

**Sandefjord, 27. april 2016: Vedtak i sak 101-2015.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Svea Finans AS, Postboks 6601 Etterstad, 0607 Oslo.

**Saken gjelder:** Om det i tide er fremmet en innsigelse klager burde fått vurdert.

**1. Kravet:**

Kravet gjelder opprinnelig ubetalt krav fra XX AS for tollagerkostnad ved egenfortolling av to pakker importert fra Danmark. Kravet utgjør kr 270 og forfalt til betaling 16.01.15. Klager bestrider både hovedkrav og kravet på inkassoomkostningene.

**2. Saksforholdet:**

Fordringshaver sendte faktura for kravet. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet 30.01.15. Purregebyr var lagt til kravet med kr 65.

Klager henvendte seg til fordringshaver. Han viste til at «De klarer ikkje ein gang å få fram eigen post og opprinnelig faktura har latt vente på seg». I tillegg viste klager til at ingen av de to pakkene fakturaen gjaldt, skulle ha vært fortollet da begge var under verdigrensa (kr 200). I sitt svar til klager 16.02.15 redegjorde fordringshaver for at angjeldende faktura gjaldt lagerhold for to pakker à kr 135 og at lagerhold var den samme om Posten fortollet varene eller om varene ble fortollet av skyldner selv. Kravet ble opprettholdt.

Klager etterlyste svar på sin klage. Fordringshaver viste til tidligere mottatt klage og sitt svar 16.02.15.

Kravet ble oversendt innklagede som sendte betalingsoppfordring 25.02.15. Inkassosalær var lagt til kravet med kr 325.

Klager kontaktet innklagede og opplyste at «Denne saka kan De berre sende i retur til XX, for denne har eg INGEN planar om å betale. Posten klarer ikkje ein gang å få ut sin eigen post, og fakturaen er i tillegg påklaga».

Innklagede ba klager om å redegjøre for hva han mente var feil med fakturaen. Klager opplyste at han ikke hadde mottatt noen faktura, samt at regningen til Posten var påklaget slik at den ikke skulle gått til inkasso. Innklagede sendte kopi av faktura og inkassovarsel og opplyste at det ikke var mottatt varsler i retur og at «Kravet anses derfor som korrekt». Klager ble samtidig oppfordret til å redegjøre for dette dersom han mente at det var noen annen feil i saken. Klager redegjorde for innsigelsen, at pakkene hadde verdi under grensa og derfor var pakker som aldri skulle vært fortollet, men at han nå ikke hadde noe annet valg enn å betale for å få de utlevert.

I e-postkorrespondanse med fordringshaver fremgår det at klager fortsatt ventet på «svar angående påklaga faktura, som De har sendt til inkasso til tross for klage. Dette får De berre ordne opp i, for denne saka tar eg IKKJE med inkassoselskapet....».

Innklagede sendte girobrevet «Varsel om dobbelt salær». I e-post til innklagede viste klager til at saken måtte stoppes, «Den opprinnelige fakturaen er påklaga til XX, og skulle aldri gått til inkasso i utgangspunktet». I innklagedes svar fremgikk det at begrunnelsen som ble gitt fra XX 16.02.15, ble opprettholdt og at kravet også ble opprettholdt. Innklagede sendte deretter «Varsel (tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18, 4-19). Salær var beregnet med kr 650.

Klager orienterte innklagede om at klage ville bli sendt til Inkassoklagenemnda. Innklagede ba da om dokumentasjon på innsendt klage. De opplyste samtidig at de ville sette saken i bero inntil det forelå en avgjørelse fra nemnda.

I klagen 26.04.15 til Inkassoklagenemnda ble både hovedkrav og kravet på inkassokostnader bestridt. Vedlagt klagen lå to «Proforma Invoice» som hver viste «Unit value 150 DKK», datert 24. og 26.11.14, samt kopi av forsiden på den ene forsendelsen.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for at både faktura og inkassovarsel var sendt på såkalt betryggende måte. Det ble videre vist til at kravet i saken ikke gjaldt fortolling, slik skyldner hevdet, men lagerkostnader ved egenfortolling. De opplyste at de ikke kunne se at klager hadde sendt andre innsigelser enn det han mottok tilbakemelding på den 16.02.15. Dette til tross for forsøk fra saksbehandler på å finne ut hva skyldner mente var feil med fakturaen. Det fremgikk av redegjørelsen at kravet ble opprettholdt.

Inkassoklagenemnda oversendte 02.07.15 innklagedes redegjørelse til klager. Da sekretariatet ikke mottok noen tilbakemelding fra klager, ble innklagedes redegjørelse lagt til grunn, og saken ble avvist i brev 09.12.15. Det var vist til at faktura var å anse som mottatt og at innklagede, i samsvar med uttalelser i lovens forarbeider, hadde adgang til å fortsette utenrettslig pågang. Det ble vist til at det i siste instans var forliksrådet som måtte ta stilling til om det var grunnlag for inkassokostnadene i saken.

I e-post 31.12.15 viste klager til sin telefonsamtale med sekretariatet 10.12.15 der han opplyste at han ikke hadde mottatt Inkassoklagenemndas brev 02.07.15. Han viste til at han fortsatt ikke hadde mottatt dette. Det ble opplyst at disse to pakkene ikke var del av samme ordre, men to forskjellige ordrer, sendt henholdsvis 24. og 26. november 2014. Hele grunnlaget for at de var over verdigrensen og skulle fortolles var da falt bort.

I brev av 08.01.16 ble sekretariatets brev 09.12.15 sendt på nytt. Innklagede ble også gitt anledning til å komme med ytterligere kommentarer.

I e-post 04.02.16 fra sekretariatet ble klager utbedt eventuelle kommentarer til innklagedes redegjørelse, samt om sekretariatet hadde oppfattet klagers innsigelse korrekt. Klager opplyste i

sitt svar 05.02.16 at han fortsatt ikke hadde «sett snurten av noke brev». Han redegjorde for sitt syn på saken og opplyste at han ville kreve erstatning for utlagt mva for i det hele tatt å få frigitt pakkene, samt erstatning for merarbeid og frustrasjon.

I e-post fra innklagede 08.02.16 redegjorde innklagede for regelverket rundt lagerhold ved fortolling og egenfortolling av innførte varer. Med henvisning til de fremlagte Proforma Invoices på DKK 150 forespurte nemndas sekretariat innklagede om årsaken til at kravene var vurdert over tollgrensa. Innklagede la da frem kopi av tolldeklarasjonen fra Tollvesenet som bevis på at beløpene var over NOK 200. Av disse fremgikk det at fakturert valuta og totalbeløp var DKK 200, omregnet til NOK 234.

Dokumentasjonen ble oversendt klager i brev 18.02.16 med frist til 03.03.16 for eventuelle kommentarer. I e-post av 07.03.16 fra klager het det «Reknar med De fekk denne mailen (under)?», med henvisning til sin e-post av 05.02.16.

### **3. Partene anfører:**

Klager anfører at kravet er urettmessig og at han heller ikke har mottatt opprinnelig faktura. XX krever betalt for en jobb som de ikke skal ha betalt for. Den ene pakken var til og med stempla «ikke tollpliktig» og så overlimt etterpå. XX refererer til et svar som ikke er mottatt. Dette gjelder to forskjellige forsendelser, bestilt med to dagers mellomrom. Tidligere fremlagt proformafakturaer viser at de også er sendt med to dagers mellomrom, henholdsvis 24. og 26. november 2014. Hele grunnlaget for at disse skulle være over verdigrensen og skulle fortolles faller da vekk. Om så var at disse skulle fortolles samlet, så er hele kravet fra XX uansett feil. Skal de fortolles samlet, så skal det tilkomme bare ett fortollingsgebyr.

Innklagede har anført at faktura og inkassovarsel er sendt til klagers folkeregistrerte bostedsadresse og ikke er kommet i retur. De må da anses som avsendt på betryggende måte. Det anføres videre at kravet gjelder tollagerkostnader ved egenfortolling av private pakker. Ved egenfortolling vil alle pakker som blir sendt til en kunde, bli oppbevart på XX tollager inntil fortolling har funnet sted.

I denne saken har kunden sendt over to forskjellige klokke/løpnummer til XX. Klokkenummer/løpnummer tildeles ved fortolling fra Tollvesenet. Dette tyder på at hver av sendingene hadde en verdi over frigrensa som da var kr 200. Prisen for lagerhold for 2 pakker (a kr 135) er kr 270.

Innsigelsene i saken var at pakkene ikke skulle fortolles av XX og at faktura derfor var feil. En kan ikke se at klager har sendt inn andre innsigelser enn det han mottok tilbakemelding på den 16.02.15, tross forsøk fra saksbehandler i å finne ut hva skyldner mente var feil med fakturaen. Innsigelsen er besvart før saken gikk til inkasso. Klager har ikke besvart forespørslene om å redegjøre for hva han mener er feil med fakturaen etter at han hadde fått tilbakemelding om at fakturaen gjaldt tollagerkostnader og ikke fortolling.

#### 4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, idet driften av sekretariatet og nemndbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda. Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 11. april 2016. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og nemndavtalen av 20.02.03, behandler Finansklagenemnda Inkasso klager på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Loven gjelder inndriving 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 innsigelsen som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i inkassoloven § 19. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt frem, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere.

Klagers innsigelse er, slik nemnda oppfatter det, at han ikke skal ha mottatt faktura og at selve hovedkravet er urettmessig.

Innklagede har fremlagt kopi av faktura. Nemnda legger til grunn at fakturaen er betryggende avsendt og at den regnes som mottatt, slik det var redegjort for i sekretariatets brev til klager. Klager har derfor ikke nådd fram med denne innsigelsen.

Ved vurderingen av om det er fremsatt en innsigelse klager hadde god grunn til å få vurdert før inkasso ble satt i verk, skal det ifølge uttalelser i forarbeidene til inkassoloven (NOU 1983 nr 8 side 98 første spalte), ikke settes for store krav til innsigelsens vekt. Relevante momenter ved denne vurderingen er "hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare, hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen og hvor stor mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller sørge for at det ble avklart."

Klager har anført at det ikke var grunnlag for fortolling av pakkene og at det følgelig ikke var grunnlag for kravet om lagerleie. Han har fremlagt to «Proforma Invoice» som viser at pakkenes verdi var under tollgrensen, og har fremlagt kopi av den ene pakken, der det skinner igjennom et stempel med «ikke tollpliktig». Klager har tatt opp innsigelsen med fordringshaver etter mottak av inkassovarselet, men før inkasso ble iverksatt. Klager har gjentatt innsigelsen flere ganger.

Nemnda finner det ikke dokumentert at innklagede har vurdert klagers innsigelse, utover å vise til at kravet gjelder lagerleie og ikke fortollingsgebyr.

Etter nemndas syn er hans anførsel, som ble fremsatt før inkasso ble iverksatt, av en slik karakter at det var rimelig at han fikk den vurdert før inkasso ble iverksatt.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

**5. Vedtak:**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen

Rune Jensen  
Leder Finansklagenemnda Inkasso