

Sandefjord, 4. juli 2011: Vedtak sak 11-2011.

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, postboks 283 Skøyen, 0213 Oslo.

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Om innsigelsen er fremmet for sent, og om skyldners innsigelser har blitt besvart innenfor rimelig tid.

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 misligholdt fakturagjeld for telefonitjeneste for juni måned 2009. Klager skal ha kontaktet ny telefonileverandør og bestilt utportering (overføring av abonnement til ny leverandør) per 01.06.09, hvoretter abonnementet skal ha blitt utportert 06.06.09. Fordringshaver sendte selv både fakturaer og inkassovarsler. Grunnet manglende betaling ble kravene oversendt til inkasso.

Betalingsoppfordring, tillagt salær etter lett sats, ble sendt skyldner 30.07.09. Innsigelser ble fremmet fra skyldner dagen etter. Innsigelsen ble forelagt fordringshaver, og saken ble satt i bero. I brev 04.01.10 fastholdt innklagede kravet med tillegg av utenrettslige innfordringskostnader, og tilbakeviste innsigelsen. Klager bestrider kravet på inkassokostnader med henvisning til at kravet var omtvistet, og at svaret fra inkassoforetaket er besvart for sent.

2. Saksforholdet

Klager skal ha kontaktet ny telefonileverandør og bestilt utportering per 01.06.09, hvoretter hans telefonabonnement skal ha blitt utportert 06.06.09. Faktura for forbruk i perioden 01.05.09-31.05.09, samt månedsgebyr for 01.06.09-30.06.09 ble sendt klager 04.06.09 med kr. 371,41 inkl. mva, i samsvar med avtalens ordlyd om en fast pris pr. måned. Inkassovarsel ble sendt 06.07.09, og betalingsoppfordring fra inkassator ble sendt 30.07.09 tillagt inkassosalær etter lett sats med kr. 300.

Klager skal ha fremmet innsigelser til kravet den 31.07.09, hvor det skal ha blitt anført at han hadde betalt iht. avtale om fastpris t.o.m mai 2009. Hans skal ha bestridt betalingsplikt for fastprisfaktura for juni måned 2009 med henvisning til at han hadde bestilt utportering av abonnement til ny leverandør per 01.06.09.

Inkassator stanset videre inkassopågang og forela innsigelsen for fordringshaver, samt informerte klager i brev av 01.09.09 om at saken ble satt i bero i påvente av fordringshavers vurdering. I brev 04.01.10 fastholdt inkassator kravet med tillegg av utenrettslige innfordringskostnader etter lett sats. Det ble vist til fordringshavers redegjørelse som fremkom slik: ”Deres telefonnummer ble utportert den 05.06.09 og abonnementet ble avsluttet samme dag. Dette kravet gjelder faktura 20658591 som forfalt 18.06.09, gjelder fast avgift i juni. Ingen betaling er registrert på faktura. De må betale ut oppsigelsestid, dette fremkommer av avtalevilkår De godtok ved inngåelse av abonnement”.

Klager fastholdt innsigelsene i brev 02.02.10, og anførte at han trodde saken var ”ute av verden” etter 3 måneder. Det ble pekt på at det hadde gått 5 måneder fra innsigelsen ble reist til svar ble gitt, og det ble anført at dette var for sent. Det ble videre tilbudt å betale for perioden fra klager kontaktet ny leverandør til abonnementet ble utportert (fra 01.06.09-05.06.09).

Innklagede fastholdt på nytt kravet i brev 12.02.10, hvor det også ble krevet salær etter tung sats. Det ble igjen vist til avtalens vilkår, som fulgte vedlagt. Av særvilkår for abonnementet, som er angitt å gjelde i tillegg til de generelle vilkårene, fremgår det under overskriften: ”Endring og oppsigelse av abonnement”, at ”ved kundens oppsigelse av sitt Fastpris eller Alt – i – ett abonnement gjelder en 30 dagers varslingsfrist. Oppsigelse skal

foregå skriftlig, enten i form av e-post eller brev. Den forhåndsbetalte månedsavgiften gjelder pr. påbegynt måned og vil ikke utbetales ved terminering eller utportering av abonnementet”.

Klager fastholdt på nytt innsigelsene i brev 09.03.10 til innklagede, og det ble også anført som uakseptabelt at det ble avkrevet et høyere beløp. Det ble redegjort for at brev av 12.02.10 ble oppfattet som et ”trusselbrev”. Det ble videre varslet om at saken ville bli forelagt Forbrukerombudsmannen.

Innklagede fastholdt etter dette kravet og viste til tidligere redegjørelse for kravet i brev 19.03.09, hvor kopi av faktura fulgte vedlagt.

Klager skal ha betalt kr. 670,21 23.10.10, tilsvarende saldo i betalingsoppfordring 30.07.09. Av innbetalingen skal kr. 298,80 ha blitt benyttet til dekning av inkassosalær. Saken er etter dette avsluttet i Lindorff AS.

Samme dato som for innbetalingen, sendte klager e-post til innklagede med informasjon om at betaling var foretatt, og redegjorde for at klager ville bli inngitt Inkassoklagenemnda med krav om tilbakebetaling av det betalte beløp.

Klager inngav klage til Inkassoklagenemnda 01.01.11. Han hevdet at han hadde betalt sine forpliktelser i henhold til kontrakten ved at han hadde betalt for faste avgifter for mai måned, og bestred betalingsplikt for juni måned. Han bestred betalingsplikt for inkassokostnader, og viste til at han trodde saken var ute av verden da han ikke hørte noe fra inkassoforetaket før etter meget lang tid (4 måneder) fra han fremmet innsigelser til kravet.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte klagen til innklagede for uttalelse i brev 10.02.11. I tilsvarende fra innklagede 21.02.11 ble kravene på inkassosalær opprettholdt i sin helhet. Det ble vist til at klager hadde fremmet innsigelsene for sent, at klagers innsigelser var behandlet korrekt, og at innsigelsene dessuten var grunnløse. Det ble vist til abonnementsavtalens vilkår om betalingsplikt i oppsigelsesmåneden.

Klagen ble etter dette besluttet overført til behandling i nemnda.

3. Partene anfører

Klager anfører at han har betalt alle fastbeløp frem til og med mai, og på grunnlag av bestilling til annen leverandør om overtakelse av telefonabonnement 01.06.09 aksepterer han ikke betalingsplikt ut juni (2009). På grunnlag av sen behandling av hans innsigelser (fra 31.07.09 til 04.01.10) har han innrettet seg etter at saken er ute av verden. Det anføres at inkassokostnadene (og hovedstol) er uberettiget, og det legges til grunn at det innbetalte beløp (på inkassokostnader) kreves tilbakebetalt.

Innklagede fastholder kravet på inkassokostnader. Det anføres prinsipielt at klager har fremsatt innsigelsene for sent, da innsigelsen er fremmet etter kostnader til inkasso er påløpt. Det vises til inkassolovens § 17, annet ledd siste setning. Det anføres at innsigelsene under enhver omstendighet er korrekt behandlet, og for øvrig er åpenbart grunnløse, jfr. Inkl § 17, 2.ledd. Det vises til at saken er satt i bero, inntil klager har mottatt en begrunnet redegjørelse for kravets berettigelse. Det vises videre til at det i henhold til abonnementsavtalens vilkår foreligger rettslig grunnlag for betalingsplikt i oppsigelsesmåneden. Det pekes på at klager først bestilte utportering av sitt abonnement pr. 01.06.09, og ikke før 01.06.09 slik det kunne oppfattes av oversendelsesbrev fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14. juni 2011 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 innsigelser som det var ”rimelig grunn” til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide.

Klagers innsigelse til kravet er begrunnet med at han hadde betalt månedsgebyr frem til og med mai måned, og at han ved å kontakte ny leverandør om bytte av abonnement per 01.06.09 ikke hadde betalingsplikt for månedsgebyr i juni måned. Innsigelsen mot kravet ble fremsatt etter at kravet var oversendt til inkasso og inkassoomkostningene etter lett sats var påløpt. I denne saken foreligger det avtalevilkår som tilsier at skyldner har betalingsplikt ut oppsigelsesmåneden. Nemnda legger til grunn at abonnementet ble bestilt overført til ny leverandør per 01.06.09 av skyldner, og faktisk overført den 06.06.09. Etter dette legger nemnda til grunn at skyldner har betalingsplikt for månedsgebyr for juni 09. Innsigelsen er, etter Inkassoklagenemndas syn, åpenbart grunnløs og kan etter nemndas syn ikke føre frem. Det er etter dette ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til hvorvidt innsigelsen er for sent fremmet, men nemnda peker likevel på at innsigelsen først ble fremsatt 31.07.09, etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og etter at betalingsoppfordring var sendt.

Nemnda har videre tatt stilling til om det er i strid med god inkassoskikk å først besvare skyldners innsigelser etter fire måneder.

At det har gått så vidt lang tid som fire måneder før skyldner får svar på sine innsigelser, og med det er etterlatt i uvisse i perioden om hvorvidt han fortsatt er skyldig det avkrevde beløpet, er etter nemndas mening klart uheldig. Det vises til at Finanstilsynet i sin tilsynspraksis har pekt på at det kan være i strid med god inkassoskikk å vente for lang tid før skyldner får svar på sine innsigelser. Det er dog ikke angitt noen ramme for hva som er å anse som for lang tid, og nemnda legger til grunn at spørsmålet må avgjøres etter en helhetsvurdering i det enkelte tilfellet. Etter en slik vurdering, er nemnda under noen tvil kommet til at innklagede i denne saken ikke har påført skyldneren økt påtrykk, skade eller ulempe, jf. inkassoloven § 8 annet ledd. Nemnda har ovenfor kommet til at klagers innsigelse var åpenbart grunnløs. Det innebærer blant annet at hans rettsvillfarelse om egen betalingsplikt i oppsigelsesperioden ikke er unnskyldelig. Skyldner kunne selv på en enkel måte ha funnet ut av forholdet ved å lese den spesifiserte fakturaen og sammenholdt den med avtalen han hadde inngått.

Nemnda er etter dette kommet til at ingen av de påberopte grunnlag kan føre frem, og klageren plikter da å betale inkassoomkostningene.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og plikter å betale påløpte inkassokostnader.

Rune Jensen
Leder av Inkassoklagenemnda