

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

**Oslo, 13. februar 2007, vedtak sak 085-06**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Transcom CMS, Postboks 6049, Etterstad, 0601 Oslo

**Saken gjelder:** Spørsmål knyttet til abonnement på kanalpakker/parabolsignaler fra XX - håndtering av innsigelser.

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: 2490.45.31525

Org.nr.: 971 317 612

www.klagenemnda.inkasso.no

## 1 Kravet

Saken gjelder et opprinnelig fakturakrav sendt 19.06.05, fakturanummer 6964219, på kr 1.227. Da inkassovarselet ble sendt var hovedkravet økt til kr 3.388, med omkostninger kr 3.525,64. Under klagebehandlingen har et fakturakrav sendt 21.05.06, fakturanummer 8023810, på kr 630 kommet til.

## 2 Saksforholdet

Klager inngikk 25.09.04 avtale med XX om et abonnement på parabolkort med varighet 24 måneder. Hun var misfornøyd med XXs levering av signaler og etter gjentatte klager skrev XX 16.06.05 til henne at de hadde valgt å slette samtlige krav mot henne og å trekke tilbake de verserende inkassosakene. Det het videre at abonnementet var registrert med ny start dato fra 01.07.05 med bindingstid 24 måneder. XX sendte 19.06.05 faktura, fakturanummer 6964219, med krav på årsavgift frem til utløpet av juni 2006 med kr 599 og abonnementsavgift XX XX i tre måneder fremover med kr 597, samt fakturagebyr kr 31, totalt kr 1.227 og med betalingsfrist 23.07.05.

Klager svarte i brev 13.07.05 at hun ikke godtok ny bindingstid på 24 måneder, at hun mente at XX "gang på gang" hadde brutt kontrakten med henne og at hun hadde bestemt seg for å heve kontrakten med øyeblikkelig virkning pga avtalebrudd. Hun mottok ikke svar på dette brev, og hun betalte ikke den tilsendte faktura.

Da XX ikke hadde mottatt betaling, ble kravet oversendt til indriving 26.08.05, og inkassovarsel ble sendt 29.08.05. Hovedkravet var nå angitt til kr 3.388, ettersom XX pga manglende betaling mente å ha grunnlag for å kreve inn kortleie for hele 24 måneders perioden, forsinkelsesrente til kr 29,64 og purreomkostninger til kr 108, totalt kr 3.525,64. Betalingsoppfordring ble sendt 16.09.05 hvor det fremgår at kravet gjelder fakturanummer 6964219, at hovedstolen er kr 3.388, det er krevd renter fra 23.07.05 med kr 43,64 og inkassoomkostninger lett salær med kr 810. I inkassobrev sendt 14.10.05 var inkassokostnadene økt til tungt salær kr 1.620, kravet var i alt på kr 5.080,21.

Klager har ved flere anledninger - muntlig og skriftlig - bestridt kravet både overfor XX og selskapet, men selskapet har fastholdt kravet, og at det er grunnlag for å inndrive det i form av inkasso. Den 16.02.06 oversendte selskapet XX tilbakemelding på hennes klager. Det het der at saken opprinnelig "ble feilregistrert fra forhandler", men at dette "ble rettet", at de da trakk inkassovarsel og at hun fikk ny faktura. Det het videre at "kunden vil få kompensert periode uten signaler, men inkasso må først betales".

Klager sendte 21.03.06 klage til Inkassoklagenemnda. Hun bestred kravet og anførte at kontrakten ble hevet i brev fra henne 13.07.05 på grunn av vesentlig mislighold fra XX. Klagen ble oversendt selskapet med anmodning om uttalelse. I svar 25.04.06 redegjorde selskapet for saken og fastholdt kravet på inkassokostnader. Selskapet informerte samtidig om at saken ville bli sendt forlikrådet dersom klager fastholdt sine innsigelser.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste klagen i brev 03.05.06. Klager opprettholdt klagen i brev 15.05.06. Saken ble 31.05.06 oversendt nemndas leder til behandling.

I brev fra klager 19.06.06 opplyste hun at hun hadde mottatt en ny faktura fra XX sendt 21.05.06, fakturanummer 8023810, som gjaldt årsleie for perioden 01.07.06 til 30.06.07; hun hevdet at de innsigelser hun allerede hadde gjort gjeldende også gjaldt den nye årsleien og var omfattet av klagen. I varsel om dubling

av inkassosalær sendt 29.08.06 fremgår det at selskapet mener at det er grunnlag for inkasso også for dette kravet.

På grunn av andre gjøremål kunne nemndas leder ikke ta saken under behandling før i midten av august 2006. På grunn av vakanse i sekretariatet for Inkassoklagenemnda fant nemndas leder det da hensiktsmessig selv å innhente tilleggsopplysninger som han mente var nødvendige, noe som ble gjort i e-post 16.08.06. Selskapet svarte i e-post 13.09.06 hvor det ble gjort oppmerksom på at XX i mellomtiden hadde oversendt en ny sak mot klager til inkasso, nemlig den årsleie som klager tidligere hadde gjort oppmerksom på, men at den var stilt i bero i påvente av at den første saken var ferdigbehandlet i nemnda.

I brev 12.09.06 oversendte klager sitt brev til selskapet av 28.08.06 hvor hun fastholdt at kravet om ny årsleie var en fortsettelse av den saken klagen gjaldt, noe hun gjentok i brev til nemnda 15.09.06 og i brev til selskapet av samme dato.

I brev fra nemndas leder 25.09.06 til selskapet og klager opplyste han at han ikke fant det riktig å avise saken fra behandling i nemnda, og han ba om svar på ytterligere en del spørsmål. Klager svarte 01.10.06 og selskapet 04.10.06. Det heter i selskapets svar at klager mistet signalene første gang 17.11.04, og at signalene deretter ble gjenåpnet et par ganger i 2005 for å bli sperret siste gang 15.08.05.

Saken ble behandlet i nemndsmøte 21.11.06. Det har vært vanskelig å få oversikt over saksforholdet, ferdigbehandlingen har derfor tatt tid.

### **3 Partene anfører**

Klager anfører at kontrakten med XX ble hevet i brev 13.07.05 grunnet vesentlig mislighold fra XX. Klager begrunner hevingen av kontrakten med flere lengre avbrudd i signalene, sammenholdt med tidligere saker vedrørende samme abonnement, som klager hevder urettmessig er sendt til inkasso flere ganger. Ved ett tilfelle ble klager lovet kompensasjon for manglende signaler, men kravet ble siden fakturert og sendt til inkasso. Klager anfører at det er lite kommunikasjon mellom fordringshaver og selskapet, og at de dobbeltfører saker som allerede er omtvistet. Til tross for gjentatte henvendelser - muntlig og skriftlig - til både XX og selskapet, har selskapet fortsatt inkassosaken.

Selskapet fastholder kravet på omkostninger, da de først 25.10.05 mottok muntlig innsigelse, som klager hadde lovet å nedtegne skriftlig. Selskapet mottok ikke denne, og 22.12.05 ble nytt kravbrev sendt klager. Klager kontaktet selskapet 29.12.05 og oversendte deretter brev med dokumentasjon for innsigelsen. Den 16.02.06 mottok selskapet XX vurdering av innsigelsene og underrettet klager i brev om at kravet ble opprettholdt. Klager ble i dette brev lovet kompensasjon for perioder uten signaler, men kompensasjonsbeløpet betinget betaling av hele inkassokravet. Grunnet manglende respons på tilbakemeldingen sendte selskapet nytt brev 10.04.06, som skal ha medført at klager sendte saken til Inkassoklagenemnda. Selskapet har ved første tilsvare til sekretariatet redegjort for at saken vil bli oversendt forlikrådet for mekling dersom skyldner fastholder sine innsigelser.

Innklagede har opplyst at det nye kravet som er kommet til under klagebehandlingen gjelder kortleie for perioden 01.07.06 01.07.07 og faktureres inntil kortet er returnert til XX.

### **4 Nemnda ser slik på saken**

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.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd 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 innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistemålslovens regler. Etter § 17 fjerde ledd er det heller ikke grunnlag for

inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt ”i strid med god inkassoskikk” eller har overtrådt reglene i §§ 9 til 11, jf § 12.

Terskelen for å fritta skyldneren for å betale inkassokostnader fordi han hadde ”rimelig grunn” til å få vurdert sine innsigelser er kommentert i Ot.prp. nr. 2 (1987-88) på side 121. Der sluttet departementet seg til merknadene fra Inkassolovutvalget, NOU 1983:8, på side 98:

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

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

Som anført i pkt 8.5 er det domstolene som i siste instans må avgjøre om fordringshaveren skal tilkjennes saksomkostninger og inkassosalær. Det skal mindre til før han mister kravet på inkassosalær enn kravet på saksomkostninger. I denne sammenhengen er det særlig innsigelsenes holdbarhet det er tenkt på. Regelen er i overensstemmelse med det utvalget antar er gjeldende rett i dag (ulovfestet).

I en rettskraftig kjennelse fra Borgarting lagmannsrett avsagt 15.12.04, sak 04-090032KSI-BORG/04, er det som er gjengitt ovenfor sitert, og det heter:

Det fremgår etter lagmannsrettens mening at terskelen ikke er særlig høy for at et krav skal anses som omtvistet slik at inndrivningen ikke skal skje som inkasso og med inkassosalær, men gå til domstolsbehandling.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelsene i forarbeidene og på at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Men spørsmålet om det er ”rimelig grunn” for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og utenrettslig pågang eventuelt er i strid med god inkassoskikk - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Nemnda legger til grunn at fordringshaver i juni 2005 mente å ha grunnlag for en ny to-årig avtale med klager, og fordringshaver og inkassoselskapet har senere forfulgt kravet som inkassosak. Klager på sin side mente å ha grunnlag for å heve avtalen inngått i september 2004 pga vesentlig mislighold i samsvar med de generelle vilkår for XX Norge AS’ leie- og abonnementsavtale punkt 13. Hun satte i brev 13.07.05 frem krav om heving, men mottok ikke noe svar. Hun har hele tiden bestridt at fordringshaver hadde adgang til å binde henne til en ny to-årig avtale. Nemnda finner det klart at klager hadde rimelig grunn til sine materielle innsigelser mot kravet på års- og abonnementsavgift fremsatt i faktura sendt 19.06.05, fakturanummer 6964219, på kr 1.227, og at det ikke var grunnlag for å inndrive kravet i form av inkasso.

Fristen for betaling av fakturaen sendt 19.06.05 var satt til 23.07.05. Det inkassovarsel som er dokumentert knyttet til denne fakturaen er sendt 29.08.05 og lyder på hovedstol kr 3.388, i alt kr 3.525,64. Det fremgår av den påfølgende betalingsoppfordringen sendt 16.09.05 med hovedstolen kr 3.388, at kreditors referanse er fakturanummer 6964219, dvs den som er sendt 19.06.05 med forfall 23.07.05, og det fremgår at renter av hovedstol kr 3.388 er beregnet fra denne dato. Slik dette er forklart i brev fra selskapet 13.09.06, er XX av den oppfatning at ved manglende betaling av én termin, kan de kreve inn leie for hele 24 måneders perioden. Nemnda påpeker at da inkassovarselet ble sendt, hadde fordringshaver ikke tilkjennegjort sitt syn på klagers krav om heving av avtalen fra september 2004. Når nemnda i forrige avsnitt er kommet til at klager hadde rimelig grunn til materielle innsigelser mot kravet på kr 1.227, hadde hun også rimelig grunn til materielle innsigelser mot de forpliktelsene fordringshaver mente fulgte av manglende betaling, nemlig at fordringshaver da kunne kreve leie for 24 måneder med kr 3.388.

Det er videre en forutsetning for at kravet på hovedstol kr 3.388, i alt kr 3.525,64 kan sendes til inkasso at kravet er brakt til forfall. Innklagede har ikke dokumentert faktura sendt forut for dette inkassovarselet hvor et krav på leie for 24 måneder er brakt til forfall. Det er følgelig bare kr 1.227 av hovedstolen som er dokumentert brakt til forfall i saken. Angivelsen av kreditors referanse på betalingsoppfordringen 16.09.05, jf forrige avsnitt, bekrefter at det ikke er sendt noen ny faktura etter 19.06.05. Dette fremgår også ved at det er krevd renter av hovedstol kr 3.388 fra 23.07.05, dvs fra forfall av fakturaen sendt 19.06.05. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd kan inkassokostnader ikke kreves hvis reglene i § 9 om inkassovarsel er overtrådt. Etter § 9 er det en forutsetning for å sende inkassovarsel at kravet er brakt til forfall. Nemnda må bygge på at dette ikke er gjort. Klager har derfor også et formelt grunnlag for innsigelser mot å betale inkassokostnader for kravet på kr 3.525,64.

I mai 2006 krevde fordringshaver kortleie for det siste året i den to-årige avtalen, fakturanummer 8023810. sendt 21.05.06. Fordringshaver/selskapet mener å ha grunnlag for å kreve kortleie for perioden 01.07.06 til 01.07.07 inntil kortet er returnert til XX. Klager på sin side mener at hun i juli 2005 hadde hevet avtaleforholdet med XX, jf ovenfor, og dessuten at hun allerede ved inkassovarselet av 29.08.05 var krevd for leie i hele 24 måneders perioden slik at kravet på siste årsleie inngår i inkassosaken som startet med dette inkassovarselet. Nemnda finner det klart at klager hadde rimelig grunn til materielle innsigelser mot kravet om kortleie sendt 21.05.06, fakturanummer 8023810, på kr 630. Hennes materielle innsigelser mot kortleie for juli 2005 til juni 2006 har rimelig grunn, jf ovenfor, og hennes innsigelser må gjelde tilsvarende for den siste årsleien. Hun har også rimelig grunn til innsigelse om en mulig dobbeltføring av kravet.

Nemnda føyer til at det må anses i strid med god inkassoskikk å kreve innbetaling av et krav fullt ut som en betingelse for å gi skyldner en form for "prisavslag" som han er berettiget til for manglende levering, jf selskapets brev av 16.02.06 hvor det het at "kunden vil få kompensert periode uten signaler, men inkasso må først betales".

Etter nemndsavtalen punkt 17 rapporterer nemndas sekretariat løpende om nemndas virksomhet til Kredittilsynet. Det fremgår også av gjennomgangen ovenfor at fordringshaver har krevd renter av påstått hovedstol kr 3.388 fra 23.07.05, dvs fra forfallsdato for et krav på kr 1.227 sendt 19.06.05. Et krav på kr 3.388 kan ikke sees å være brakt til forfall. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 er det et vilkår for å kreve renter at kravet er brakt til forfall. Da spørsmålet kan ha generell interesse utover den foreliggende sak, finner nemnda å ville gjøre Kredittilsynet spesielt oppmerksom på mulige mangler ved selskapets kontroll av grunnlaget for klienters rentekrav.

Etter nemndsavtalen punkt 6.2 har nemnda anledning til å "pålegge innklagede å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken". Nemnda peker på at klare formkrav i inkassoloven § 9 ikke er fulgt og finner at selskapets vurdering på dette punkt er utenfor det som kan anses som forsvarlig. Selskapets kontroll med grunnlaget for fordringshavers krav - både hovedstol og renter - må også anses som mangelfull. Selskapet burde på et tidlig tidspunkt innsett at det dreide seg om en tvistesak, og at det ikke var grunnlag for inkasso. Saken har vært svært arbeidskrevende, og nemnda har funnet å pålegge selskapet å dekke nemndas kostnader ved å behandle saken som skjønnsmessig settes til kr 5.000.

#### **4 Vedtak**

- 4.1 Klagen gis medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger i saken.
- 4.2 Transcom CMS pålegges å betale Inkassoklagenemndas omkostninger med saken med kr 5.000.

Iver Huitfeldt  
Leder Inkassoklagenemnda