenrettslig inkasso	7
1.3.3.3	Tredje fase; rettslig inkasso	8
1.4	BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA: OPPRETTELSE AV INKASSOKLAGENEMNDA	10
1.5	DEFINISJONER	13
1.5.1	INKASSOVIRKSOMHET	13
1.5.2	INKASSATOR	13
1.5.3	DEBITOR	14
1.5.4	KREDITOR	14
1.5.5	GENERALKLAUSUL	14
1.6	OPPGAVENS OPPBYGNING	14
1.7	AVGRENSNINGER	15
1.8	RETTSKILDER	15
2	<u>NÆRMERE OM GOD INKASSOSKIKK</u>	17
2.1	EN RETTSLIG STANDARD	17
2.2	BEGREPENE I § 8	20
2.2.1	”URIMELIG PÅTRYKK, SKADE ELLER ULEMPE”	20
2.2.2	”INKASSOMETODER”	23
2.2.3	”NOEN”	27
2.3	EKSEMPLER FRA INKASSOKLAGENEMNDAS AVGJØRELSER	27

2.3.1	INKASSATORS UNDERSØKELSESPLIKT	27
2.3.2	INKASSOSALÆR NÅR HOVEDKRAVET ER OMTVISTET	29
2.3.2.1	Sak 094/2003	29
2.3.2.2	Sak 019/2003	30
2.3.3	INKASSOVARSEL OG BETINGET OPPSIGELSE AV HELE GJELDEN	31
2.3.4	BENYTTELSE AV FEIL ADRESSE VED OVERSENDELSE AV SAK TIL RETTSLIG INKASSO	32
2.3.5	NÅR INKASSATOR KREVER FREMLAGT KVITTERING FOR PÅSTÅTT BETALING	34
2.3.6	GJENTATTE VARSLER OM RETTSLIG INNDRIVING	35
2.3.7	TELEFONHENVENDELSE LØRDAG FORMIDDAG	36
2.3.8	OM INKASSOVARSEL ER BETRYGGENDE AVSENDT	37
2.3.9	DOKUMENTASJON FOR KRAVET FØR RETTSLIG INKASSO	37
2.3.10	INKASSOSALÆR NÅR BETALING HAR FUNNET STED ETTER FRIST I INKASSOVARSEL MEN RETT FØR UTSENDELSE AV BETALINGSOPPFORDRING	40
2.3.11	OPPSUMMERING	41
3	<u>VIRKNINGENE AV BRUDD PÅ GOD INKASSOSKIKK</u>	43
3.1	BORTFALL AV PLIKT TIL Å BETALE INKASSOSALÆR, JF. § 17, 4. LEDD	43
3.2	SANKSJONER SOM KAN ILEGGES AV INKASSOKLAGENEMNDA	44
3.2.1	INKASSATOR BETALER SKYLDNERS OMKOSTNINGER, JF. § 25	45
3.2.2	UTTALELSER OM BRUDD PÅ INKASSOLOVEN OVERSENDES KREDITTILSYNET, JF. § 24	47
3.3	SANKSJONER ETTER KAPITTEL VIII	47
3.3.1	INNDRAGNING AV BEVILLING ETTER § 31, BOKSTAV A	48
3.3.2	STRAFFEBESTEMMELSEN I § 32, 1. LEDD, BOKSTAV B	48
4	<u>LITTERATURLISTE</u>	51

1 Innledning

1.1 Tema og problemstillinger

Temaet i denne oppgaven er ”god inkassoskikk”.

Inkassoloven § 8 lyder som følger:

”Inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. Det samme gjelder for leilighetsvis inndriving for andre og ved inndriving av egne pengekrav.

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe”.

Avhandlingens problemstilling er å avklare hva som ligger i uttrykket ”god inkassoskikk” og dessuten se på hva brudd på god inkassoskikk medfører.

For å kunne behandle dette temaet, er det først nødvendig å plassere temaet i sin kontekst, der hvor det hører hjemme. Det er derfor naturlig å starte med å gi en kort redegjørelse for hva inkasso er, og hvor man finner reglene om dette.

1.2 Bakgrunnen for loven

Når et pengekrav ikke blir betalt, går saken til inkasso. Reglene om dette finner man i Lov om inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav av 13.mai 1988 nr.26 (heretter kalt inkassoloven eller bare loven).

Inkassovirksomhet var, før inkassoloven av 1988, nokså mangelfullt regulert.

Virksomheten ble regulert ved lov av 1. februar 1936 nr. 3 om inkasso-, auksjons- og retts hjelpsvirksomhet. Det var enkelt å etablere virksomhet, og det ble stilt små krav til

kvalifikasjoner. Salærberegningen var ofte tilfeldig og kunne være urimelig overfor skyldner.

Ved inkassoloven ble det vedtatt rammer for fremgangsmåten ved utenrettslig inkasso. Man fikk lovfestet skyldnerens plikt til å dekke fordringshaverens (dvs. kreditors) omkostninger ved inkasso, med en øvre beløpsbegrensning i erstatningsplikten. Videre ble det stilt strenge krav til god inkassoskikk (som jo er temaet for denne oppgaven). Loven regulerer ikke bare forholdet mellom inkassator og skyldner, men også forholdet mellom inkassator og fordringshaver.

Viktige er også bestemmelsene om krav til inkassators sikkerhetsstillelse og til inkassators soliditet, samt inkassators plikt til å holde innfordrede midler adskilt på en egen klientmiddelkonto. Videre oppstiller loven krav til bevilling for inkassator, krav til taushetsplikt og sanksjoner for brudd på lovens bestemmelser.

Ved en lovendring den 20. desember 2002 ble det tatt inn et nytt kapittel i inkassoloven vedrørende nemndsbehandling av tvister i inkassosaker. Andre endringer ble også vedtatt da, samt ved lovendring den 16. mars 2001, og jeg vil komme tilbake til disse.

1.2.1 Lovens formål

Formålet med inkassoloven er ”å få regler som beskytter skyldnere mot overgrep under inndringen”. Videre er det ”et hovedformål å få regler som i rimelig grad avverger unødvendig og uberettiget inkasso, samtidig som rutinene for dette ikke burde bli for dyre”¹.

¹ Se Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 5

1.3 Kort om inkasso generelt

Inkassoloven § 1 skiller mellom inndrivelse av forfalte pengekrav og retts hjelp ved krav som er omtvistet, og det er kun den første kategorien som omfattes av loven. Dette vil si at dersom kreditor oppsøker en advokat for å få hjelp til å løse en tvist angående et pengekrav, så faller saksgangen utenfor inkassoloven.²

Loven omfatter kun pengekrav som allerede har forfalt. Kreditors pågang overfor skyldner før kravet er forfalt, holdes derfor utenfor loven. § 9, 1.ledd sier at det ikke er anledning til å sette i gang en inndrivelsesprosess før kravet har forfalt til betaling.

1.3.1 Forskjellen mellom egen- og fremmedinkasso

Man skiller mellom egeninkasso og fremmedinkasso. Egeninkasso er når kreditor selv gjennomfører inndrivelsestiltak overfor debitor, mens man bruker begrepet fremmedinkasso når kreditor overlater inndrivelsen til andre. Loven gjelder nå i begge tilfeller.

Imidlertid omfattet uttrykket ”inkassovirksomhet” bare ervervsmessig eller stadig inndrivelse for andre, altså fremmedinkasso, da loven kom i 1988. Paragraf 2, 1. ledd var hjemmelen for dette. Bestemmelser i loven der uttrykket ”inkassovirksomhet” brukes, gjaldt derfor ikke når kreditor gjennomførte inndrivelsen selv.³ Ved endring av inkassoloven den 16. mars 2001 ble det tatt med et nytt 2. punktum i denne bestemmelsen som sier følgende: ”I tillegg omfattes oppkjøp av forfalte pengekrav og egen inndrivning av disse”. Egeninkassovirksomhet ble dermed innlemmet i uttrykket ”inkassovirksomhet”, og fra endringslovens ikrafttredelse den 1. januar 2002 gjelder lovbestemmelsene med dette uttrykket både egen- og fremmedinkasso.

² Se Trygve Bergsåker ”Lærebok i pengekravsrett” s. 165

³ Se Trygve Bergsåker ”Pengekravsrett” s. 210

Den nye bestemmelsen om oppkjøp av forfalte pengekrav omfatter foretak hvis virksomhet går ut på å kjøpe porteføljer med misligholdte krav bankene og andre bedrifter har gitt opp å drive inn. Det er ofte snakk om eldre krav som har vært forsøkt inndrevet gjennom flere år. Foretakene som kjøper opp slike porteføljer betaler en viss prosentandel av hovedstolens pålydende, og dette gjør at opprinnelig kreditor vurderer det som mest hensiktsmessig å få et visst pengebeløp ved overdragelse av kravet enn å fortsette en tidkrevende, og ofte ressurskrevende, inndrivelsesprosess.

Oppkjøp av fordringer på denne måten har vært, og er fremdeles, omdiskutert. Blant annet har det vært hevdet at skyldner selv burde få mulighet til å kjøpe opp sin egen gjeld, da mange mener det er sterkt urimelig at de som kjøper kravene skal kunne tjene penger på dette. Imidlertid ville en slik forkjøpsrett kunne bli utnyttet av skyldnerne, da man ville kunne spekulere i dette ved å unnlate å betale kravet helt til det ble lagt ut for salg til en brøkdel av opprinnelig pålydende.

1.3.2 Vilkår for å kunne drive inkassovirksomhet

Inkassoloven stiller en rekke vilkår for inkassovirksomhet. Disse finnes i kapittel II. Alle bestemmelsene i dette kapittelet ble endret ved lovendringen i mars 2001.

For å kunne drive inkassovirksomhet må man i utgangspunktet ha en særlig inkassobevilling, jf. § 4, 1. ledd. Foretaket må dessuten være registrert i Foretaksregisteret. Det er Kredittilsynet som utsteder slik særlig inkassobevilling, jf. § 30, 2. ledd.

I loven brukes benevnelsen ”inkassator” om ” et foretak som har bevilling til å drive inkassovirksomhet”, jf. § 2, 2. ledd. Dette vil i realiteten si et inkassobyrå. Denne regelen ble endret i 2001⁴, da loven tidligere hadde definert ”inkassator” som ”en person eller et foretak som driver inkassovirksomhet”. Fysiske personer kan altså ikke lenger

⁴ Endret ved lov av 16. mars 2001 nr. 8

være inkassator, jf. endringene i §§ 4 og 5. Det går ikke nærmere inn på disse endringene.

§ 4, 2. ledd setter et skille mellom ”inndrivning av forfalte pengekrav for andre” (fremmedinkasso) og ”oppkjøp og egen inndrivning av forfalte pengekrav” (egeninkasso) ved at en inkassobevilling ikke kan gjelde begge deler. En inkassobevilling gjelder således enten for fremmed- eller egeninkasso.

En advokat som innehar norsk advokatbevilling, kan, i kraft av denne, drive fremmedinkasso. Dette fremgår av § 4, 3. ledd.

Videre sier 4. ledd at ”Inkassovirksomhet som gjelder oppkjøp og inndrivning av forfalte fordringer kan drives uten bevilling av institusjoner som har rett til å drive finansieringsvirksomhet etter lov 10. juni 1988 nr. 40 om finansieringsvirksomhet og finansinstitusjoner (finansieringsvirksomhetsloven)”. Dette er en ny bestemmelse som ble tatt inn i loven ved endringen i 2001. Den innebærer at banker og andre med rett til å drive utlånsvirksomhet kan kjøpe krav og drive egeninkasso uten inkassobevilling utstedt av Kredittilsynet.

Lovens § 5 utreder hvilke vilkår som må være oppfylt for at et foretak kan få inkassobevilling. Første ledd sier at foretaket må ha en eller flere faktiske ledere som har inkassobevilling i medhold av bestemmelsene i annet ledd. Faktisk leder må være skikket for arbeidet, han/hun må ha minst 3 års erfaring med inndrivning av pengekrav i løpet av de siste 10 år og vedkommende må ha legge frem politiattest og ha plettfri vandel. Videre må foretaket drives fra et fast forretningssted i Norge og kunne stille sikkerhet, jf. § 29.

I § 6 er det bestemmelser om hvilke plikter innehavere av inkassobevilling og advokater som driver inkassovirksomhet i medhold av sin advokatbevilling har. For innehavere av inkassobevilling er det en plikt å påse at vilkårene i § 5 er oppfylt. Videre skal både bevillingshavere og advokater påse at inkassovirksomheten utøves i samsvar med bestemmelsene i §§ 8-12, samt at virksomheten også ellers skjer på lovlig måte.

1.3.3 Inndrivelsesprosessens 3 faser

En inndrivelsesprosess består av tre faser i henhold til lovens krav. Første fase består av inkassovarsel og betalingsfrist, andre fase er utenrettslig inkasso og til slutt kan inkassator ta i bruk rettslig inkasso i tredje fase.

1.3.3.1 Første fase; inkassovarsel og betalingsfrist

I første fase er det normalt kreditor selv som står for inndrivningen, men det finnes ingen rettslige hindringer for at kreditor overlater inndrivelsen til inkassator allerede på dette stadiet, jf. § 9. Etter § 9 har skyldner krav på et skriftlig inkassovarsel med en betalingsfrist på minst 14 dager fra varselet sendes. Dersom betaling ikke har skjedd etter at 14-dagersfristen er utløpt, kan inkasso iverksettes.

Man anser ikke inkasso for å være påbegynt i første fase, da det stort sett er kreditor selv som tar seg av inndrivelsen i denne perioden. Ut ifra dagligtale er det ikke naturlig å benevne dette som "inkasso", og heller ikke hvis man ser på lovens oppbygging. Imidlertid kan man, når man ser på det fagtekniske, omtale også denne fasen som inkasso. Benevnelsen "egeninkasso" brukes jo om inndrivelse som kreditor gjennomfører selv uten å engasjere en inkassator utenfra, og man ser derfor at ordet "inkasso" ikke utelukkende brukes om inndrivelsestiltak som gjøres av andre enn kreditor.

Inkassovarsel kan ikke sendes før etter at fordringen har forfalt, jf. § 9. I prinsippet går det minimum 28 dager fra kravets forfall til inkasso iverksettes, da kreditor i alminnelighet lar det gå 14 dager fra forfall og til det sendes ut inkassovarsel. Inkassovarselet må deretter ha minimum 14 dagers betalingsfrist.

Ofte velger kreditor å sende ut en vanlig purring før han sender inkassovarsel, men dette er han ikke forpliktet til etter loven. Av hensyn til kundeforholdet vil det imidlertid være

naturlig å sende en påminnelse før neste skritt. Lovverket gir kreditor rett til å belaste skyldner med et purregebyr, men da må kreditor vente 14 dager etter forfall før purringen sendes. I henhold til inkassoforskriften § 1-2 er purregebyr på 1/10 av inkassosatsen. Denne lød pr. 1. januar 2003 på kr 530, altså kan kreditor kreve kr 53,-. For inkassovarsel som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, kan det også kreves et beløp lik 1/10 av inkassosatsen, jf. inkassoforskriften § 1-2. Totalt har fordringshaver rett til å kreve gebyr enten for to purringer og en etterfølgende betalingsoppfordring, eller for en purring med et etterfølgende inkassovarsel og en etterfølgende betalingsoppfordring, jf. inkassoforskriftens § 1-3.

Videre har kreditor rett til å beregne forsinkelsesrente fra kravets forfallstidspunkt, jf. forsinkelsesrenteloven av 17. desember 1976 § 2. Frem til 1. januar 2004 var forsinkelsesrenten 12%, men ved en lovendring av 12. desember 2003 ble det vedtatt at forsinkelsesrenten skal svare til den pengepolitiske styringsrenten slik den er fastsatt at Norges Bank pr. 1. januar og 1. juli, tillagt 7 prosentpoeng. Dette følger av forsinkelsesrenteloven § 3. Pr. 1. januar 2004 er forsinkelsesrenten 9,25 %.

Betalingsfristen skal ifølge inkassoloven § 9,2. ledd anses for å ha skjedd innen fristen dersom betalingsoppdraget er innlevert til post eller bank innen fristens utløp. Det er altså kreditor som har risikoen for den tid betalingstransaksjonen tar, for eksempel fra konto til konto.⁵

1.3.3.2 Andre fase; utenrettslig inkasso

I fase to er kravet gått over til utenrettslig inkasso. Saken overlates til inkassator, og det første som skjer er at det sendes ut en betalingsoppfordring til skyldner, jf. § 10. Denne kan sendes ut så snart betalingsfristen i inkassovarslet har løpt ut. Inkassator skal innen så skjer ha vurdert kravets rettmessighet. I betalingsoppfordringen anmodes skyldner om å betale eller til å komme med innsigelser mot kravet dersom han har det.

⁵ Se Lindorff Legal "Praktisk juridisk håndbok i kreditt- og fordringsadministrasjon" s. 117

Betalingsoppfordringen skal ha en frist på 14 dager. Kravet består på dette tidspunkt av hovedkrav, forsinkelsesrente (se over i punkt 1.1.3.1.) og lett salær.

Inkassoloven § 17 har lovfestet et erstatningsansvar for fordringshaverens kostnader. I hht. inkassoforskriftens §§ 2-2 og 2-3 er det fastsatt maksimalsatser for utenrettslig inkasso. At satsene er maksimalsatser, innebærer at ovennevnte gebyrer for purring m.v. faller bort ved inkassators anvendelse av disse satsene. Imidlertid vil det ved rettslig inkasso påløpe tilleggssalærer og gebyrer som kan kreves dekket (se nedenfor i 1.3.3.3). Dette punkt omhandles ikke i inkassoloven, men i tvistemålsloven, tvangsfullbyrdelsesloven (tvangsl.) og rettsgebyrloven.

Lett salær (eller enkel sats) anvendes dersom skyldner betaler innen 28 dager etter at betalingsoppfordring er sendt. Dette salæret blir fastsatt ut ifra hovedkravets pålydende. Betales ikke kravet innen den nye denne fristen, har inkassator rett til å beregne såkalt ”tungt salær”, dvs. en dobling av salæret i forhold til enkel sats. Man har nå anledning til å bringe saken inn for rettslig innfordring.

Utenrettslig inkasso dreier seg i hovedsak om brevskrivning, men også kontakt via telefon benyttes av inkassator. Det er inkassoloven § 10 som regulerer de utenrettslige tiltakene. Tvangsmidler kan ikke benyttes i denne fasen, men ofte er det nok at skyldner blir opplyst om muligheten for rettslig inndrivelse og omkostningene det medfører for at betaling skal skje. Dersom debitor har innsigelser mot kravet og fremsetter anførsler om at kravet er omtvistet, må saken avgjøres av domstolene (vanligvis forliksrådet) før ordinær inkasso igangsettes. Videre har ikke skyldneren ansvar for å betale salær dersom inkassator ikke har fulgt de krav som inkassoloven § 10 stiller om hva en betalingsoppfordring må inneholde, jf. § 17, siste punktum.

1.3.3.3 Tredje fase; rettslig inkasso

Lykkes ikke inkassator med å løse saken ved utenrettslig innkreving, gir det norske rettsystemet adgang til å ta i bruk rettslige skritt. Dette innebærer at kravet bringes inn

for domstolene (vanligvis forliksrådet) eller for de offentlige tvangsmyndigheter (namsmannen, og deretter tingretten).

Inkassoloven regulerer ikke hvordan rettslig inkasso skal gjennomføres. Det er i prosesslovgivningen vi finner reglene om dette, først og fremst i tvistemålsloven (for forliksrådsbehandling) og i tvangsfullbyrdelsesloven (for utlegg og tvangssalg).

Hensikten med rettslig inkasso er å oppnå betaling ved tvang, det vil si at det tas utleggspant i skyldners eiendeler, vanligvis i eiendom, motorvogn, aksjer, bankkonti eller adkomstokument til leilighet. For å unngå at eiendelene selges på tvangssalg, oppfordres så skyldner til å gjøre opp for seg. Skjer ikke dette, kan inkassator begjære tvangssalg for å få dekket kravet. Ofte ilegger dessuten namsmannen trekk i skyldners lønn eller trygdeytelse, slik at kravet blir betalt på den måten, jf. tvangsl. § 7-21. Arbeidsgiver (når debitor mottar lønn), trygdekontor (når debitor mottar uførepensjon, attføringspenger, alderspensjon eller andre ytelser) eller Aetat v/Abetal (når debitor mottar dagpenger ved arbeidsledighet) plikter da å overføre et bestemt beløp til inkassator hver måned. Et slikt trekk kan kun løpe i 24 måneder⁶. Er ikke kravet innfridd i løpet av 2-årsperioden, må inkassator begjære utlegg på nytt for å videreføre trekket.

Inkassoloven § 11 regulerer hva som må være gjort før et krav kan sendes til rettslig innkreving. Inkassator må ha sendt et varsel om at rettslig skritt vil bli tatt dersom betaling ikke skjer innen 14 dager fra brevet blir sendt ("varsel om utlegg" før begjæring om utlegg, og "varsel om tvangssalg" før begjæring om tvangssalg). Varsel kan gis i det brevet som sendes til debitor i hht. §10, eller det kan sendes separat, jf. §10, siste ledd. Videre må inkassator ha vurdert kravets rettmessighet. Dette til tross for at debitor kanskje ikke har fremmet innsigelser mot kravet.

Et vilkår for å kunne begjære utlegg (og også for å gå til neste skritt, som er å begjære tvangssalg) er at det foreligger et rettskraftig tvangsgrunnlag. Tvangsl.§ 4-1, 2.ledd sier

⁶ Et unntak gjelder for bøte- og skattekrav. For slike krav kan trekkperioden vare i 5 år, jf. dekningsloven av 8. juni 1984 § 2-7, 3. ledd.

hva som er alminnelige tvangsgrunnlag; blant annet dom eller kjennelse avsagt av en norsk domstol (jf. bokstav a), avgjørelse av en annen norsk myndighet som har virkning som dom (jf. bokstav b), vedtatt forelegg etter tvistemålsloven § 20 (jf. bokstav c), voldgiftsdom etter tvistemålsloven kapittel 32 (jf. bokstav d), rettsforlik for norsk domstol og forlik under voldgift (jf. bokstav e) og avgjørelse av utenlandsk domstol som kan fullbyrdes i Norge (jf. bokstavene f til h). 3. ledd henviser til andre paragrafer i tvangsfullbyrdesloven der særlige tvangsgrunnlag er nevnt, blant annet § 7-2 som i bokstav a sier at gjeldsbrev er et slikt særlig tvangsgrunnlag for å kunne begjære utlegg.

De vanligste tvangsgrunnlagene inkassator benytter er uteblivelsesdom avsagt i forliksrådet (jf. tvangsl. § 4-1, 2. ledd bokstav a, jf. tvistemålsloven §§ 288, 1. ledd og 289, 2. ledd, 2. punktum) og gjeldsbrev, (jf. tvangsl. § 7-2 bokstav a).

Det er viktig å presisere at skyldner når som helst kan gjøre opp kravet ved å betale. Saken blir da trukket tilbake fra rettslig behandling og avsluttet.

Jeg vil ikke gå nærmere inn på saksgangen under rettslig inkasso, da det vil bli for omfattende og temaet for avhandlingen er ”god inkassoskikk”.

1.4 Bakgrunn for valg av tema: opprettelse av Inkassoklagenemnda

Bakgrunnen for valg av tema, er at det i 2003 ble opprettet en inkassoklagenemnd. Frem til da hadde det i liten grad vært ført offentlig tilsyn med at kravet til god inkassoskikk i inkassoloven § 8 ble overholdt. Kredittilsynet utøvet offentlig tilsynsmyndighet med inkassoforetakene, men dette inkluderte ikke å avgjøre tvister med skyldnere. Kredittilsynet var ikke klageorgan i forhold til tvister av privatrettslig art mellom inkassobyråer og debitorer. Dette var det tilsynet selv som uttalte da forslaget til endringer i loven var ute på høring.⁷

⁷ Se Ot.prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringer i inkassolova, s. 11

På andre områder fantes det nemnder der forbrukerne kunne bringe inn sin sak for klagebehandling. Et eksempel på det er Bankklagenemnda, som har bidratt til utvikling av klarere normer innen finansavtaleretten⁸. En nemnd besitter ofte en spesiell kompetanse innenfor sitt saksområde og den kan utvikle en praksis som skaper presedens innenfor det aktuelle rettsområdet. Dette gir bedre forutberegnelighet for alle parter. Dersom en sak behandles av en nemnd, slipper forbrukeren, som i dette tilfellet er skyldner, å bringe saken inn for rettsapparatet/domstolene. Forbrukeren slipper således å gå igjennom en ressurskrevende og kostbar prosess.⁹

Oppstarten av inkassoklagenemnda fikk meg inn på tanken om å skrive om inkassoloven § 8.

Temaet ”god inkassoskikk” er svært aktuelt i dagens samfunn med den stadig økende mengde av saker som går til inkasso. Skyldner har til enhver tid krav på en saklig og korrekt behandling som ikke bryter lovens krav i forbindelse med inndrivning av ubetalt gjeld. Både inkassator og kreditor plikter å møte skyldnerne med respekt og forståelse da de ofte er i en svært vanskelig økonomisk situasjon. Målet er å finne en god løsning som tjener både debitor og kreditor, og det må gjøres uten at skyldneren skal ha noen grunn til å føle seg dårlig behandlet. Skulle debitor likevel mene at kravet til god inkassoskikk ikke er oppfylt fra inkassobyråets side, kan inkassoklagenemnda koples inn.

Inkassoklagenemnda er et organ en debitor kan bringe saken sin inn for, dersom han mener at inkassobyrådet har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Nemnda består av representanter fra inkassoforetak og Forbrukerrådet, og den blir ledet av en lagdommer. Inkassoklagenemnda er basert på avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og

⁸ Se Ot.prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringer i inkassolova, s. 8

⁹ Skyldner kan bringe saken inn for tingretten for videre behandling i rettssystemet når saken har vært realitetsbehandlet i inkassoklagenemnda, jfr. inkassoloven § 23, 2. ledd. Man unngår således å gå veien om forliksrådet. Så lenge saken er til behandling i inkassoklagenemnda, kan den som hovedregel ikke bringes inn for behandling for de alminnelige domstolene, jfr. § 23, 1. ledd, 1. punktum. Unntak for dette finnes, jfr. § 23, 1. ledd, 2. punktum.

Forbrukerrådet. Avtalen er hjemlet i inkassoloven kapittel 7¹⁰(§§ 22 – 27) og godkjent i Statsråd i mars 2003. Alle inkassobyråene i Norge er forpliktet til å delta i ordningen med tvisteløsning i inkassoklagenemnda. Det følger av inkassoloven § 5, 4. ledd at ett av vilkårene for å bli tildelt inkassobevilling er at foretaket slutter seg til nemndsordningen. Likeledes må foretak, som allerede har bevilling, være tilsluttet ordningen for å kunne beholde inkassobevillingen, jf. § 5, 4. ledd, 2. punktum. Lovgiver har brukt ordet ”kan” i denne paragrafen, noe som vil si at Kredittilsynet ikke må, men kan sette dette som et vilkår for inkassobevilling. Det antas at dette settes som vilkår av Kredittilsynet, da noe av hensikten ved en inkassoklagenemnd ellers ikke ville være tilstede.

Nemnda rapporterer til Kredittilsynet og har betydning både for kreditor, inkassator og skyldner. Vedtak fattet av nemnda har ikke rettskraft slik en dom i forliksrådet har (forliksrådet har dømmende myndighet, jf. tvistemålsloven § 1), men nemndas uttalelser vil være rådgivende for partene. I henhold til avtale mellom Norske inkassobyråers forening og Forbrukerrådet, skal inkassator, dersom skyldner gis helt eller delvis medhold og inkassator ikke ønsker å rette seg etter nemndas vedtak, gi en begrunnet melding om dette til nemnda og skyldner innen 4 uker. Dette følger av avtalens punkt 6.4.

Justisdepartementet vurderte under arbeidet med endringen av inkassoloven om en klagenemnd burde kunne fatte rettskraftige avgjørelser på samme måte som domstolene kan, men det kom til at det foreløpig ikke burde åpnes for det.¹¹ Uttalelsen kan tyde på at dette vil være under vurdering, for eksempel ved en senere evaluering av om man har oppnådd ønsket hensikt med inkassoklagenemnda.

Inkassoloven § 25 sier at nemnda ved brudd på god inkassoskikk kan gi inkassator ansvaret for nemndas omkostninger. Den kan med andre ord pålegge inkassobyrådet å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken, dersom byrådet har brutt med kravet

¹⁰ Kapittel 7 i inkassoloven er et nytt kapittel som ble tilføyd ved lovendring den 20. desember 2002 nr. 106

¹¹ Se Ot.prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringar i inkassolova, s. 9

til god inkassoskikk overfor skyldneren. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til i kapittelet om brudd på god inkassoskikk (se nedenfor under punkt 3.1.2).

1.5 Definisjoner

I det følgende vil de viktigste uttrykkene angående oppgavens tema bli definert. Noen av uttrykkene er definert i inkassoloven, mens andre ikke er det.

1.5.1 Inkassovirksomhet

Inkassoloven § 2, 1. ledd gir en definisjon av hva lovgiver mener med uttrykket ”inkassovirksomhet”. Den sier at med dette ”menes ervervsmessig eller stadig inndrivning av forfalte pengekrav for andre. I tillegg omfattes oppkjøp av forfalte pengekrav og egen inndrivning av disse”. Både ordinær fremmedinkasso, som blir utøvet av inkassobyråene når fordringshaver sender over misligholdte krav til inndrivelse, og egeninkasso omfattes altså. ”Oppkjøp av forfalte pengekrav og egen inndrivning av disse” er egeninkasso, og ved tilføyelsen av denne setningen i § 2, 1. ledd, viste lovgiver at inndrivning av oppkjøpet fordringer også skal være omfattet av uttrykket ”inkassovirksomhet”¹².

1.5.2 Inkassator

I 2. ledd defineres uttrykket ”inkassator”. Loven sier at det er ”et foretak som har bevilling til å drive inkassovirksomhet”.

Enhver person skyldner er i kontakt med i forbindelse med inndrivning av fordringen har plikt til å overholde lovens krav om god inkassoskikk. I praksis er det saksbehandler/porteføljeforvalter skyldner forholder seg til. Man kan imidlertid tenke seg andre personer skyldner kommer i kontakt med; det kan være de ansatte på

¹² Se mer om oppkjøp av fordringer under punkt 1.3.1 ovenfor

sentralbordet i inkassobyrådet, eller en person som har fått fullmakt til å møte på inkassators vegne i forliksrådet.

1.5.3 Debitor

Med ”debitor” menes skyldner. Det er den inkassator retter pågangen mot og som skylder penger. Uttrykket er ikke definert i inkassoloven.

1.5.4 Kreditor

Med ”kreditor” menes den som er fordringshaver, eller den debitor skylder penger til. ”Kreditor ” er altså motsatsen til debitor. Dette uttrykket er heller ikke definert i inkassoloven.

1.5.5 Generalklausul

En ”generalklausul” er en skjønnspreget adferdsvurdering som har utgangspunkt i en etisk bransjenorm, i dette tilfellet inkassobransjens norm om god inkassoskikk.¹³

1.6 Oppgavens oppbygning

Jeg vil i avhandlingens hoveddel, først i kapittel 2, redegjøre for hva god inkassoskikk er og hva som medfører brudd på denne. Dette vil jeg blant annet forsøke å vise ved hjelp av ulike eksempler fra vedtak fattet av inkassoklagenemnda. Dernest vil jeg i kapittel 3 redegjøre for hva virkningene kan bli ved brudd på god inkassoskikk.

¹³ Se nedenfor under punkt 2.1

1.7 Avgrensninger

Man forbinder naturlig god inkassoskikk med forholdet mellom inkassator og debitor og hvordan førstnevnte foretar inndrivingen mot debitor. Ved egeninkasso er det forholdet kreditor/debitor man tenker på, ettersom kreditor inndriver kravet selv. Det er dessuten forholdet mellom inkassator og skyldner som er viet mest oppmerksomhet av lovgiver. Einar Mo skriver i sin artikkel¹⁴ at ”grunnen er at det er i denne relasjonen motsetningsforholdene er mest akutte og konfliktmulighetene tilsvarende store”. Videre skriver han at skyldneren ikke har inngått noen kontrakt med inkassator (som jo er tilfelle for kreditor) og derfor ikke har anledning til å påvirke inkassator til å ta hensyn til hans interesser. Inkassopågang blir ofte rettet mot ressursvake grupper, som kan ha vanskeligheter med å ivareta sine rettigheter selv, og derfor er det viktig at slik virksomhet er lovregulert.

Jeg velger derfor å avgrense oppgaven mot forholdet mellom kreditor og inkassator og vil i hovedsak konsentrere meg om god inkassoskikk i relasjonen mellom inkassator og debitor. Det vil imidlertid kunne forekomme at kreditor blir nevnt, men da med utgangspunkt i skyldnerens situasjon.

1.8 Rettskilder

Under arbeidet med denne oppgaven har jeg først og fremst tatt utgangspunkt i inkassoloven av 1988. Den trådte i kraft 1. oktober 1989 og er en formell lov i henhold til Grunnloven §§ 76 flg. Viktige endringer av denne ble vedtatt ved lov av 11. juni 1993 og ved lov av 20. desember 2001. De nyeste endringene trådte i kraft fra 1. januar 2002.

Forarbeidene har dessuten vært av uvurderlig betydning ved arbeidet med avhandlingen. Av forarbeider til inkassoloven foreligger NOU 1983: 8, Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) og

¹⁴ Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, Lov og Rett 1994, s. 195, jfr. NOU 1983: 8 s. 94

Innst. O. nr. 53 (1987-1988). Det er de to førstnevnte som har blitt benyttet ved arbeidet med denne oppgaven, særlig i forbindelse med tolkningen av hva lovgiver mente med de forskjellige benevnelsene i inkassoloven § 8, 2. ledd.

Videre foreligger det forarbeider til endringslovene, jf. Ot.prp. nr. 7 (1992-1993), Ot.prp. nr. 26 (2000-2001) og Ot.prp. nr. 115 (2001-2002). De to sistnevnte har vært av stor betydning for arbeidet med å se på de nye bestemmelsene i inkassolovens kapittel VII om opprettelsen av en inkassoklagenemnd.

Det finnes ingen omfattende juridisk teori vedrørende inkasso generelt, ei heller om god inkassoskikk. Pengekravsrett utgjør en relativt liten del av pensum i det juridiske studiet, og inkasso utgjør en svært liten del av dette igjen. Dette emnet er derfor ikke tilgodesett med mer enn noen få sider i lærebøkene innen pengekravsretten¹⁵. Imidlertid skrev Ernst Mo en omfattende artikkel om god inkassoskikk i 1994¹⁶, men den er ikke pensum for jusstudenter.

Når det gjelder rettspraksis, så foreligger det lite eller ingenting fra Høyesterett og de forskjellige underrettene som går på saker om god inkassoskikk (eller brudd på god inkassoskikk).

Videre har jeg lest vedtak fattet av inkassoklagenemnda og lest det jeg kunne finne av juridisk teori på området, spesielt bøkene det er vist til under fotnote 15 nedenfor på siden. Det henvises til litteraturlisten for en nøyaktig oversikt.

¹⁵ Se Trygve Bergsåker "Pengekravsrett" s. 213-215, Trygve Bergsåker "Lærebok i pengekravsrett" s. 167-170 og Olav Torvund "Pengekravsrett" s. 129-130.

¹⁶ Se Ernst Mo, "Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk" publisert i Lov og Rett 1994 s. 192-209.

2 Nærmere om god inkassoskikk

2.1 En rettslig standard

§ 8 er den eneste paragrafen i inkassolovens kapittel III. Tittelen på kapitlet er ”Generalklausul om god inkassoskikk”. Dette er altså en generalklausul eller en rettslig standard, nærmere bestemt en rettsregel som foreskriver en skjønnspreget adferdsvurdering med utgangspunkt i en etisk bransjenorm.¹⁷

Ragnar Knoph sier i boken ”Rettslige standarder” at begrepene ”generalklausul” og ”rettslig standard” er i nær slekt, men at de har sine ulikheter. Han kjennetegner generalklausulene med at ”de skjærer en masse over én kam, og at de tjener til å supplere - og eventuelt korrigere – de resultatene som andre og mer spesielle rettsregler fører med sig”. Om den rettslige standarden sier han: ”Standarden lar derimot denne siste siden av saken stå åpen. Og skjønt også den er generell, er det ikke dette momentet som er hovedsaken, men at dommeren blir henvist til en kjent, utenforliggende målestokk som han skal dømme etter”.¹⁸

Begrepet ”rettslig standard” defineres som ”betegnelse for en rettsregel som ikke knytter avgjørelsen til bestemte og konkrete, entydige kriterier, men som gir anvisning på en bestemt målestokk til bruk ved bedømmelsen. Se for eksempel (...) god inkassoskikk (...)”.¹⁹

Med paragraf 8 i inkassoloven gjøres en etisk norm til en rettslig norm, jf. forarbeidene²⁰. Det er dessuten en regel som er ufravikelig. Man kan ikke avtale at kravet til god inkassoskikk ikke skal gjelde. Justisdepartementet uttalte dette uttrykkelig i forbindelse med forarbeidet til loven, jf. Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 46. Dette ble uttalt angående god inkassoskikk i forholdet mellom inkassator og fordringshaver, men

¹⁷ Se Kristian Huser, ”Gjeldsforfølgingsrett” s. 71

¹⁸ Se Ragnar Knoph, ”Rettslige standarder” s. 3

¹⁹ Se Egil Gulbrandsen, ”Juridisk leksikon” s. 183

²⁰ Se Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 108

det kan heller ikke avtales med skyldner. Skulle så være tilfelle, ville hensikten med krav til god inkassoskikk være borte.

Det var på bakgrunn av at det fantes en tilsvarende bestemmelse i den svenske inkassoloven (inkassolagen § 4 om plikt til ”god inkassosed”) at Inkassolovutvalget²¹ foreslo å lovfeste plikten til å drive i samsvar med god inkassoskikk. Det ville gjøre den etiske normen til en rettslig plikt, med de sanksjoner det åpnet for.²² Man hadde funnet at det var behov for å kunne sanksjonere brudd på god inkassoskikk, og ved å gjøre god inkassoskikk til en rettslig plikt, kunne man slå ned på slike brudd.

Det finnes tilsvarende bestemmelser om yrkesetikk innenfor andre områder, slik som ”god revisjonsskikk” (jf. revisorloven § 6), ”god regnskapsskikk” (jf. regnskapsloven § 4), ”god forretningskikk” (jf. avtaleloven § 36, 1. ledd og markedsføringsloven § 1) og ikke minst ”god advokatskikk” (jf. forskrift til domstolloven kapittel 11, vedtatt 20.12.1996: ”Advokatforskriften”, kapittel 12). Før reglene om god advokatskikk ble stadfestet som forskrift av Kongen i Statsråd, ble reglene vedtatt av representantskapet i Den Norske Advokatforening. Disse må følges av enhver advokat i hans praksis. Reglene om god advokatskikk er regler om etikk. De sier noe om hvordan advokater skal praktisere på en måte som er etisk riktig og forsvarlig. På samme måte er det med de andre tilsvarende bestemmelsene.

I forarbeidene uttaler Inkassolovutvalget, i forbindelse med inkassators økonomiske involvering, at reglene om god advokatskikk bør gjelde tilsvarende for god inkassoskikk. I den forbindelse bør ikke inkassator påta seg oppdrag dersom han allerede er økonomisk engasjert, på samme måte som ”en advokat ikke bør påta seg oppdrag hvor hans økonomiske interesser økonomiske interesser kan komme i konflikt med klientens interesser eller ha innflytelse på hans frie og uavhengige stilling som advokat (jf. den Norske Advokatforenings regler for god advokatskikk § 12 , 1. ledd).

²¹ Inkassolovutvalget ble satt ned i 1975 for å utrede og fremme forslag om en ny inkassolov, noe som førte til NOU 1983:8 om inkassovirksomhet

²² Se Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 43

Generalklausulens virkeområde er ikke kun begrenset til ”inkassovirksomhet” i lovens forstand, jf. lovens § 2, da ordlyden jo sier at ”det samme gjelder ved leilighetsvis inndriving for andre og ved inndriving av egne pengekrav” (jf. § 8, 1. ledd, 2. punktum). Bestemmelsen om god inkassoskikk gjelder derfor ved all inndrivelse av pengekrav.

Generalklausulen supplerer inkassolovens øvrige bestemmelser. I egenskap av generalklausul vil den fange opp forskjellige måter å opptre på som lovgiver ikke hadde hatt i tankene, og den vil således følge med i utviklingen og kunne endre innhold i tråd med denne. Forarbeidene sier at inkassolovens øvrige bestemmelser 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”.²³

Einar Mo sier i sin artikkel²⁴ at lovgiver har innsett at ”det er umulig å gi utfyllende og detaljerte regler om alle forskjellige situasjoner som kan oppstå. (...) Med inkassoloven § 8 har man fått ”en fleksibel regel, som også vil kunne endre innhold over tid som følge av endringer i samfunnsforhold eller moralske oppfatninger. Også endringer i bransjens oppfatninger av hva som er god skikk og bruk, vil til en viss grad fanges opp av en slik generalklausul.” Han støtter sin uttalelse på hva som er sagt om dette i forarbeidene til inkassoloven.

Ettersom jeg har avgrenset oppgaven til å kun gjelde forholdet mellom inkassator og debitor, skal jeg ikke gå inn på forholdet mellom inkassator og kreditor annet enn for kort å nevne at generalklausulen om god inkassoskikk gjelder også i dette forholdet. Dette kommer klart frem siden generalklausulen er plassert i et eget kapittel foran et kapittel (kap.nr.V) om inkassators forhold til fordringshaver.

Det er helt klart at generalklausulen gjelder i forholdet mellom inkassator og skyldner, og det er dette jeg vil konsentrere meg om. Kapittel IV, som følger rett etter generalklausulen, omhandler dette forholdet.

²³ Se Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 108

²⁴ Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, Lov og Rett 1994 s. 193

2.2 Begrepene i § 8

Inkassoloven § 8, 1. ledd sier positivt at ”inkassovirksomhet må utøves i samsvar med god inkassoskikk”. Den nevner ikke hva som ligger i uttrykket ”god inkassoskikk”, så man må derfor gå til lovens forarbeider for å se hva lovgiver har sagt om dette. Videre må man se på hvordan praksis har utviklet seg og hva inkassoklagenemnda anser for å være inkassovirksomhet i samsvar med eller i strid med god inkassoskikk.

Lovens § 8, 2. ledd sier imidlertid hva som er i strid med god inkassoskikk; ”å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe”. Loven sier altså hva inkassator ikke kan gjøre, men det er viktig å understreke at annet ledd ikke er en uttømmende angivelse av hva som kan komme i strid med god inkassoskikk.

Hva ligger så i uttrykkene ”urimelig påtrykk, skade og ulempe”? Hva med uttrykket ”inkassometoder”? Og hvem omfattes av loven når § 8, 2. ledd sier ”noen”? Er det kun debitor? Dette skal jeg nå gå nærmere inn på.

2.2.1 ”Urimelig påtrykk, skade eller ulempe”

Hvorvidt det foreligger ”urimelig påtrykk, skade eller ulempe” bedømmes stort sett ut fra ”en objektiv norm for hva skyldnere i alminnelighet bør finne seg i under de gitte forhold”²⁵ Man skal med andre ord se bort fra at noen skyldnere tåler mindre press enn andre. Spesielle forhold, for eksempel sykdom eller midlertidig arbeidsledighet hos skyldneren, kan imidlertid få betydning hvis inkassator har kjennskap til situasjonen. Man forstår at en skyldner som lever av arbeidsledighetstrygd har større vanskeligheter med å gjøre opp for seg enn en som er i full jobb. Inkassator bør derfor i samarbeid med skyldner forsøke å komme frem til en løsning som er til begge parter beste. Dette kan for eksempel være en avdragsordning der avdragsbeløpet i en periode settes lavere slik at det er tilpasset skyldners økonomi frem til han kommer i jobb igjen. Er betalingsproblemene derimot av mer varig karakter og det anses å være lite trolig at

²⁵ Se NOU 1983: 8 s. 94

debitor vil ha mulighet til å gjøre opp gjelden, bør inkassator informere om muligheter som finnes for å hjelpe ham ut av situasjonen. Frivillig eller tvungen gjeldsordning er en slik løsning, jf. lov av 17. juli 1992 nr. 99 om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (gjeldsordningsloven).

Imidlertid er det inkassators primær oppgave å drive inn ubetalt gjeld på vegne av kreditor. Kreditor kan for eksempel være et mindre firma som er avhengig av at det ubetalte kravet blir betalt for at ikke firmaet skal havne i økonomiske vanskeligheter selv. Inkassator kan derfor ikke være for ettergivende overfor skyldner, men må søke å oppnå at kravet blir betalt. Det er i situasjoner hvor dette synes umulig at man kan henvise til gjeldsordningsinstituttet. Således blir det opp til namsmannen og tingretten å vurdere om debitor oppfyller vilkårene for å få gjeldsordning. Gjeldsordningsloven § 1-3, 1. ledd stiller et økonomisk vilkår; skyldneren må være ”varig ute av stand” til å oppfylle sine forpliktelser. Videre sier lovens § 1-4, 1. ledd blant annet at åpning av gjeldsforhandlinger skal nektes dersom skyldneren ”forsettelig eller grovt uaktsomt har gitt feilaktige eller villedende til namsmyndighetene om forhold av vesentlig betydning for saken”. Endelig er det til hinder for at gjeldsforhandlinger åpnes dersom ”det åpenbart vil virke støtende for andre skyldnere eller samfunnet for øvrig”, jf. § 1-4, 2. ledd, 1. punktum.

Jeg vil ikke gå nærmere inn på hva som ligger i disse vilkårene og hvordan de tolkes. Gjeldsordningsinstituttet ble kun kort nevnt for å vise at det er en mulighet for debitor til å få ettergitt deler av, eller hele sin gjeld, og at det bør være god inkassoskikk å opplyse en skyldner om denne muligheten dersom det er åpenbart at vedkommende verken kan eller vil komme til å kunne gjøre opp sin gjeld. En vesentlig del av inkassators arbeid er jo å finne løsninger til betaling som er tilpasset debtors økonomiske situasjon, selvfølgelig med henblikk på at målet er å få til 100% innfrielse. Man må i alle fall kunne slå fast at det å unnlate å opplyse skyldner om muligheten til å søke gjeldsordning, vil kunne være det samme som å gi villedende opplysninger. For eksempel vil dette være tilfellet dersom skyldner spør inkassobyråets saksbehandler om hvilke muligheter som finnes til å søke om ettergivelse av gjeld og saksbehandleren bare gir inntrykk av at det ikke finnes noen slike muligheter. Det å gi villedende

opplysninger er klart i strid med god inkassoskikk. Handlinger som er i strid med god inkassoskikk vil det bli gjort nærmere rede for lenger ut i avhandlingen.

Det skal dessuten nevnes at ”skyldnere som bevisst forsøker å unndra seg forpliktelsen, må (...) tåle hardere pågang enn det som ellers er tillatelig.(...) Forutsetningen må da være at fordringen er klar og ubestridt”.²⁶ Det kan for eksempel være snakk om en skyldner som i årevis har unnlatt å ta tak i situasjonen. Det forekommer skyldnere som har latt være å svare på henvendelser fra inkassator gjennom 10-15 år. Personen har ikke betalt og ikke svart på skriftlige henvendelser. Det har ikke vært mulig å få kontakt med vedkommende på telefon etc. Dersom personen i tillegg kjenner til hvilke tvungne innfordringsmidler som finnes (trekk i lønn eller trygdeytelse, utleggspant i motorvogn, adkomst dokumenter til leilighet og fast eiendom) og innretter seg slik at det ikke er mulig for inkassator å benytte disse, må det kunne sies at vedkommende kvalifiserer til benevnelsen ”skyldner som bevisst forsøker å unndra seg forpliktelsen”. Selvstendig næringsdrivende som ikke står oppført som eier av bolig eller bil kan være eksempler på slike personer. Et annet eksempel kan være personer som arbeider svart og som således ikke har lønn eller trygdeytelse det kan legges ned trekk i.

Inkassolovutvalget uttalte i NOU 1983:8 på side 93-94 at ”Reglene i annet ledd verner så vel økonomiske som ikke-økonomiske verdier. En skyldner som utsettes for inkasso vil som regel føle et personlig ubehag, uansett om han påføres noe tap i vanlig forstand. Også slikt ubehag omfattes av standarden, jf. ”ulempe” i annet ledd. Selv situasjoner som verken påfører skyldneren tap eller ulempe, altså tilfeller der inkassosaken ikke anfekter ham det minste, vil kunne være i strid med (...) ”påtrykk”.”

Lovgiver har benyttet ordet ”påtrykk” for å fange opp inkassometoder verken utsetter debitor for tap eller ulempe.²⁷

Imidlertid er det viktig å huske på at det kun er inkassotiltak som innebærer *urimelig* påtrykk, skade eller ulempe som omfattes. Hva ligger så i uttrykket ”urimelig” i denne sammenhengen? For å finne ut av det, må det foretas en vurdering i hvert enkelt tilfelle.

²⁶ Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, s. 197

²⁷ Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, s. 195

En må huske på at en inkassosak som regel alltid medfører en ulempe for skyldner. Det er ingen som liker å skylde penger og at det blir rettet innfordringstiltak mot en. Man må likevel huske på at samfunnet avhenger av at folk gjør opp for seg. Dersom det ikke hadde blitt iverksatt inkasso mot noen ved mislighold, ville en rekke bedrifter ”gått nedenom og hjem” økonomisk, samt at mange mennesker som en konsekvens av det ville mistet jobbene sine. Det er derfor viktig å finne en ”hensiktsmessig avveining av kreditors og samfunnets behov for en effektiv inndrivelse, og debtors og andre berørtes krav på personvern”²⁸.

Det er understreket i juridisk teori hvor viktig det er å merke seg at det bare er inkassometoder som utsetter noen for ”urimelig” påtrykk, skade eller ulempe som rammes, og at urimelighetskriteriet refererer seg til *alle* de 3 alternativene, inkludert benevnelsen ”ulempe”²⁹.

Inkassoklagenemnda uttalte i sak nr. 081-2003 at inkassator utsatte skyldner for urimelig ulempe og derfor ikke hadde opptrådt i samsvar med god inkassoskikk. Spørsmålet i saken var om det var avtalt mellom inkassator og debitor at en utleggsbegjæring skulle trekkes tilbake etter delbetaling av gjeld. Videre var det spørsmål om det er i strid med god inkassoskikk at inkassator ønsket maksimalt lønnstrekk etter delbetaling. Inkassoklagenemnda fant at det var i strid med god inkassoskikk å opprettholde krav om maksimalt lønnstrekk etter at skyldner hadde betalt inn et stort beløp (han hadde betalt kr 120.000 før han fikk kjennskap til utfallet av utleggsforretningen), og nemnda uttalte i den forbindelse at debitor var blitt utsatt for ”en urimelig ulempe”.

2.2.2 ”Inkassometoder”

Forarbeidene til loven gjengir videre hva Inkassolovutvalget uttalte om begrepet ”inkassometoder”. Begrepet må forstås vidt, og alt inkassator foretar seg i forbindelse

²⁸ Se Kristian Huser, Gjeldsforfølgingsrett, s. 72

²⁹ Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, s. 195

med innkassering av et krav omfattes. Ikke bare skriftlige purringer, rettslige skritt og andre formelle tiltak som gjøres, men alt som er et ledd i inndrivelsen, omfattes av begrepet. Det være seg både utgående og innkommende telefonsamtaler, alle former for brev til skyldner etc. I en inndrivelsesprosess er jo hovedformålet å få skyldner til å betale kravet i sin helhet, og da kan det være effektivt å ta en telefon til vedkommende for å forsøke å komme til en avtale om betaling. Ved krav som nylig er gått til inkasso er en telefonhenvendelse ofte virkningsfull. De skyldnerne som har penger, men som rett og slett har glemt å betale kravet, gjør ofte opp regningen etter å ha fått en telefonpåminnelse. Man forutsetter selvfølgelig i slike situasjoner at lovens krav til inkassovarsel og betalingsoppfordring er fulgt. Videre ringer ofte skyldner til inkassobyrået når han har mottatt en purring eller kanskje særlig dersom det er et varsel om at rettslig skritt vil bli iverksatt. I alle disse tilfellene av forskjellige inkassometoder er det viktig å opptre i henhold til lovens krav om god inkassoskikk. Saksbehandler hos inkassator må alltid til enhver tid være saklig, høflig og opptre korrekt. Dette gjelder i alle situasjoner, dvs. både på telefon, ved personlig møte og på hvordan man formulerer seg skriftlig i brev som sendes skyldner. Inkassator skal være den profesjonelle part og må derfor alltid holde en saklig tone. Han skal dessuten bestandig ha som utgangspunkt at man ikke skal ta i bruk de sterkeste virkemidlene så lenge det er grunn til å tro at de mer lempelige vil føre til samme resultat. Det må i hvert tilfelle vurderes hva som er nødvendig for å gjennomføre en forsvarlig og fornuftig innkassering.

Det er derimot mange ting en debitor kan oppfatte som truende, selv om handlingen er i fullt samsvar med inkassoloven § 8. For eksempel er ikke det å sende et varsel om utlegg en trussel i strid med kravet til god inkassoskikk, men et informasjonsbrev inkassator er lovpålagt å sende, jf. tvangsl. § 4-18. Det samme gjelder utsendelse av betalingsoppfordring, som jo inkassator er forpliktet å sende, jf. inkassoloven § 10. Skal inkassator sende saken til behandling i forliksrådet, som man må gjøre dersom kravet er omtvistet (eller om man vil ha et gyldig tvangsgrunnlag for å kunne sende saken til namsmannen for å få trekk i lønn eller utleggspant i for eksempel fast eiendom, bil etc.), må han sende en fornyet betalingsoppfordring dersom dette skjer senere enn 6 måneder etter den opprinnelige betalingsoppfordringen.

Utsendelse av slike varsler er normalt ikke i strid med god inkassoskikk. Imidlertid vil det kunne være i strid med god inkassoskikk dersom inkassator sender gjentatte brev/varsler der det informeres om at det vil bli tatt rettslige skritt uten at dette blir gjort. Saken bør altså som hovedregel sendes til rettslig behandling hos forliksråd/namsmann dersom inkassator sender brev om at så vil skje om ikke betaling finner sted innen en gitt frist (vanligvis 14 dager).

Inkassoklagenemnda har fattet vedtak i en sak³⁰ som blant annet omhandlet dette. Et av spørsmålene var hvorvidt det er i strid med god inkassoskikk å sende gjentatte varsler om rettslig inndrivning. Det ble i saken erkjent av inkassator at det var i strid med god inkassoskikk å gjenta trusler om rettslig pågang når trusselen ikke ble gjort alvor av. Nemnda uttalte på vedtakets side 3 at ”normalt vil det være i strid med god inkassoskikk å sende gjentatte trusler om rettslig pågang når kravet blir bestridt, uten at det blir fulgt opp”. Denne saken blir omtalt nedenfor under avhandlingens punkt 2.3.6.

I forarbeidene er det nevnt en del eksempler på inkassometoder som vil være å anse som i strid med kravet til god inkassoskikk: ”villedende uttalelser, salg av inkassobrev, trussel om anmeldelse til offentlig myndighet, trussel om å gjøre forholdet kjent for utenforstående, oppsiktsvekkende innkreving, krenkende uttalelser, bagatellfordringer, eldre fordringer og forholdet til uberettigede og tvilsomme fordringer”³¹

Disse typetilfellene er behandlet av Einar Mo i hans artikkel om god inkassoskikk.³² Inkassator skal for eksempel ikke utnytte det faktum at skyldner ofte ikke har kjennskap til forhold som har betydning for betalingsplikten, og alle former for villedende opplysninger er derfor i strid med god inkassoskikk. Slike inkassometoder kan dessuten omfattes av straffelovens bedrageribestemmelser, jf. straffeloven §§ 270, 271 og 271 a.

Videre er det vedrørende trussel om å gjøre forholdet kjent for utenforstående nevnt i artikkelen på side 201 at ”Skyldneren må i en viss utstrekning finne seg i at hans

³⁰ Se Inkassoklagenemndas vedtak i sak nr. 005-2003

³¹ Se Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 46

³² Se Einar Mo, Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk, Lov og Rett s. 197 flg.

betalingsvegning blir gjort kjent for arbeidsgiveren, ektefellen eller andre personer som han har tilknytning til". Dette må imidlertid kun gjøres med stor varsomhet. For eksempel kan det gjøres dersom personen som mottar opplysningene vil bli trukket inn i bildet i egenskap av kausjonist, samskyldner eller lignende. Arbeidsgivers lønningsansvarlig vil bli orientert om at det foreligger et krav mot debitor dersom det blir ilagt trekk i lønn ved utleggsforretning. Videre kan en tenke seg at søsken blir orientert om kravet dersom saken går så langt at det blir tale om tvangssalg. Dette kan skje i de tilfeller der søsken eier hver sin del av en fritidseiendom og det er tatt utleggs pant i skyldners andel av eiendommen.

Oppsiktsvekkende innkreving er klart i strid med kravet til god inkassoskikk. Eksempler som ofte er brukt i den sammenheng er det å parkere en bil påskrevet "inkasso" utenfor hos debitor eller å benytte seg av konvolutter merket "inkasso", "siste varsel", "kravbrev" og lignende. Inkassobyråer bør heller ikke benytte sitt firmanavn på konvolutten dersom dette inneholder ordet "inkasso". Forarbeidene uttaler i den forbindelse at det "normalt må godtas at inkassator benytter konvolutter som er påtrykt firmanavn", men at unntak kan tenkes "dersom inkassator har valgt et oppsiktsvekkende navn på sitt firma".³³ Trygve Bergsåker stiller seg tvilende til berettigelsen av å "benytte konvolutter med navn som indikerer at det dreier seg om en inkassosak." Han uttaler at "det er vanskelig å se at inkassobyråets behov for reklame for seg selv skal prioriteres foran den enkelte skyldners behov for diskresjon."³⁴

Torpedovirksomhet er helt klart en form for inndrivelse som er i strid med kravet til god inkassoskikk. Den typen pengeinnkreving utøves først og fremst når det er snakk om spille- og narkotikagjeld og har lite eller ingenting med ordinær inkassovirksomhet å gjøre. Dette ble understreket av justisdepartementet i forbindelse med arbeidet vedrørende endringer i inkassoloven når det uttalte at "det ikke er grunn til å anta at denne typen kriminell virksomhet utøves av de ordinære inkassobyråene eller av personer som er tilknyttet disse"³⁵.

³³ Se NOU 1983:8 s. 45

³⁴ Trygve Bergsåker, Lærebok i pengekravsrett, s. 168

³⁵ Se Ot. prp.nr. 26 (2001-2002) Om lov om endringer i inkassoloven, s. 47

2.2.3 "Noen"

§ 8 sier at "ikke noen", dvs. ingen, kan utsettes for slike metoder. Lovgiver presiserer med det at det ikke bare er debitor som skal beskyttes av bestemmelsen, men også andre som kunne tenkes å bli rammet. Med det menes skyldners familie, arbeidsgiver, kollegaer, venner og annen omgangskrets. Bakgrunnen for at generalklausulen er utvidet til å gjelde flere enn skyldner selv, er at man også må skjerme de som er rundt vedkommende. Det ville vært svært urimelig dersom en inkassator kunne omgå loven ved å utsette skyldners nærstående for pågang som strider mot god inkassoskikk. På den måten kunne inkassator indirekte benytte seg av metoder som ikke er tillatt. Da ville antagelig skyldner følt seg presset til å betale fordi en eller flere i hans nærmeste krets ble utsatt for ulovlige inkassometoder.

2.3 Eksempler fra inkassoklagenemndas avgjørelser

Som nevnt ovenfor er inkassoloven § 8 en generalklausul som supplerer lovens øvrige bestemmelser om god inkassoskikk. Inkassoklagenemnda kan, som tidligere nevnt (under punkt 1.4), behandle tvister om forpliktelser etter inkassoloven, jf. § 22, 1. ledd.

I det følgende vil jeg ta for meg et utvalg saker som har vært behandlet i inkassoklagenemnda i perioden fra nemndas oppstart i 2003 og frem til begynnelsen av januar 2004. Jeg vil se på hvilke handlinger den mener er i strid med god inkassoskikk. Likeledes vil jeg se på hva nemnda anser for å være i samsvar med god inkassoskikk.

2.3.1 Inkassators undersøkelsesplikt

Et sentralt tema er inkassators undersøkelsesplikt før inkasso iverksettes. Sak nr. 151-2003 omhandler dette. Et inkassobyrå sendte i denne saken ut en rekke henvendelser til en person. Brevene var påført kun etternavn og adresse. På denne adressen bodde far og datter med samme etternavn, og faren hadde bestilt en annonse i en avis hvor han kun hadde oppgitt etternavnet. Annonsen ble ikke betalt. Da datteren, som er den som klaget

saken inn for inkassoklagenemnda, flyttet ca halvannet år etter at saken gikk til inkasso, ble et brev omadressert til henne. Hun tok da umiddelbart kontakt med inkassobyrådet og fremsatte innsigelser under henvisning til at kravet ikke vedkom henne, Inkassobyrådet avsluttet på tross av dette ikke pågangen mot henne før 10 måneder etter at innsigelsen ble fremmet, og om lag to og et halvt år etter at saken gikk til inkasso.

Inkassoklagenemnda uttalte at når et selskap iverksetter inkassopågang på grunnlag av et etternavn og en adresse, er det ”en åpenbar fare for at brev om kravet vil bli åpnet og kjent av personer kravet ikke vedkommer, for eksempel andre personer i husstanden. Dette kan ikke anses å være i samsvar med inkassators taushetsplikt”, jf. inkassoloven § 28, 1. ledd. Det må være en forutsetning at inkassator i det minste kan identifisere skyldner med fullt navn.

Inkassoklagenemnda tok utgangspunkt i uttalelser fra Ot.prp. 2 (1987-1988), der det sies at inkassator som hovedregel ikke plikter å undersøke kravets holdbarhet nærmere ved mottakelse av en sak dersom den kommer fra en kjent oppdragsgiver og kravet og opplysningene for øvrig er av en slik art at det ikke er grunn til å mistenke at kravet kan være uerholdelig. Imidlertid hadde inkassator i denne saken ikke fullt navn på skyldner, og byrådet burde derfor ha foretatt nærmere undersøkelser for å være sikker på hvem som var riktig mottaker av henvendelsene. Inkassoklagenemnda fattet på bakgrunn av dette vedtak om at inkassobyrådet hadde handlet i strid med god inkassoskikk ved å iverksette inkasso uten nærmere undersøkelser på grunnlag av et etternavn. I tillegg fant nemnda at det i denne saken ikke bare var i strid med god inkassoskikk å fortsette pågangen etter at innsigelsen var notert og før holdbarheten var undersøkt nærmere, men sterkt kritikkverdig.

Uttrykket ”sterkt kritikkverdig” er et vesentlig sterkere uttrykk enn kun å si at en handling er ”i strid med god inkassoskikk”. Når inkassoklagenemnda bruker nevnte benevnelse, kan det tolkes dit hen at den ønsker å opplyse om at inkassator har utøvet virksomheten på en måte som absolutt ikke burde forekomme. Nemnda uttaler selv i forbindelse med sin begrunnelse for å behandle saken at forholdet har prinsipiell interesse.

Andre saker som blant annet omhandlet inkassators undersøkelsesplikt er nemndsvedtakene 094/2003 og 019/2003. Disse blir omtalt nedenfor under henholdsvis punkt 2.3.2.1 og punkt 2.3.2.2.

2.3.2 Inkassosalær når hovedkravet er omtvistet

Inkassoloven § 17, 2. ledd, 1. punktum sier at man ikke kan kreve inkassosalær ”dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivingen ble satt i verk.” I de to følgende saker har inkassoklagenemnda fattet vedtak vedrørende inkassators rett til salær når debitor har bestridt kravet.

2.3.2.1 Sak 094/2003

Saken dreier seg om kjøp og installasjon av varmekabler, som debitor hadde fått tilbud om over telefon. Debitor hevdet at pristilbudet han hadde fått lød på kr 5.000. Fakturaen han mottok lød imidlertid på kr 8.000. Debitor betalte beløpet han mente var avtalt, dvs. kr. 5.000. Selskapet som hadde levert varen sendte deretter restkravet, kr 3.000, til inkasso. Skyldner sendte da noen uker senere klage til inkassoklagenemnda og hevdet at kravet var omtvistet. Han hevdet dessuten at han hadde bestridt fakturaen overfor selskapet umiddelbart etter mottak av denne. Disse fakta ble bestridt av kreditor, som hevdet at skyldner hadde fått oppgitt pris på varmekablene til å være kr 3.000 og 5.000, og at regningen totalt kom på kr 8.000 når installasjon skulle utføres i tillegg. Deres selskap hadde ikke mottatt noen reklamasjon vedrørende fakturaen, hevdet de. Kreditor anførte videre at dette var en sak vedrørende realiteten av hovedstol og at dette eventuelt måtte avgjøres ved rettslig behandling.

Inkassoklagenemnda uttalte at den ikke kunne ta stilling til tvisten vedrørende grunnlaget for hovedkravet, og at den bare kunne behandle spørsmålet om hvorvidt det var grunnlag for å kreve inkassosalær i henhold til § 17. Flertallet uttalte at ”fordringshaver ikke var berettiget til å oversende saken til inkasso uten å undersøke nærmere med klager hvorfor han bare hadde betalt en del av regningen. Det ville i så

fall blitt klart at kravet var omtvistet”. Resultatet i saken ble at inkassoklagenemnda ikke fant at det var grunnlag for å kreve inkassosalær, og skyldners klage ble således tatt til følge. Man kan tolke ut fra dette vedtaket at det ble handlet i strid med god inkassoskikk, da fordringshaver burde ha foretatt undersøkelser før saken ble sendt til inkasso. Det skal dessuten bemerkes at inkassoklagenemnda bebreider fordringshaver, altså kreditor, for ikke å ha vurdert rettmessigheten av kravet. Inkassator blir ikke nevnt i vedtaket, selv om det er sistnevnte som mister retten til å kreve inkassosalær av skyldneren. Dette på tross av at det er kreditor som har handlet feil.

2.3.2.2 Sak 019/2003

Denne saken omhandler flere forhold, blant annet en lignende problemstilling som i saken rett ovenfor³⁶. En av skyldners påstander var at inkassoselskapet hadde iverksatt inndrivelse av et omtvistet krav og at selskapet derfor hadde handlet i strid med god inkassoskikk. Av sakens faktum fremgikk det at skyldner hadde blitt ilagt en bot for feilparkering av et privat parkeringsselskap. Han var uenig i avgiften og unnlot å betale. Inkassovarsel ble sendt, og skyldner fremmet en muntlig klage til inkassobyrået en uke før betalingsfristen gikk ut. Selskapet ga da beskjed om at han måtte klage skriftlig, noe han ikke gjorde før 3 uker senere. I mellomtiden, 13 dager etter inkassovarselets betalingsfrist, betalte imidlertid skyldner kravet. Inkassoselskapets oppfølgingsrutiner registrerte ikke innbetalingen før etter at det hadde bestilt utsendelse av betalingsoppfordring. Betalingsoppfordring ble sendt noen få dager senere, da med fradrag av innbetalingen som var foretatt. Skyldner mottok således en oppfordring om å betale lett salær. Umiddelbart etter mottak av denne, sendte skyldner skriftlig innsigelse til hele kravet.

Inkassoklagenemnda uttaler, vedrørende påstanden om inndrivelse av omtvistet krav, at det i denne saken forelå fremsatte innsigelser med innhold av en slik karakter at det var ”rimelig grunn” til å undersøke dem før inkassotiltak ble iverksatt. Det ville med andre ord vært naturlig at inkassobyrået som mottok den muntlige innsigelsen fra skyldner om

³⁶ Se Inkassoklagenemndas vedtak nr. 094/2003

å kontakte kreditor slik at sistnevnte kunne fremlegge bevis for at parkeringstiden var oversittet. Lovens § 17, 2. ledd sier ingenting om at en innsigelse må være skriftlig for at det skal kunne medføre bortfall av rett til inkassosalær. Imidlertid mente inkassoklagenemnda at skyldner, etter å ha snakket med saksbehandler, burde skjønt at hans muntlige innsigelser ikke ville medføre at kravet falt bort. Han måtte ha forstått at hans alternativer enten var å betale kravet eller å sende en skriftlig innsigelse innen inkassovarselets forfallsdato. Skyldners klage ble derfor ikke tatt til følge av inkassoklagenemnda, og han fikk ikke medhold i at inkassobyrådet hadde handlet i strid med god inkassoskikk.

2.3.3 Inkassovarsel og betinget oppsigelse av hele gjelden

Sak 159/2003 gjaldt kredittkortgjeld der en faktura angjeldende 2 forfalte terminer ikke var betalt. Kreditor sendte ut et inkassovarsel der det sto at ”Saldo, inkludert transaksjoner som mottas på et senere tidspunkt, betraktes da som oppsagt, og forfaller til betaling i sin helhet.” Kreditor sa med andre ord at senere oppståtte krav, som ennå ikke var forfalt til betaling, skulle omfattes av inkassovarselet. Inkassovarselet lød på et betydelig høyere beløp enn beløpet på den ubetalte fakturaen. Skyldner betalte ikke innen 14-dagersfristen, og saken gikk til inkasso. Betalingsoppfordring ble sendt med en hovedstol som omfattet ytterligere en betalingstermin.

Skyldner sendte klage til inkassoklagenemnda og anførte at hele kravet ikke var korrekt varslet etter lovens § 9, jf. inkassoforskriften § 1-2. Han mente at inkassovarselet i realiteten var sendt før kravet var forfalt til betaling, og at det derfor ikke forelå grunnlag for å kreve inkassosalær. Kortselskapet bestred dette og hevdet prinsipielt at inkassovarselet fylte lovens vilkår. Selskapet viste i den sammenheng til kortavtalen, og at det i henhold til den var grunnlag for å si opp avtalen med skyldner.

Inkassoklagenemnda la til grunn at gjelden må være forfalt før inkassovarsel kan sendes, jf. inkassoloven § 9. Videre la nemnda til grunn at hele gjelden ikke var forfalt i dette tilfellet, og at det måtte være uten betydning at ”fordringshaver hadde anledning til å si opp avtalen og bringe kravet til forfall før inkassovarsel ble sendt, når dette faktisk

ikke er gjort.” Lovens vilkår for å kunne sende inkassovarsel var således ikke oppfylt. På grunnlag av dette var det ikke anledning til å beregne inkassosalær på bakgrunn av hele kredittkortgjelden. I tillegg mente inkassoklagenemnda at det er i strid med god inkassoskikk å sende inkassovarsel for krav som ikke har forfalt, jf. inkassoloven § 17, 4. ledd, 1. punktum, 1. alternativ. Skyldner trengte derfor ikke å betale inkassosalær i det hele tatt.

2.3.4 Benyttelse av feil adresse ved oversendelse av sak til rettslig inkasso

Lov om folkeregistrering av 16. januar 1970 kapittel II sier at alle plikter å melde adresseendring til folkeregisteret i kommunen innen 8 dager etter at man har flyttet. I praksis skjer det ikke så rent sjelden at en person unnlater å sende slik melding. Når en sak går til inkasso, gir kreditor de adresseopplysningene han har videre til inkassobyrået. Inkassator sender deretter ut betalingsoppfordring til adressen som er opplyst fra kreditor. Dette er som regel den adressen skyldner har oppgitt som fakturaadresse. Dersom post kommer i retur fra skyldner, har inkassobyråene rutiner der de ”vasker” opplysningene mot folkeregisteret.

Sak 034/2003 gjelder et forhold der skyldner påsto at inkassator hadde brukt feil adresse ved inngivelse av forliksklage med den følge at skyldner ikke hadde fremmet sine innsigelser i forliksrådet. Dette forholdet mente skyldner var en handling i strid med god inkassoskikk.

Faktum i saken var at skyldner i lange perioder befant seg i utlandet og at han derfor meldte midlertidig adresseendring i en annen kommune til Posten. En bekjent på denne adressen videreformidlet posten til ham. Denne midlertidige adressen ble oppgitt til kreditor, som derfor benyttet den ved utsendelse av fakturaer. Over en periode på et par måneder var det imidlertid ingen på adressen, og skyldner meldte derfor fra til Posten om at hans folkeregistrerte adresse skulle brukes. Kreditor fortsatte å bruke den midlertidige adressen og mottok ikke post i retur derfra. 2 fakturaer kreditor sendte ut ble ikke betalt, og kravet ble av den grunn oversendt til inkasso og registrert med den midlertidige adressen. Etter utsendelse av betalingsoppfordring, bestred debitor kravet

skriftlig til inkassator og hevdet han hadde fremsatt reklamasjon til kreditor tidligere på grunn av mangelfullt arbeide. Klagebrevet inneholdt ingen adresse, og adresseringen er ikke påpekt av skyldner. Han var i kontakt med inkassator flere ganger etter å ha mottatt post til den midlertidige adressen.

Inkassobyrådet sendte forliksklage til forliksrådet i kommunen der den midlertidige adressen var. Uteblivelsesdom ble avsagt på bakgrunn av at skyldner ikke inga tilsvaer, jf. tvistemålsloven § 288, 1. ledd. En måned senere sendte inkassator varsel om utlegg (jf. tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18) til den midlertidige adressen. Brevet kom i retur med informasjon om ny adresse. Inkassobyrådet hevdet at det først var på dette tidspunkt det fikk opplysninger om å endre skyldners adresse.

Inkassoklagenemnda ga ikke skyldner medhold i saken. Nemnda la til grunn at kreditor hadde grunn til å tro at den midlertidige adressen var debtors riktige adresse. På bakgrunn av dette fant nemnda ”ikke at det er i strid med god inkassoskikk at inkassoselskapet senere forholdt seg til den midlertidige adresse”. Videre uttalte den at det ikke forelå indikasjoner som tydet på at skyldner ikke hadde mottatt kravet eller henvendelser i forbindelse med det og at det ikke var noen grunn for inkassator til å foreta ytterligere undersøkelser. Endelig uttalte nemnda at skyldner selv måtte ha risikoen for at han eventuelt ikke mottok post i perioden da hans bekjente ikke oppholdt seg på den midlertidige adressen.

Det er altså uttalt av inkassoklagenemnda at det ikke er i strid med god inkassoskikk å benytte en adresse som er oppgitt av skyldner så lenge posten ikke kommer i retur derfra. De fleste inkassobyråder har en avtale med Posten om at brev straks skal sendes tilbake til avsender med opplysninger om ny adresse eller om at adressaten er ukjent. Det ville ellers være svært vanskelig, om ikke umulig, for inkassator å vite om han utøver inkassovirksomhet i samsvar med god inkassoskikk eller ikke ved bruk av adresser opplyst av debitor, som ikke er den folkeregistrerte adressen.

2.3.5 Når inkassator krever fremlagt kvittering for påstått betaling

I sak 005/2003 fikk Inkassoklagenemnda to spørsmål til behandling. Det ene var hvorvidt det er i strid med god inkassoskikk at inkassator krever fremlagt kvittering som bevis for påstått innbetaling.

Faktum i saken lød som følger: Kravet gjaldt en månedlig betalingstermin på et treningssenter. Etter å ha mottatt inkassovarsel, fremmet skyldner skriftlig innsigelse der han hevdet å ha betalt kravet. Han tilbød seg å fremskaffe kvittering, dersom han fikk dekket kostnadene ved dette. Debitor krevde at inkassator skulle betale gebyr til banken, porto, samt kr 200 til dekning av arbeidet han hadde i forbindelse med saken. Inkassator sendte minst 15 brev der kravet ble opprettholdt, og ved et par anledninger ble det uttalt at skyldner hadde plikt til å fremlegge kvittering kostnadsfritt. Etter hver henvendelse fastholdt skyldner at han bestred kravet, samt at han ikke var forpliktet til å fremvise kvittering for egen regning. Saken ble avsluttet fra inkassators side ca ett år etter at saken gikk til inkasso, da det kom på det rene at kravet faktisk var betalt. Inkassobyrådet uttalte som svar på klagebrev fra skyldner at det hadde vært misvisende å skrive at skyldner hadde en plikt til å fremlegge kvittering, men at man, når dokumentasjon ikke ble fremvist, fant det sannsynlig at betaling ikke hadde skjedd. Videre skrev inkassator at man hadde foretatt undersøkelser så godt det lot seg gjøre, og at skyldner måtte regne med at udokumenterte innsigelser ikke ble tillagt vekt. Skyldner klaget deretter saken inn for Inkassoklagenemnda.

Nemnda uttalte i sin vurdering at en skyldner ikke har en offentligrettslig plikt til å fremlegge kvittering for at et krav er betalt, men viser til det ”alminnelige krav til gjensidighet og lojalitet i kontraktsforhold”. Nemnda mente at det gjelder et ”krav til gjensidig lojalitet også når det er uavklart og/eller omstridt om forpliktelsen fremdeles består og i arbeidet med å klargjøre dette.” Normalt sett er det ikke vanskelig å ta en utskrift av en transaksjon når man har betalt via nettbank fra sin egen konto, og det vil ikke påløpe noe gebyr. Dette var med i inkassoklagenemndas vurdering da den uttalte at ”det ikke var i samsvar med et gjensidig krav til lojalitet av klager å stille et slikt vilkår for å dokumentere at han hadde betalt.” Videre la den til grunn at man som hovedregel

ikke kan kreve dekket eget arbeid med sak, jf. tvistemålsloven § 176³⁷. Nemnda anså at dette er et alminnelig prinsipp som også må gjelde i inkassosammenheng. Det var således ikke i strid med god inkassoskikk å be debitor om dokumentasjon på at han hadde betalt.

Når krav går til inkasso, blir det i en del tilfeller fremmet innsigelser der skyldner sier at kravet er betalt. Inkassator skal da ta kontakt med kreditor for å sjekke om så er tilfellet, men kreditor kan ha vanskeligheter med å finne en bestemt innbetaling blant mange. Det vil derfor ofte være lettere for debitor å fremlegge kvittering på at betaling har skjedd, særlig om transaksjonen er foretatt via nettbank (noe som er vanlig i våre dager).

2.3.6 Gjentatte varsler om rettslig inndriving

Sak 005/2003, som er omtalt ovenfor under punkt 2.3.5, dreide seg også om hvorvidt det er i strid med god inkassoskikk når inkassator sender gjentatte varsler om rettslig inndriving. Faktum i saken er omtalt over og vil derfor ikke bli gjengitt på nytt her. Det skal kun nevnes at inkassator sendte 4 varsler om rettslig inkasso uten at saken ble sendt til forlikrådet. Inkassator erkjente at det er i strid med god inkassoskikk å gjenta trusler om rettslig pågang når trusselen ikke ble fulgt opp.

Inkassoklagenemnda uttalte at ” normalt vil det være i strid med god inkassoskikk å sende gjentatte trusler om rettslig pågang når kravet blir bestridt, uten at det blir fulgt opp. Ut fra klagers forhold i denne sak finner inkassoklagenemnda likevel ikke å ville konkludere med at selskapet har handlet i strid med god inkassoskikk.” Nemnda begrunnet dette med at den hadde forståelse for at inkassator i det lengste ville unngå en rettslig behandling av saken, ettersom skyldner hevdet at han hadde betalt kravet. Inkassators siste mulighet for å få en avgjørelse vedrørende kravets rettmessighet ville vært å bringe saken inn for forlikrådet, og derfor ble det sendt varsel om rettslig

³⁷ Inkassoklagenemnda henviste i den sammenheng til Scheis kommentar til tvistemålsloven, 2. utgave, side 580 flg.

pågang. Dersom skyldner hadde fortsatt å hevde i forliksrådet at han ikke ville legge frem kvittering uten mot betaling, ville det også der bli lagt til grunn at betaling ikke hadde funnet sted. Endelig la inkassoklagenemnda til grunn at kreditor likevel ville blitt fritatt for saksomkostninger i forliksrådet om dokumentasjon på betaling hadde blitt fremlagt, fordi det ville vært på grunn av skyldnerens manglende vilje at forliksklage hadde blitt tatt ut.

Skyldner ble på bakgrunn av dette ikke gitt medhold i inkassoklagenemnda.

2.3.7 Telefonhenvendelse lørdag formiddag

I sak 164/2003 behandlet inkassoklagenemnda en klage fra en skyldner som mente at det måtte være i strid med god inkassoskikk å ringe til ham midt på dagen en lørdag. I forbindelse med utenrettslig inndrivning hadde inkassator foretatt en telefonhenvendelse til skyldner en lørdag et par måneder etter at betalingsoppfordring var sendt. Dette fant skyldner ikke akseptabelt og hevdet at det må være dårlig inkassoskikk å drive telefoninkasso i helger samt om kvelden på hverdager. Debitor fant henvendelsen både pinlig og belastende.

Inkassator bestred påstanden og anførte at det i samråd med Kredittilsynet er etablert en praksis der telefoninkasso kan drives på hverdager i tidsrommet fra kl. 08.00 til kl. 21.00, samt på lørdager mellom kl. 09.00 og kl. 15.00. Dette da lørdag fremdeles er arbeidsdag for svært mange.

Inkassoklagenemnda fattet vedtak om at skyldner ikke ble gitt medhold. Nemnda uttalte at ”det ikke er gjort gjeldende at det ble sagt noe kritikkverdig eller at telefonhenvendelsen for øvrig er i strid med god inkassoskikk”. Den la videre til grunn at ”det ikke er i strid med god inkassoskikk å ringe skyldnere frem til klokken 15.00 på lørdager”.

I dette tilfellet fant man altså at inkassator handlet i samsvar med kravet til god inkassoskikk ved å følge den i samråd med Kredittilsynet etablerte praksis om telefontid.

2.3.8 Om inkassovarsel er betryggende avsendt

Sak 114/2003 dreide seg om et krav vedrørende manglende betaling av billeie. Skyldner oppga ikke fakturaadresse ved leie av bil, og utleier sendte derfor faktura til skyldners arbeidssted, da kreditor visste hvor dette var. Skyldner er daglig leder på arbeidsstedet. Skyldner tok fakturaen med seg hjem, da det var snakk om leie til privat bruk. Regningen ble ved en feil arkivert før det var betalt. Inkassovarsel ble etter forfall sendt til samme adresse som fakturaen var sendt til. Skyldner mottok ikke selv dette, da det sannsynligvis ble sendt til butikkjeden sentralt av en annen ansatt, noe som var rutine for butikkens regninger. Betalingsoppfordring ble sendt til skyldners privatadresse. Noen dager tidligere hadde skyldner betalt hovedkravet.

Skyldner hevdet at det ikke var grunnlag for å kreve inkassosalær, da han ikke hadde mottatt inkassovarsel etter inkassoloven § 9. Inkassator bestred påstanden og mente at inkassovarsel var betryggende avsendt i og med at man hadde benyttet samme adresse som faktura var sendt til.

Inkassoklagenemnda kunne i denne saken ikke se at det var noe å bebreide fordringshaver. Skyldner bestred ikke å ha mottatt fakturaen, og han påpekte heller ikke at den var sendt til gal adresse. Nemnda konkluderte etter dette med at inkassovarselet var betryggende avsendt, ettersom man hadde benyttet samme adresse som ved utsendelse av faktura, og skyldner ble ikke gitt medhold.

2.3.9 Dokumentasjon for kravet før rettslig inkasso

I sak 088/2003 behandlet inkassoklagenemnda en klage som gjaldt faktura på et telefonabonnement. Skyldner hevdet hun ikke hadde mottatt noen henvendelser

vedrørende kravet før flere måneder etter at opprinnelig faktura ble sendt ut. Selskapet, som drev fordringsadministrasjon, for kreditor hadde notert at skyldner henvendte seg til dem telefonisk noen uker etter forfall og at hun da fikk 3 ukers betalingsutsettelse. Kravet ble heller ikke da betalt, og saken ble sendt til inkasso. Samme dag ble det sendt ut betalingsoppfordring. Ca halvannen måned etter betalingsoppfordringens forfall ringte inkassator til skyldner, og hun gjorde da angjeldende at kravet var ukjent og at hun ikke hadde mottatt noen henvendelser vedrørende dette. Inkassator sendte derpå kopi av opprinnelig faktura og betalingsoppfordring til skyldner, og fulgte opp saken ved telefonhenvendelse en uke senere. Skyldner hevdet fortsatt at hun ikke hadde mottatt noe brev, og inkassator sendte derfor kopiene til skyldner pr. e-post. Noen få dager senere sendte skyldner e-post til inkassobyrådet, der hun stilte seg uforstående til kravet og samtidig opplyste at hun samme dag hadde mottatt fakturaen i posten.

Et par måneder senere sendte fordringshaver et brev til skyldner der det ble bedt om en snarlig betaling av kravet. Da så ikke skjedde, sendte inkassator to uker senere en fornyet betalingsoppfordring til debitor med varsel om at det ville bli tatt ut forliksklage dersom ikke kravet ble betalt innen 14 dager. Betaling skjedde fortsatt ikke, og 4 uker senere ble det sendt forliksklage til forliksrådet i skyldners kommune. Saken ble berammet til om lag 3 måneder senere. Dagen møtet skulle finne sted i forliksrådet, sendte skyldner en telefaks fra sin arbeidsplass der hun hevdet å ha forfall på grunn av sykdom og at legeattest ville bli ettersendt. Hun møtte ikke, og forliksrådet fant at hun ikke hadde gyldig forfallsgrunn. Uteblivelsesdom ble derfor avsagt i samsvar med forliksklagens påstand.

Debitor har i ettertid erkjent kravet og betalt det opprinnelige krav. Imidlertid bestrider hun å ha mottatt noe krav før et par måneder etter at saken gikk til inkasso. Hun hevder at hun først trodde det dreide seg om en misforståelse, og derfor ble ikke kravet betalt. Videre hevder hun at fornyet betalingsoppfordring og brevet som ble sendt før det ikke ble mottatt av henne før en måned etter brevenes datering. Hun hevder derfor at det må være i strid med god inkassoskikk at forliksklage kunne tas ut samme dag som hun mottok brev med fornyet betalingsoppfordring.

Inkassator bestrider skyldners anførsler og opprettholder sitt salærkrav. Inkassobyrådet anfører at skyldner ble oppringt før saken gikk til inkasso, at hun da fikk betalingsutsettelse og at hun ikke fremla noen innsigelser mot kravets rettmessighet. Videre er de øvrige brev sendt til skyldners adresse som hun har bekreftet at hun bor på. Hun mottok i alle fall nok dokumentasjon, da kopi av fakturaer ble sendt etter telefonsamtale og igjen et par måneder senere. Inkassator hevder dessuten at det ikke er korrekt at forliksklage er tatt ut rett etter at fornyet betalingsoppfordring ble sendt.

Inkassoklagenemnda begynner sin uttalelse med at den finner grunn til å behandle denne saken selv om det er avsagt uteblivelsesdom i forliksrådet. Nemnda viser til punkt 5.9 i avtalen inngått mellom Norske Inkassobyråers forening og Forbrukerrådet som sier at nemnda skal avvise en klage dersom ”saken er eller har vært til behandling i domstolene”. Nemnda uttaler at det i dette tilfellet er sider av saken som bør behandles av den og at det hører inn under deres kompetanse ”å ta stilling til om klager forut for forliksklagen hadde fått tilstrekkelig informasjon og varsel om grunnlaget for fordringen”.

Når det gjelder saksgangen forut for forliksklagen, legger inkassoklagenemnda til grunn at skyldner ble kjent med kravets eksistens allerede ved telefonsamtale med fordringsadministrasjonsselskapet som fant sted før saken ble sendt til inkasso. Videre vises det til at skyldneren, i henhold til inkassoloven § 9, skal ha mottatt inkassovarsel. I den forbindelse støtter nemnda seg på forarbeidene som sier at ”departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte(...). (...) det(må) normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av folkeregisteret.”³⁸ Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at både opprinnelig faktura og betalingsoppfordring er sendt skyldner på riktig adresse samme dag som saken ble registrert til inkasso.

Videre legger inkassoklagenemnda til grunn at senere brev er sendt til skyldners riktige adresse og at hun således har mottatt tilstrekkelig dokumentasjon for kravet før

³⁸ Inkassoklagenemnda viser her til Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) s. 57

forlikssklage ble sendt. Til sist uttales det at nemnda finner det ”mest sannsynlig at varsel om forlikssklage ble sendt(...) i tilstrekkelig god tid før forlikssklagen ble sendt”.

Debitor ble på bakgrunn av det ovennevnte ikke gitt medhold i at inkassator hadde opptrådt i strid med god inkassoskikk.

2.3.10 Inkassosalær når betaling har funnet sted etter frist i inkassovarsel men rett før utsendelse av betalingsoppfordring

Faktum i sak 019/2003 er gjort rede for tidligere (se ovenfor under punkt 2.3.2.2).

Problemstilling nummer to i denne saken var hvorvidt det er i strid med god inkassoskikk at inkassator uavkortet krever lett salær ved utsendelse av betalingsoppfordring når innbetaling er foretatt etter at betalingsfristen i inkassovarsel er utløpt, men rett før utsendelse av betalingsoppfordring.

Inkassoklagenemnda la her til grunn at innbetalingen ikke var registrert på tidspunktet for selskapets ordinære kontrollrutiner. Nemnda uttalte i den forbindelse at ”når klageren betalte først 13 dager etter utløpet av betalingsfristen, måtte han være forberedt på at det var tatt ytterligere skritt for inndrivelse av kravet. Selskapet må dermed sies å ha hatt et arbeid med saken, (...) og klager må betale lett salær i sin helhet”.

Det bemerkes dessuten at nemnda ikke finner noen grunn til å vurdere om resultatet kunne blitt et annet dersom skyldner hadde betalt kun få dager etter inkassovarselets utløp i stedet for 13 dager etter. Nemnda har her altså kun forholdt seg til faktum i saken og ikke vurdert hva som kunne ha blitt utfallet hvis betalingen hadde funnet sted på et noe tidligere tidspunkt.

Klagen ble ikke tatt til følge, da inkassoklagenemnda fant at handlingen ikke var i strid med god inkassoskikk.

2.3.11 Oppsummering

Inkassoklagenemnda har i de ovenfor nevnte saker behandlet forskjellige spørsmål vedrørende bestemmelsen om god inkassoskikk. Skyldnere har klaget inkassatorer inn for nemnda med påstand om diverse brudd på god inkassoskikk, og nemnda har vurdert påstandene ved å se på fakta og det som har vært opplyst i den enkelte sak. Dette har blitt vurdert opp mot inkassolovens bestemmelser. Nemnda har under sin behandling av sakene blant annet sett på hva forarbeidene til inkassoloven har sagt om de forskjellige temaene. Noen ganger har den aktuelle problemstillingen vært omtalt i forarbeidene, og andre ganger ikke. I en sak ble avgjørelsen støttet av juridisk teori³⁹.

Av de 9 sakene som er omtalt under avhandlingens punkt 2.3, ga inkassoklagenemnda skyldner medhold i 3 tilfeller, hvorav nemnda i en sak fant at inkassator hadde opptrådt på en måte som ikke bare var i strid med god inkassoskikk, men sterkt kritikkverdigg. Kun i én sak har nemnda fattet vedtak om at skyldner ikke skal betale inkassosalær. I de resterende 6 sakene ble skyldners klage ikke tatt til følge, da inkassoklagenemnda fant at inkassator ikke hadde utført sin virksomhet i strid med kravet til god inkassoskikk. Det synes å være en tendens der inkassoklagenemnda avviser skyldnernes påstander om brudd på god inkassoskikk.

Inkassoklagenemnda har slått fast at det foreligger en plikt for skyldner til å oppgi riktig adresse, til å klage på et omtvistet krav innen rimelig tid etter at en sak har gått til inkasso (dersom man ønsker å klage) og til å bidra med opplysninger om påstått betaling når dette er det mest hensiktsmessige. Skyldner må videre akseptere å bli oppringt en lørdag formiddag, samt å betale inkassosalær når betaling av hovedkravet ikke finner sted før rett før utsendelse av betalingsoppfordring.

Inkassator, på sin side, har plikt til å foreta undersøkelser om kravet dersom det er rimelig grunn til det. Dette er slått fast av inkassoklagenemnda. Videre må det påses at hele kravet er forfalt til betaling før inkasso iverksettes.

³⁹ Se inkassoklagenemndas vedtak i sak nr. 005/2003

De ovennevnte sakene, som har vært til behandling i inkassoklagenemnda, er klager sendt inn av skyldnere i løpet av de første 9 månedene nemnda har vært i funksjon. Det kan antas at det vil bli en økning i antall saker som legges frem for nemnda etter hvert som denne klagemuligheten blir bedre kjent blant folk.

3 Virkningene av brudd på god inkassoskikk

Hva kan konsekvensene bli dersom en inkassator bryter med god inkassoskikk? Det vil det bli gjort nærmere rede for i det følgende.

Reglene som regulerer dette finnes flere steder i inkassoloven. Lovens § 17, 4. ledd sier at debitor ikke behøver å betale salær dersom det foreligger brudd på god inkassoskikk. Videre sier §§ 24 og 25 noe om konsekvensene ved at inkassoklagenemnda fatter vedtak om brudd på god inkassoskikk. Endelig har også kapittel VIII regler om sanksjoner inkassator kan ilegges ved brudd på god inkassoskikk.

3.1 Bortfall av plikt til å betale inkassosalær, jf. § 17, 4. ledd

Inkassoloven § 17, 4. ledd sier at ”Skyldneren plikter heller ikke å erstatte kostnadene dersom fordringshaveren, en inkassator eller andre som har bistått fordringshaveren, har opptrådt i strid med god inkassoskikk ovenfor skyldneren, jf. § 8, eller en inkassator har unnlatt å følge pålegg i forholdet til skyldnere etter § 30, 3. ledd. Erstatning for vederlag til en inkassator kan ikke kreves dersom reglene i §§ 9 til 11, jf. § 12, er overtrådt.”

I utgangspunktet skal skyldner betale salær når en sak går til inkasso, jf. § 17, 1. ledd. Bestemmelsen omhandler salær ved utenrettslig inndriving. Unntaket i paragrafens fjerde ledd kommer til anvendelse dersom inkassator har opptrådt i strid med kravet til god inkassoskikk ovenfor skyldneren, jf. lovens § 8. Det er også nevnt at overtredelser av §§ 9-11, jf. § 12, samt unnlattelse av å følge pålegg etter § 30, 3. ledd, får den konsekvens at debitor ikke lenger har plikt til å betale utenrettslig salær.⁴⁰

⁴⁰ Paragrafene omhandler inkassovarsel og betalingsfrist (§ 9), betalingsoppfordring (§ 10) og plikter før rettslig inndriving (§ 11). § 30, 3. ledd er en bestemmelse som gir Kredittilsynet myndighet til å pålegge inkassobyråer å endre praksis som medfører fare for overtredelser av inkassoloven eller av lov om Kredittilsynet.

Dette er en svært viktig bestemmelse sett fra skyldnerens side, da vedkommende slipper unna omkostningene ved inndrivelsen dersom kravet til god inkassoskikk er brutt. Det er verdt å merke seg at denne bestemmelsen gjelder uansett om handlingen er foretatt av inkassator, kreditor eller enhver annen som har bistått kreditor. Dette ble understreket i forarbeidene⁴¹, og det fremgår også uttrykkelig av lovbestemmelsens ordlyd. Regelen i § 17, 4. ledd er ufravikelig. Hovedstol har derimot debitor fortsatt plikt til å betale.

Et eksempel fra inkassoklagenemndas klagebehandling der det ble fattet vedtak om at skyldner ikke skulle betale inkassosalær er behandlet tidligere i avhandlingen⁴².

3.2 Sanksjoner som kan ilegges av inkassoklagenemnda

Inkassoloven kapittel VII inneholder reglene om nemndsbehandling av tvister i inkassosaker. Dette kapittelet ble tilføyd ved lov av 20. desember 2002 nr. 106 og trådte i kraft fra 1. januar 2003. Lovens nye §§ 24 og 25 omhandler sanksjonsmidlene inkassoklagenemnda har fått til rådighet.

Lovgiver var av den oppfatning at inkassolovens sanksjonsmidler mot brudd på god inkassoskikk, slik de var før endringen i 2002, ikke fungerte helt som de burde. Man anså derfor at det var behov for en styrking av disse, slik at man kunne få en mer effektiv håndheving av reglene i inkassoloven, og da særlig med henblikk på kravet til god inkassoskikk⁴³. Det ble foreslått at man både skulle styrke effekten av de eksisterende sanksjonsmidlene og innføre nye. Justisdepartementet gikk inn for at den nyopprettede inkassoklagenemnda skulle få hjemmel til å pålegge inkassator å betale nemndas omkostninger dersom den fant at det forelå grove brudd på kravet til god inkassoskikk. Videre ønsket departementet at inkassoklagenemnda kunne oversende sine avgjørelser til Kredittilsynet⁴⁴.

⁴¹ Se Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) Om lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav, s. 122

⁴² Se nemndsvedtak nr. 159/2003 under punkt 2.3.3

⁴³ Se Ot. prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringer til inkassolova, s. 20

⁴⁴ Se Ot. prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringer til inkassolova, s. 1

3.2.1 Inkassator betaler skyldners omkostninger, jf. § 25

Regelen som hjemler sanksjonen inkassoklagenemnda direkte kan ilegge inkassator finner man i § 25: ”Ved overtredelser av kravet til god inkassoskikk i § 8 kan nemnda pålegge inkassator å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken”.

Det ble under arbeidet med endringer til inkassoloven vurdert om man skulle styrke sanksjonsmulighetene overfor inkassator ved å vedta en regel om helt eller delvis bortfall av betalingsplikten ved grove brudd på inkassoloven § 8. Departementet gikk vekk fra dette forslaget, fordi man ved å ha en slik regel kunne risikere at det ble vanskeligere å få ordinære inkassosaker gjennom rettssystemet ved at skyldneren uberettiget kunne påstå å ha blitt utsatt for harde inkassometoder. Skyldneren kunne spekulert i dette for å forsøke å unnslippe betaling ved å få kravet avkortet eller ettergitt i sin helhet. Videre anførte departementet at betalingsplikten for hovedstol (det vil si det opprinnelige kravet) burde holdes separat og ikke knytte det til selve innkrevingen.⁴⁵ Departementet ville derfor ikke gå inn for en slik regel, og den ble heller ikke innført.

I stedet fant man at en alternativ måte å styrke sanksjonene mot inkassator på ville være å innføre en regel om at inkassator ved grove overtredelser kunne pålegges å betale inkassoklagenemndas omkostninger i den aktuelle saken, jf. inkassoloven § 25. Dette ansvaret kommer i tillegg til en såkalt abonnementsavgift. Alle inkassobyråer er pålagt å slutte seg til ordningen med tvisteløsning gjennom inkassoklagenemnda, jf. inkassoloven § 5, 5.ledd, og det medfører at alle må betale en avgift som er med på å dekke nemndas utgifter. Inkassoforetakene har med andre ord et finansieringsansvar, og omkostningsansvaret kommer i tillegg til dette. En slik sanksjon medvirker til ”en rettferdig fordeling av kostnadene ved å drive nemnda, og kan dessuten ha en preventiv effekt”⁴⁶.

Et eksempel der inkassoklagenemnda vedtok at inkassobyrådet skulle betale skyldners saksomkostninger i samsvar med § 25 er sak nr. 008/2003.

⁴⁵ Se Ot.prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringar til inkassolova, s. 18

⁴⁶ Se Ot.prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringar til inkassolova, s. 20

Denne saken dreide seg om hvorvidt det var grunnlag for å gjennomføre et tvangssalg når innbetaling faktisk hadde funnet sted. Inkassator hadde begjært tvangssalg av en eiendom, hvorpå skyldner deretter senere, etter å ha fått utsettelse flere ganger, betalte kravet. Betalingen ble gjort til et nummer som var opplyst øverst i brev hun hadde mottatt fra inkassator og som for henne så ut til å være et kontonummer. Noen dager etter dette sendte skyldner et brev til inkassobyrådet der hun orienterte om betalingen, blant annet sa hun til hvilket kontonummer betalingen var foretatt. I ettertid viste det seg at dette kontonummeret ikke var inkassobyrådet sitt. Inkassator foretok ingen undersøkelser for å spore opp innbetalingen, og tvangssalget ble gjennomført. Etter at saken ble klaget inn for inkassoklagenemnda, har inkassator bekreftet å ha funnet debtors innbetaling.

Inkassoklagenemnda fant at det var i strid med god inkassoskikk å begjære tvangssalget gjennomført på det aktuelle tidspunkt, og det ble vedtatt at inkassobyrådet skulle betale skyldners saksomkostninger. Nemnda hadde i sin vurdering av saken lagt avgjørende vekt på at skyldner få dager etter betaling sendte brev til inkassator der hun opplyste hva hun hadde gjort. Inkassator bestred ikke å ha mottatt brevet og har heller ikke forklart hvorfor undersøkelser ikke ble gjort. Nemnda skriver videre at ”hvis opplysningene hadde blitt undersøkt, ville det vært brakt på det rene at hun hadde overholdt fristen. (...) Nemnda må (...) konkludere med at klager hadde gitt opplysninger som gjorde det enkelt å konstatere at hun denne gangen hadde betalt i tide, og at det på dette tidspunkt var i strid med avtalen mellom partene å be om at tvangssalget ble gjennomført”.

Det bemerkes at inkassator i henhold til dette vedtaket ble pålagt å betale skyldners omkostninger i forbindelse med klage til inkassoklagenemnda, ikke nemndas omkostninger, slik ordlyden i lovens § 25 sier. Inkassoklagenemnda har i sitt vedtak gitt skyldner medhold og pålagt inkassator å betale omkostninger i samsvar med skyldners påstand. Det ble i påstanden bedt om at inkassator skulle dekke skyldners omkostninger.

3.2.2 Uttalelser om brudd på inkassoloven oversendes Kredittilsynet, jf. § 24

Inkassoloven § 24 sier at ”Nemndene skal oversende uttalelser om brudd på inkassoloven til Kredittilsynet”. Lovgiver har brukt ordet ”skal” og ikke ”kan” i dette tilfellet. Det foreligger altså en plikt for inkassoklagenemnda å rapportere om brudd på inkassoloven til organet som har ansvaret for å føre tilsyn med inkassovirksomhet. Dette organet er Kredittilsynet. Tilsynsmyndigheten er hjemlet i inkassoloven § 30, 1. ledd, jf. lov av 7. desember 1956 nr. 1 om Kredittilsynet. Lovteksten bruker ordet ”nemndene” i flertall, selv om det pr. i dag kun eksisterer én inkassoklagenemnd.

I forarbeidene er det uttalt at inkassoklagenemnda selv vurderer i hver enkelt sak om uttalelsen skal oversendes Kredittilsynet, men at departementet forutsetter at i alle fall grove brudd på god inkassoskikk blir rapportert. Videre uttaler departementet at nemnda bør utarbeide retningslinjer om hvilke uttalelser som skal oversendes, dersom den ikke konsekvent oversendes alle⁴⁷.

Det er her snakk om en sanksjon som rammer inkassator mer indirekte enn det som er tilfelle i § 25. Når inkassoklagenemnda fatter vedtak om brudd på inkassolovens bestemmelser, sendes uttalelsene om dette til Kredittilsynet, som deretter kan iverksette sanksjoner overfor inkassator, dersom det er grunnlag for det. Eventuelle sanksjoner kan være inndragning av inkassobevilling i medhold av § 31, jf. § 30, samt oversendelse av saken til Påtalemyndigheten, jf. kredittilsynsloven § 6, 1. ledd. Disse sanksjonene vil bli behandlet under punkt 3.3.

3.3 Sanksjoner etter kapittel VIII

Inkassoloven kapittel VIII inneholder blant annet sanksjoner som inkassoforetaket kan ilegges som virkning av brudd på generalklausulen om god inkassoskikk. § 31 er hjemmel for inndragning av inkassobevilling, mens § 32 regulerer straff som sanksjon.

⁴⁷ Se Ot. prp. nr. 115 (2001-2002) Om lov om endringer i inkassolova, s. 41

3.3.1 Inndragning av bevilling etter § 31, bokstav a

Bestemmelsen i inkassoloven § 31, bokstav a sier at ”En inkassobevilling etter § 5 kan inndras dersom det finnes utilrådelig å la inkassovirksomhet drives i medhold av bevillingen fordi bevillingshaveren ikke har overholdt sine plikter etter § 6”.

Paragrafens bokstaver b, c og d nevner også andre grunner til at en inkassobevilling kan inndras, men disse skal det ikke gås nærmere inn på her, da temaet i avhandlingen er god inkassoskikk.

For å kunne inndra en inkassobevilling etter § 31, bokstav a, må det være grunn til å frykte at bevillingshaver ikke vil lede inkassovirksomheten på en slik måte at plikten til god inkassoskikk etter § 8, eller de øvrige pliktene i § 6, blir overholdt. Det må altså anses utilrådelig å la inkassovirksomhet bli drevet i medhold av bevillingen.

Utilrådelighetskriteriet viser at regelen ikke er en ren sanksjonsbestemmelse, men at det er en fremtidsvurdering som må foretas. En inndragning av inkassobevilling kan skje på bakgrunn av at bevillingshaver ikke har overholdt sine plikter, men også dersom det er risiko for at bevillingshaveren heller ikke i fremtiden vil følge pliktene vedkommende har etter § 6. Dette følger av lovens forarbeider⁴⁸.

Det er Kredittilsynet som har myndighet til å inndra en inkassobevilling⁴⁹. Denne sanksjonsbestemmelsen er en streng bestemmelse, og det skal en del til før Kredittilsynet går til det skritt å inndra en bevilling.

3.3.2 Straffebestemmelsen i § 32, 1. ledd, bokstav b

Inkassoloven § 32, 1. ledd, bokstav b sier at ”Med bøter eller fengsel inntil 3 måneder, eller begge deler, straffes den som forsettelig overtrer eller medvirker til overtredelse

⁴⁸ Se Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) s. 127- 128.

⁴⁹ I den sammenheng skal det kort nevnes at dersom inkassovirksomheten drives i medhold av en norsk advokatbevilling, vil en eventuell inndragning av bevillingen måtte skje etter bestemmelsene i domstoloven § 230.

av §§ 8, 9, 10 eller 11, forutsatt at disse bestemmelsene er overtrådt gjentatte ganger eller at overtredelsen en grov”. Videre lyder annet ledd som følger: ”Den som uaktsomt overtrer eller medvirker til en overtredelse som nevnt i første ledd, straffes med bøter”.

Man står her overfor en straffebestemmelse som ikke befinner seg i straffeloven av 1902, men i spesiallovgivningen. Dette er inkassolovens strengeste sanksjon, og den sier at brudd på kravet til god inkassoskikk etter § 8 kan være straffbart. Vilåret er at bestemmelsen er overtrådt gjentatte ganger eller at overtredelsen er grov. Første ledd gjelder forsettelige overtredelser, mens andre ledd angår uaktsomme overtredelser av bestemmelsen.

Dersom en har handlet med forsett, kan handlingen straffes med bøter eller fengsel i 3 måneder. Det påpekes i forarbeidene⁵⁰ at det ikke er begrenset hvem som kan straffes, da lovgiver har brukt ordet ”den”. Det er med andre ord ikke bare inkassator som kan straffes etter bestemmelsen. Både fordringshavere og ansatte hos inkassator vil kunne omfattes, da medvirkning til overtredelser også rammes av bestemmelsen.

Når det gjelder kravet til at overtredelsen av kravet til god inkassoskikk må ha skjedd ”gjentatte ganger”, sier forarbeidene at det ”i utgangspunktet er tilstrekkelig at det tidligere har skjedd objektive overtredelser (...), forutsatt at dette har vært kjent ved den siste overtredelsen. Når det kan sies å foreligge gjentatte overtredelser, må ellers bedømmes ut fra forholdets totale karakter.”⁵¹ Man må blant annet se på om overtredelsene har foregått over lang tid og om det har skjedd ofte.

Vedrørende alternativet ”grov overtredelse”, kan både objektiv og subjektiv grovhet komme inn i bildet. En objektiv grovhet kan foreligge på grunn av et enkelttilfelle eller om det gjelder en fortsatt forbrytelse⁵². Når det gjelder subjektiv grovhet, kan dette foreligge hvis man tidligere har gitt advarsler som gjaldt samme forhold.

⁵⁰ Se Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) s. 128

⁵¹ Se Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) s. 129

⁵² Se Ot. prp. nr. 2 (1987-1988) s. 129

Dersom det kun er utvist uaktsomhet, kan overtredelser som nevnt ovenfor straffes med bøter. Dette er en mildere form for sanksjon enn ved utvist forsett, da uaktsomhet er mindre alvorlig.

4 Litteraturliste

Litteratur

Bergsåker, Trygve (1994). *Pengekravsrett*. – 1. utgave – Oslo: Juridisk Forlag AS. – 426 s. – ISBN 82-7513-025-5

Bergsåker, Trygve (2001). *Lærebok i pengekravsrett*. – 2. utgave – Oslo: Trygve Bergsåker. – 286 s. – ISBN 82-993597-6-7

Gulbransen, Egil (1994). *Juridisk leksikon*. – 8. utgave – Oslo: Kunnskapsforlaget. – 238 s. – ISBN 82-573-0561-8

Huser, Kristian (1995). *Gjeldsforfølgingsrett*. – 1. utgave – Bergen: Grafisk Hus AS. – 375 s. – ISBN 82-91574-00-6

Knoph, Ragnar (1948). *Rettslige standarder*. – 1. utgave – Oslo: Grøndahl & Søn. – 294 s.

Lindorff Legal (2003). *Praktisk juridisk håndbok i kreditt- og fordringsadministrasjon*. – 3. opplag – Oslo: Lindorff AS. – 212 s.

Mo, Einar. *Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk*. I: Lov og Rett, 1994, s. 192-209.

Torvund, Olav (1997). *Pengekravsrett*. – 1. utgave – Oslo: Tano Aschehoug. – 287 s. – ISBN 82-518-3599-2

Forarbeider

NOU 1983: 8 (Inkassovirksomhet)

Ot.prp. nr.2 (1987-88) "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"

Rundskriv

Det Kgl. Justis- og Politidepartement(1989). Rundskriv om inkassoloven og inkassoforskriften. Rundskriv G-106/89, jnr. 2219/89 E, 17.juli 1989

Inkassoklagenemndas vedtak

Nemndsvedtak sak 005-2003

Nemndsvedtak sak 008-2003

Nemndsvedtak sak 019-2003

Nemndsvedtak sak 034-2003

Nemndsvedtak sak 081-2003

Nemndsvedtak sak 088-2003

Nemndsvedtak sak 094-2003

Nemndsvedtak sak 114-2003

Nemndsvedtak sak 151-2003

Nemndsvedtak sak 159-2003

Nemndsvedtak sak 164-2003

Samtlige vedtak finnes på internett: <http://klagenemnda.inkasso.no/>