

**Sandefjord, 25.11.09: Vedtak i sak 107-2009**

**Klager:** NN

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

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

## 1. Kravet

Kravet gjelder manglende betaling av 3 fakturaer for IP telefoni hos XX. Klager var opprinnelig kunde hos YY, men ble overført til XX da YY la ned driften. Adapter skal ha blitt sendt 09.09.08. Første faktura, pålydende kr 178, forfalt til betaling 03.12.08. Andre faktura, også pålydende kr 178, hadde forfall 30.01.09. Tredje faktura, pålydende kr 237,91 hadde forfall 02.03.09. Ingen av kravene ble betalt, og inkassovarsel ble sendt henholdsvis 17.12.08, 13.02.09 og 16.03.09. Grunnet fortsatt manglende betaling ble sakene oversendt inkasso, og betalingsoppfordringer ble sendt henholdsvis 06.01.09, 04.03.09 og 03.04.09. Ny samlet betalingsoppfordring for hele kravet ble sendt 29.06.09. Grunnet at tungt salær var påløpt i alle sakene, var tungt salær beregnet for det samlede krav.

## 2. Saksforholdet

Abonnementet ble opprettet 08.09.08 ved at kunde bestilte via en link han fikk fra sin tidligere leverandør, ZZ. Fakturaforfall 27.10.08, samt 03.01.09 skal ha blitt betalt, mens de tre ovennevnte fakturaen skal ha blitt misligholdt. Grunnet manglende betaling ble kravene inkassovarslet og sendt over til inkasso.

I girobrev 04.02.09 sendte innklagede en påminnelse om kravet og opplyste at tungt salær var påløpt på faktura (1). Klager kontaktet innklagede i brev av 10.02.09 og viste til at krav knyttet til faktura (2) ikke ville bli betalt, da nummeret ikke var portert over til XX som avtalt. Klager opplyste samtidig om at kravet nå var portert til VV og at avtalen med XX med dette brev ble sagt opp.

Forringshaver bekreftet i brev av 16.02.09 at oppsigelsen var mottatt, og at kansellering og effektiv slutt på avtalen ville være 31.03.09. Det ble orientert om at utestående fakturaer måtte betales og at samtaleavgifter, abonnementsavgifter og eventuelle andre avgifter ville bli fakturert dersom slike var påløpt. Klager ble oppfordret til å returnere tilsendt utstyr for å unngå fakturering av kr 600.

Innklagede viste til klagers brev 10.02.09 og opplyste at dette kravet gjaldt faktura (1). Utskrift fra reskontro var vedlagt for å vise at fakturaforfall 27.10.08 var betalt.

Innklagede sendte varsel om mulig rettslig pågang angående faktura (1) den 23.02.09

Klager kontaktet advokat i saken, og i brev 25.02.09 til innklagede viste advokaten til at kjøpet var hevet på bakgrunn av at tjenesten ikke var levert. Kravet ble avvist under henvisning til at det ikke skulle betales noe for en tjeneste som klager ikke har mottatt.

Klagers advokat tilskrev samme dag forringshaver. Det ble vist til at tjenesten ikke ble levert etter overgang fra YY. Til tross for flere kontakter med innklagedes servicetelefon ble feilen ikke rettet. I et forsøk på å rette feilen skal ny adapter ha blitt sendt, uten at det hjalp. Klager skal ha varslet om at han ville finne ny leverandør om ikke tjenesten ble levert. Kravet ble på bakgrunn av dette avvist.

Betalingsoppfordring til faktura (3) ble sendt 04.03.09

I brev 10.03.09 til klagers advokat avviste fordringshaveren innsigelsene. Det ble vist til at portering først blir foretatt når adapteret kobles opp. Fordringshaver skal heller ikke ha mottatt henvendelser om tekniske problemer, ei heller ha sendt nytt adapter. På bakgrunn av at innklagede ikke har fått mulighet til å rette eventuelle problemer og at XX har levert tilgang til tjenesten i hele perioden avviste fordringshaver å kreditere noe. Heving av avtalen ble avvist.

Innklagede/fordringshaver fortsatte å sende diverse kravbrev i saken, blant annet varsel om stenging av telefonlinjen. Klagers advokat tilskrev fordringshaver i nytt brev, datert 01.04.09, der innklagedes faktumbeskrivelse i fordringshavers brev 10.03.09 bestrides. Det ble opplyst at klager avventet forliksklage for det tilfellet at kravet ble opprettholdt. Det ble samtidig opplyst at adapteret var returnert.

Innklagede sendte deretter ut 6 ulike girobrev vedrørende de misligholdte fakturaene.

Klagers advokat fremmet 08.05.09 klage til Kredittilsynet over inkassobyråets behandling av saken. Kredittilsynet henviste klager til Inkassoklagenemnda, og klage til Inkassoklagenemnda ble fremmet 29.05.09.

Innklagede sendte deretter påminnelse om at tungt salær var påløpt, et girobrev SOMMERKAMPANJE og ny betalingsoppfordring for samlet hovedkrav

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvar til Inkassoklagenemnda, viste til at en ikke kan se at det er handlet mot god inkassoskikk i denne saken.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at tjenesten ikke er levert. Det anføres at klager har varslet om mangelen og gitt kreditor mulighet til å rette feilen uten at tjenesten ble gjenopprettet. Grunnet manglende retting ble avtalen hevet og dekningsjeneste skaffet. Det skal da ha blitt oppdaget at nummeret aldri hadde blitt portert til XX. Det er fremmet innsigelse mot kravet, men innklagede har fortsatt inkassopågangen av et omtvistet krav.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Det avvises at klager har vært i kontakt angående tekniske problemer. Innsigelse ble først registrert 22.06.09. Etter beskjed fra fordringshaver ble saken igangsatt med begrunnelsen at innsigelsene var besvart. Det skal ikke ha kommet flere innsigelser i saken. På tidspunktet for oversendelse av saken til inkasso forelå ikke ubesvarte innsigelser. Brudd på god inkassoskikk avvises.

### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 16. november 2009 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.

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 lovens § 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.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s 121 og NOU 1983:8, s 98) og rettspraksis som innebærer 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, må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Nemnda legger til grunn at klager "ufrivillig" ble flyttet over fra YY til XX da førstnevnte la ned driften og overførte porteføljen til XX. Det var etter byttet av leverandør klager opplevde å ikke få den fakturerte tjenesten levert. Det opplyses at klager tok kontakt med fordringshaver for å få løst problemet, uten at tilgang ble opprettet. Til tross for at fordringshaver avviser at slik kontakt fant sted, mener nemnda at fordringshaver i et tilfelle som dette, der kundene mer eller mindre automatisk blir overført til ny leverandør, har en særlig forpliktelse til å gi sine kunder tilstrekkelig informasjon om påkrevet handling slik at avbrudd i tjenesten unngås. Selv ikke etter at klager og dennes advokat anførte at tjenesten ikke ble levert grunnet teknisk svikt, er det fremlagt dokumentasjon som viser at skyldner var informert om hvilke tiltak han måtte iverksette for å unngå avbrudd i tjenesten. Det er kun fremlagt utdrag fra XX sin avtale som omhandler oppsigelse, nærmere bestemt et utdrag på engelsk.

Nemnda mener at fordringshaver, som er den profesjonelle part i forholdet, ikke har sannsynliggjort at skyldner er gitt tilstrekkelig informasjon om skyldners plikter. Klager skal ha fremsatt innsigelse og har grunnet den manglende leveransen gått til anskaffelse av dekningstjeneste hos ny leverandør. Etter nemndas mening har klager her fremsatt en innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

Klager gis etter dette medhold, og innklagede har da ikke krav på inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 andre ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostninger.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda