

Sandefjord, 21. oktober 2008: Vedtak i sak 113-2008.

Klager: NN

Innklaget: Hammersborg Inkasso, Postboks 6620 St. Olavs plass, 0129 Oslo

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å unnlate å besvare e-post fra skyldneren der hun etterlyste giroer etter at fellesutgifter for to terminer var forfalt.

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

Kravet gjelder ubetalte fellesutgifter for månedene januar, februar og mars 2008 til S/E NN trinn 1 med kr. 1 188 pr. måned, til sammen kr. 3 564. Fellesutgiftene forfalt til betaling den 1. i hver måned.

2. Saksforholdet

Giroer for fellesutgifter for månedene jan – juni 2008 skal ha blitt sendt klager første gang 06.12.07 fra boligsameiets forretningsfører, XX Eiendomsforvaltning. Boligens adresse ble benyttet, og varslene skal ikke ha kommet i retur til fordringshaver.

I e-post til XX@XX.no 07.02.08 ga klager beskjed om at hun ikke hadde mottatt giroer. Hun anmodet om å få tilsendt giroer pr. e-post, i det hun opplyste at hun ville bli borte på et lengre utenlandsoppdrag. Klager skal ikke ha fått svar på e-posten.

Grunnet manglende betaling av felleskostnadene for januar, februar og mars 08, samt purregebyr på kr. 57 med betalingsforfall 31.01.08 og 01.04.08, ble inkassovarsel sendt 18.03.08. Purregebyr var tillagt kravet med kr 114. Totalt krav i inkassovarselet var oppgitt til kr 3 678.

Da felleskostnadene heller ikke ble betalt innen utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble kravet oversendt til inkasso 10.04.08. Betalingsoppfordring ble sendt samme dag. I tillegg til at kreditors omkostninger var tillagt med kr 114 ble skyldner avkrevd kr 741 i inkassosalær, samt kr 84,53 i renter. Totalt krav utgjorde kr 4 503,53 Klager innbetalte kr 3 678 den 05.03.08, noe som svarte til hovedkrav og kreditors purrekostnader, men bestred kravet på inkassokostnader.

Deretter fulgte en omfattende e-post korrespondanse mellom klager og innklagede/fordringshaver. Klager bestred kravet på omkostninger med begrunnelse at hun ikke hadde mottatt giroer. Innklagede tilbakeviste dette med å dokumentere at varsler var sendt til boligens adresse.

Etter at klager hadde betalt fellesutgiftene og kreditors purreomkostninger sendte innklagede girobrev for restkravet bestående av renter og inkassosalæret.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda med klage 16.05.08. Klager anførte at hun ikke hadde mottatt giroer, at innklagede ikke hadde besvart hennes spørsmål om rutiner ved utsending av krav og varsler tilstrekkelig og ikke hadde etterkommet hennes anmodning om å fremlegge dokumentasjon for at disse var sendt slik innklagede påsto.

Klagen ble oversendt innklagede i brev 04.06.08. I selskapets tilsvaer 10.06.08 ble det fremlagt dokumentasjon for at giroer og inkassovarsel var sendt klagers adresse. Det avvises at klagers e-post 07.02.08 er mottatt. Saken ble berostilt i april i påvente av avklaring rundt utsendelsen av giroene, men ble satt i gang da dokumentasjon forelå. Kravet på omkostningene anses korrekt og opprettholdes.

3. Partene anfører

Klager anfører at hun 07. 02. 08 kontaktet XX boligbyggelag. Hun etterlyste giroer og samtidig fremmet hun en forespørsel om å få tilsendt giroer pr. e-post siden hun skulle ut på langvarig reise. Hun skal ha hatt kunnskap om at det ville bli endringer i kostnadene, og av denne grunn ville hun vite hva kostnadene ble. Det anføres videre at hun kontaktet innklagede og fremmet innsigelse mot inkassoomkostningene straks hun hadde mottatt betalingsoppfordringen. Klager mente det måtte være rot i faktureringen da innklagede fortalte at det ble sendt flere purringer på noen krav, men ikke på alle osv. Hun anmodet derfor om kopi av alle purringer som var sendt henne, noe hun mener hun ikke fikk. Det anføres at hun i sin e-post til boligbyggelaget ga beskjed om at hun ikke hadde mottatt giroene, og at hun ikke ser hvordan hun kan lastes når hun har gjort det som kan forventes i en slik situasjon.

Innklagede anfører at fakturaene første gang ble sendt 06.12.07 pr. post til klagers adresse da man ikke hadde mottatt melding om annen adresse. Første purring ble sendt 31.01.08 til samme adresse. Også inkassovarslet og betalingsoppfordringen er sendt pr post til boligens adresse. Ingen av varslene skal ha kommet i retur. Det er ikke registrert noen henvendelse hos forretningsfører vedrørende anmodning om å sende giroer elektronisk før saken ble mottatt til inkasso. Det anføres videre at det er kundens ansvar å påse at felleskostnadene blir betalt, uansett om man har mottatt giroer eller ikke. Det vises i denne sammenheng til en kjennelse fra Husleietvistutvalget og til husleieloven. Det anføres at det ikke er krav i loven at giroer skal sendes ut, men det må opplyses hvilket kontonummer betalingen skal skje til. Det anføres at det forhold at eier er på reise og dermed ikke mottar giroene ikke kan lastes verken forretningsfører eller sameiet. I denne saken er giroer sendt ut, kravet er korrekt purret og kravet på inkassoomkostninger opprettholdes.

4. Inkassoklagenemndas syn 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 fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk, jf inkassoloven § 8, eller dersom reglene i lovens §§ 9 eller 10 er overtrådt.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at hun ikke har mottatt innbetalingsblanketter, og at hun av denne grunn ikke har kunnet betale kravet rettidig. Klager kontaktet forretningsfører 07.02.08 der hun etterlyste giroer og samtidig anmodet om at disse ble sendt henne på e-post, grunnet en lengre reise. I e-posten het det: ”Hei, eg har ikkje fått noko rekning på fellesutgifter...?? Korleis ligg det an? Eg skal ut og reisa no, og lurte på om de kunne senda dei på mail til meg då eg ikkje veit kva utgiftene til slutt er blitt satt til. Har sendt mail til styret om purring då eg er usikker på korleis eg ligg an, men har ikkje fått noko tilbakemelding.” Klager skal ikke ha fått svar på e-posten, og skal heller ikke ha mottatt giroer på e-post. Kravene ble ikke betalt, og ble av denne grunn sendt til inkasso.

Nemnda har vurdert om fordringshaver ved å unnlate å svare på klagers e-posthenvendelse har opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Nemnda legger til grunn som det klare utgangspunkt at det er skyldners ansvar å påse at krav blir betalt rettidig. I denne saken gjelder kravet felleskostnader i et boligsameie. Klager forutsettes derfor å være kjent med at kostnadene forfaller den 01. i hver måned. Nemnda legger videre til grunn at klager først tok kontakt med forretningsføreren for fordringshaver 07.02.07, etter at både januar og februarterminen var forfalt til betaling og etter at manglende betaling for januar 2008 var purret. To terminer var derfor allerede misligholdt da klager kontaktet fordringshaver. Innklagede anfører at henvendelsen aldri er mottatt, til tross for at e-posten er sendt til en e-postadresse som siden er benyttet i korrespondanse mellom forretningsfører og innklagede.

Nemndas flertall, Inkassoklagenemndas leder Rune Jensen og inkassobransjens medlemmer Helle Einstabland Woxholth og Ragnar Wold, viser til at klagers e-post til fordringshaver kun inneholdt informasjon om at hun ikke hadde mottatt giroer og en forespørsel om å få tilsendt giroer pr. e-post. Bakgrunnen for henvendelsen var at hun skulle ut på en lengre reise. Det var ikke oppgitt noen ny postadresse. Flertallet legger til grunn at eierseksjonsloven ikke inneholder regler om hvordan et husleiekraft skal varsles. Det er her avtalefrihet mellom partene. Slik flertallet ser det, har klager fremmet en forespørsel om endring av avtalen om at fakturaer skal sendes i posten. En slik endringsavtale krever samtykke fra motparten. Klager har følgelig ikke fått dette. Flertallet viser til at klager hadde kunnskap om at to terminer allerede var forfalt, og at nye terminer ville forfalle i perioden hun var ute og reiste. Sammenholder man dette med at klager ikke fikk svar på e-posten til forretningsfører, utløste det en oppfølgingsplikt for klager. Når skyldner har kunnskap om at hun blir borte i et lenger tidsrom, må hun selv være ansvarlig for å iverksette ordninger som fanger opp post. Flertallet mener at det er kritikkverdig av forretningsfører å ikke besvare e-post henvendelsen, men legger avgjørende vekt på at det er skyldner/klager som har ansvaret for at pengeforpliktelse blir betalt rettidig.

Flertallet legger videre til grunn at fakturaer er sendt i posten til klagers boligadresse. Også puring, inkassovarsel og betalingsoppfordring etter inkassoloven må regnes som betryggende avsendt da disse er sendt til samme adresse. Når varslene er betryggende avsendt, er det klager som har risikoen for at disse kommer fram. Innsigelsen ble ikke fremmet før etter at betalingsoppfordring var sendt, og inkassokostnadene var påløpt.

Selv om det var kritikkverdig av forretningsføreren ikke å besvare e-post 07.02.08 fra klager, har verken forretningsføreren eller innklagede etter flertallets mening opptrådt i strid med god inkassoskikk, og kravet på inkassosalær faller da ikke bort.

Nemndas mindretall, Forbrukerrådets representanter Linette Heiberg og Dag Marcussen Olsen, er av den oppfatning at klager har oppfylt sin handleplikt. Klager hadde kunnskap om at det ville skje endringer i husleien og hadde kontaktet styret for å få klarhet i hva kravet ville bli, men fikk ikke svar på denne henvendelsen. Hun tok da kontakt med forretningsfører og informerte om at hun ikke hadde mottatt giroer. Mindretallet mener at klager har forsøkt å bringe klarhet i forholdet ved å kontakte styre og forretningsfører før hun la ut på reise. Videre informerte klager om at post til boligens adresse ikke ville nå henne i tiden fremover, da hun skulle ut på reise. Mindretallet mener at klager i utgangspunktet gjorde det som kan forventes av henne da hun ikke mottok giroene, men hun burde fulgt opp at kravene ble deponert eller betalt med forbehold, særlig da hun ikke mottok giroene pr e-post slik hun hadde anmodet om. Et antatt beløp for forfalte terminer kunne f. eks. blitt deponert på egen konto i banken inntil avklaring om kravets størrelse forelå.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at henvendelse er sendt forretningsfører på e-postadresse som denne benytter. En e-post må være likestilt med et brev sendt pr. post. Forretningsføreren må derfor ha risikoen for at henvendelsen ikke er behandlet og besvart. Mindretallet bemerker at det er meget kritikkverdig av fordringshaver å ikke behandle klagers henvendelse, samt å fortsette å sende krabbrev til en adresse som man hadde informasjon om at klager ikke oppholdt seg på og der posten ikke ville bli mottatt.

Mindretallet har under tvil kommet til at fordringshaver/forretningsfører har opptrådt i strid med god inkassoskikk, og at klager skal gis medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor. Flertallets syn legges til grunn.

5 Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda