

Sandefjord, 5. juni 2012: Vedtak i sak 201-2011.

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om klager i tide har fremsatt innsigelse som han hadde krav på å få vurdert.

Thor Dahls gt. 1 A
Postboks 311, 3201 Sandefjord
Tlf.: 33 46 56 57 . Faks: 33 46 93 13
E-Mail: post@inkassoklagenemnda.no
Bankgiro: 2490.56.30748
Org.nr.: 971 317 612
www.inkassoklagenemnda.no

1. Kravet

Saken gjelder opprinnelig fire fakturakrav fra XX AS. Grunnet manglende betaling, ble samlet krav inkassovarselet, og siden sendt til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt lett salær, ble sendt. Tungt salær er siden påløpt. Kravet er ikke betalt og saken er stilt i bero hos innklagede i påvente av nemndbehandling.

2. Saksforholdet

Fordringshaver sendte fire fakturaer til klager med forfall hhv. 16. juli, 16. september, 16. oktober og 16. november 2010. Sammen med hver ny faktura var medtatt tidligere forfalt beløp, og klager ble informert om følgene av fortsatt betalingsmislighold; stenging og avslutning av kundeforhold. Siste faktura var pålydende kr 828,79. Fakturaene er sendt som eFaktura.

Da kravet fortsatt ikke ble betalt, sendte innklagede 27.04.11 inkassovarsel på vegne av fordringshaver. Hovedkravet var oppgitt til kr 706,79. I tillegg var det beregnet purregebyr og renter, slik at totalt krav utgjorde kr 801,53.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble utenrettslig inkasso iverksatt og betalingsoppfordring, tillagt tariffmessig salær, ble sendt 18.05.11. Girobrev med varsling om tungt salær ble sendt 15.06.11.

Klager fremsatte innsigelser mot kravet i e-post 23.06.11. Klager anførte at abonnementsavgiften ikke var betalt fordi tjenesten ikke var tilfredsstillende levert, noe fordringshaver i følge klager skulle ha vært enig i. Fordringshaver vurderte innsigelsen etter anmodning fra innklagede, men opprettholdt kravet under henvisning til at de kun hadde mottatt en henvendelse i 2010 vedrørende problemer med dekoderen. Siden skal de ikke ha hørt noe. Klager ble oppfordret til å ta kontakt snarest, og senest innen betalingsfristen dersom innsigelsen ble opprettholdt.

Klager opprettholdt innsigelsen i e-post 24.08.11. Han viste til avtale med fordringshaver. Innsigelsen ble på ny avvist av fordringshaver. Klager ble varslet om at rettslig pågang ville bli vurdert, dersom kravet ikke ble betalt. Klager ble på ny oppfordret til å ta kontakt snarest og senest innen betalingsfristen dersom innsigelsen ble opprettholdt.

Klager meddelte i e-post 07.09.11 at innsigelsen ble opprettholdt. Innklagede opplyste da at saken ville bli sendt til forlikrådet for å avklare tvisten.

Klager fremsatte 13.09.11 klage til Inkassoklagenemnda. Klager viste til at saken gjaldt et krav om abonnementsavgift for en periode hvor abonnementet ikke fungerte.

Henvendelsen ble oversendt innklagede for uttalelse i brev av 19.09.11. I sitt tilsvare opplyste klager at fordringshaver opprettholder kravet og at rettslig pågang er varslet, men at saken var stilt i bero til saken er behandlet i Inkassoklagenemnda.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at han gjentatte ganger kontaktet fordringshaver på grunn av ustabil tjeneste, og at han da fikk forståelse av at krav ikke skulle betales før TV forbindelsen virket som den skulle. Han forsøkte flere ganger å bytte dekoderen slik han var anmodet om å gjøre, men forhandleren var tom for dekodere og kunne ikke opplyse om når de ville få inn nye. Saken gikk i glemmeboken. Innsigelse ble fremsatt 23.06.1, men innklagede svarte ikke før to måneder senere. Salæret var økt til kr 1 381,57 selv om de hadde sagt at pågangen var stanset inntil XX hadde uttalt seg om saken. Det anføres at abonnementet ikke virket, noe XX har registrert og loggført. Det virker derfor svært urimelig å måtte betale månedsavgift.

Innklagede anfører at klager ikke har fulgt fordringshavers beskjed om å bytte ruterer hos nærmeste forhandler. Da innsigelse ikke var mottatt etter utsendt inkassovarsel, ble ordinær inkasso iverksatt. Innsigelsene ble fremsatt etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var oversett, men ble vurdert og avvist av fordringshaver. Klager er varslet om rettslig pågang, men saken er stilt i bero til saken er behandlet i Inkassoklagenemnda. Det anføres at innsigelsene er fremmet for sent, og at de uansett ikke er av en slik art at de burde vært vurdert selv om de var fremmet tidligere. Når han ikke byttet dekoderen, kan han ikke lenge etterpå påberope at dekoderen ikke fungerer.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 21. mai 2012 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven §§ 9 eller 10.

Klagers innsigelse mot kravet er begrunnet med at den fakturerte tjenesten ikke fungerte, og at han derfor ikke skal betale for en tjeneste han ikke har mottatt. Den fremlagte korrespondansen viser at det har vært kontakt mellom partene våren 2010 i forbindelse med problemer med dekoderen. Klager skal ha blitt oppfordret til å bytte dekoderen hos lokal forhandler. Han fikk ikke byttet den fordi forhandleren ikke hadde tilsvarende dekoder på lager. Klager har erkjent at saken siden gikk i «glemmeboken» og at han ikke fulgte opp saken siden han hadde et tilfredsstillende TV tilbud fra annen leverandør.

Nemnda mener at henvendelsen fra klager til innklagede våren 2010 må anses som en reklamasjon. Det legges til grunn at klager av ulike årsaker ikke fulgte opp saken, men lot den gå i «glemmeboken». Slik nemnda ser det, hadde ikke fordringshaver holdepunkter for å tro noe annet enn at saken var løst. Kravet i denne saken gjelder fakturaer med forfall i perioden juli til oktober 2010, altså flere måneder etter at reklamasjonen ble behandlet. Innsigelsen mot betalingsforpliktelsen ble først fremsatt etter at inkassosak var iverksatt og salær etter lett sats var påløpt. Fordringshaver avviste klagen under henvisning til at det ikke var mottatt henvendelser utover telefonhenvendelsen våren 2010. Nemnda mener at klager er nærmest til å bære risikoen for at han selv ikke fulgte opp reklamasjonen. Kravet fremsto som reelt for fordringshaver, og uteblitt betaling gjorde det nødvendig å iverksette inkassotiltak.

Nemnda er etter dette kommet til at innsigelsen ble fremsatt for sent. Klager plikter da å erstatte de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold, og plikter å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen
Leder av Inkassoklagenemnda