

Sandefjord, 25.11.09: Vedtak i sak 101-2009.

Klager: NN

Innklaget: Gothia AS, Postboks 115, 7901 Rørvik

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk.

1. Kravet

Kravet gjelder manglende betaling av fakturakrav etter bestilling av et helsekostprodukt på internett. Klager mottok først en faktura på kr. 69 for porto og ekspedisjonsgebyr. Dette kravet skal ha blitt ettergitt etter at saken var gått til inkasso. Klager mottok deretter en ny forsendelse og fakturakrav på kr 527 med forfall 08.09.08. Kravet ble inkassovarslet 22.09.08. Betalingsoppfordring ble sendt 27.10.08. Inkassosalær var beregnet med kr 285.

2. Saksforholdet

Grunnlaget for kravet er en bestilling av helsekostproduktet YY. Bestillingen ble foretatt ved at klager klikket seg inn på en annonse på en nettavise og bestilte en "Gratis vareprøve".

Sammen med prøvepakken fulgte en faktura for porto og ekspedisjonsgebyr. Grunnet manglende betaling ble denne fakturaen inkassovarslet 21.08.08 og siden sendt til inkasso. Klager mottok deretter forsendelse nr 2, med betalingsfrist 08.09.08. Den andre fakturaen ble inkassovarslet 22.09.08.

Etter at klager hadde mottatt inkassovarsel for den andre fakturaen fremmet klager via e-post innsigelse mot kravet. Det ble vist til at han hadde bestilt en gratis vareprøve og at han ikke ønsket å betale for dette. Dersom dette var et abonnement ønsket han samtidig å si opp dette med umiddelbar virkning og tilbakevirkende kraft.

Fordringshaver besvarte e-posten og opplyste "Du har sagt opp innen stoppfristen og vil ikke motta flere pakker....." Klager opplyste da at han fortsatt ikke hadde noe ønske om å betale noe for noe han ikke ville kjøpe og at han returnerte pakken samme dag (29.09.08).

Den første fakturaen ble oversendt til inkasso 02.10.08 og betalingsoppfordring ble sendt dagen etter. Klager kontaktet innklagede på e-post og viste til at det var fremmet innsigelse i saken og at salærkravet derfor måtte bortfalle. Klager anførte også at beløpet som fremgikk av inkassokravet ikke var inkassovarslet. Klager avsluttet henvendelsen med at "Går ut i fra at kan se bort fra deres krav og at dette slettes da det ikke er hjemlet i lov". Innklagede bekreftet 21.10.08 at "Vi har valgt å avslutte dette kravet".

Kravet vedrørende den andre fakturaen ble oversendt til inkasso 24.10.08 og betalingsoppfordring ble sendt 27.10.08.

Etter å ha mottatt betalingsoppfordringen i den andre saken tok klager på nytt kontakt med innklagede. Det ble vist til at det var fremmet innsigelser i saken og at salærkravet derfor måtte bortfalle. Klager anførte også at beløpet som fremgikk av inkassokravet ikke var inkassovarslet. Klager avsluttet henvendelsen med at "Går ut i fra at kan se bort fra deres krav og at dette slettes da det ikke er hjemlet i lov. Imøteser snarlig tilbakemelding"

Innklagede sendte girobrev til klager. Det ble vist til at oppsigelse var mottatt, men at denne ikke har tilbakevirkende kraft. Retur av pakke var ikke mottatt. Klager ble tilbudt å betale hovedkravet uten omkostninger.

Klager kontaktet innklagede på ny i e-post 19.03.09. Klager viste til mail, der kravet ble frafalt. Klager ba om bekreftelse på at kravet var avsluttet.

Innklagede forklarte i e-post 24.03.09 at saken vedrørende den første fakturaen var avsluttet selv om kravet var rettmessig. Det ble videre vist til at oppsigelsen ikke hadde tilbakevirkende kraft. Grunnlaget for den andre fakturaen var ny pakke som var sendt 18.08.08. Abonnementet ble sagt opp 24.09.08. Tilbudet om kun å betale hovedstol ble gjentatt.

Klager opprettholdt innsigelsen. Det ble vist til at det aldri var tegnet noe abonnement, kun bestilt en gratis vareprøve.

Innklagede viste til at klager ved bestillingen 30.06.08 hadde krysset av for å ha lest og godkjent vilkårene.

Klager fremmet klage til Inkassoklagenemnda 25.05.09. Det ble vist til at kravet først ble slettet for deretter å ha blitt sendt til inkasso på ny.

Klagen ble oversendt innklagede i brev av 23.06.09. I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda ble kravet opprettholdt. Da innklagede ikke hadde mottatt noen aksept på tilbudet om å avslutte saken mot kun å betale hovedstolen etter den andre fakturaen, ble kravet om salær opprettholdt.

3. Partene anfører

Klager anfører at kravet er omtvistet. Det anføres at han kun ble bestilt en gratis vareprøve og at han ikke har tegnet noe abonnement. Fordringshaverens markedsføring har vært villedende, og det anføres at klager, etter å ha mottatt to krav i saken, tok kontakt og bestred kravet, noe som medførte at fordringshaver bekreftet at kravet var frafalt. Krav i saken skal likevel ha blitt forsøkt inndrevet gjennom inkasso, til tross for innsigelsen og at fordringshaver hadde bekreftet at sak ble avsluttet.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Inkassosaken vedrørende den første fakturaen ble avsluttet på grunn av beløpets størrelse før den andre fakturaen kom til innfordring. Det andre kravet er reelt og oppstått på bakgrunn av at oppsigelse av abonnement er inngitt etter at vare var levert og kravet oppstått. Klager ble abonnent da han ba om prøvepakken og krysset av for at vilkårene var lest og akseptert. Da innklagede verken betalte eller fremmet ny innsigelse etter at dette var forklart, ble inkassosaken igangsatt med inkassosalær.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 15. november 2009. Vedtak ble truffet 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. Denne 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 saker som dette 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.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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 tvistelovens regler.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at han kun bestilte en gratis prøvepakke, og at han ikke har tegnet noe abonnement som binder ham til å motta senere leveranser.

Nemnda har vurdert om klagers innsigelse var av en slik art at han burde fått den vurdert før inkasso ble satt i verk.

Nemnda legger til grunn at det i denne saken er tvist om det underliggende forholdet – om klager aksepterte abonnementsavtalen da han bestilte prøvepakken. Nemnda legger videre til grunn at innsigelsen er fremsatt tidsnok, idet den ble fremsatt før det første kravet ble sendt til inkasso. Nemnda legger dessuten til grunn at de fremlagte vilkår, som klager skal ha huket av for å ha lest, beskriver blant annet abonnementsbetingelser og hvordan skyldner må forholde seg ved bruk av angrerett. Klager har ikke bestridt at kan merket av for at betingelser og kjøpsinformasjon var lest og akseptert.

Det er opplyst at klager bestilte og mottok en gratis vareprøve på et helsekostprodukt. Nemnda viser til forbudet mot såkalt negativt salg og mot villedende markedsføring, og mener at fordringshaver må være forsiktig med å binde forbrukere, særlig der det reklameres med noe "Gratis", som i dette tilfellet. Tvisten gjelder om klageren ved å bestille en prøvepakke samtidig inngikk en abonnementsavtale. Fordringshaver, som er den profesjonelle part, har – til tross for forespørsel om det fra nemndas sekretariat – ikke kunnet dokumentere at informasjon om at klager inngikk en abonnementsavtale ved å bestille en prøvepakke ble gitt klager på en tilfredsstillende måte. Nemnda mener derfor at klager har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt, noe han også gjorde.

Klager gis etter dette medhold, og innklagede har ikke krav på inkassoomkostninger, jf. inkassoloven § 17 annet ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak.

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.

Rune Jensen
Inkassoklagenemnda