

Sandefjord, 4.juli 2011, Vedtak 117-2010

Klager: NN

Innklaget: Norsk Inkasso-Reform AS, Pb 8799 Youngstorget, 0028 Oslo

Saken gjelder: Om inkassovarsel er betryggende sendt. Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt og om den i så fall er fremsatt i tide.

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 krav for bestilte, men ikke leverte russegensere. Hovedkravet er på kr 10 638. Grunnet manglende betaling ble kravet sendt til innklagede for innfordring gjennom inkasso. Inkassosalær er tillagt kravet med kr 3 420. Innklagede avsluttet saken 28.05.10 etter at kr 11 488,93 var betalt. Klager har bestridt kravet på inkassosalær.

2. Saksforholdet

Klager bestilte 27 russegensere på vegne av seg selv og 26 medruss. Bestillingen hadde en samlet pris på kr 10 638. I henhold til vilkårene på bestillingsskjemaet måtte betaling av hele kravet være registrert på konto, alternativt måtte kvittering medbringes, ved henting av genserne. Det er videre opplyst at plaggene ville bli satt i produksjon straks korrekturen var godkjent. Bestillingen er udatert.

I perioden 14.04.08 til 25.04.08 var det korrespondanse mellom klager og fordringshaver om utseende på genserne, betaling og levering. Det ble opplyst at genserne var klare for levering 23.04.08 forutsatt betaling. Klagers forespørsel om å utsette betalingen fem dager ble ikke besvart, men fordringshavers forespørsel om når klærne ville bli hentet, ble besvart med at ”Vi må samle inn pengene først, men håper jo så fort som mulig.”

Grunnet manglende betaling ble saken oversendt til inkasso, og innklagede sendte 27.05.08 betalingsoppfordring på vegne av fordringshaver. Tariffmessig inkassosalær var tillagt med kr 1 710.

Klager foretok innbetaling av kr 8 392,93 19.09.08, kr 1 050 30.09.08 samt kr 1 046 30.10.08. Samlet innbetaling i perioden utgjorde kr 10 488,93. Det fremgår av fremlagt informasjon fra innklagede at salær er dekket inn med kr 3 420.

I e-post 24.02.10 til innklagede opplyste klager at hun hadde mottatt faktura på kr 4 700. Klager spurte om genserne fortsatt eksisterte, slik at de ville bli mottatt når kravet var betalt. Det ble vist til at hun allerede hadde betalt over kr 10 000, og at hun trodde alt var gjort opp ettersom hun ikke skal ha hørt noe mer. Hun viste til at hun hadde flyttet, og anmodet om en avdragsordning på restkravet. Innklagede viste til at kravet også var varslet i oktober og november 2009. Avdragsavtale med kr 1 000 pr mnd, første gang 15.03.10, ble etablert.

I e-post 02.05.10 opplyste klager at hun hadde overført kr 1 000, og at hun visste dette var for sent i forholdt til avtalen. Dersom avtalen ikke kunne videreføres, ønsket klager utsettelse av summen til 05.06.10. Klager spurte på nytt om genserne fremdeles fantes, ettersom hun verken hadde sett eller fått dem. Innklagede aksepterte i e-post 03.05.10 at nedbetalingsavtalen kunne fortsette. Det ble videre opplyst at selskapet ville ta opp forholdet med leveransen av genserne med klienten.

Klager skal deretter ha innbetalt kr 1 000 den 05.05.10.

I brev 28.05.10 ble klager opplyst om at saken var avsluttet og ført ut av innklagedes registre.

Fordringshaver har i e-post til klager 16.06.10 opplyst at saken er avsluttet hos inkassoselskapet, og at klager gis to muligheter for å få saken ut av verden. Ved å betale kr 4 907, slik at hele fakturaen blir betalt, eller å betale kr 352, men da vil genserne bli levert uten trykk. Klager avsto begge alternativer i e-post til fordringshaver samme dag.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda med utfylt klageskjema 16.06.10. Klager viste til at genserne aldri er blitt produsert, men at hun er fakturert for gensere. Innklagede skal ha avvist å ha plikt til å undersøke kravets rettmessighet.

I innklagedes tilsvaer til Inkassoklagenemnda 01.07.10 opplyste innklagede at de ikke hadde mottatt noen innsigelse fra klager. Saken ble avsluttet umiddelbart etter at man 28.05.10 fikk informasjon om at fordringshavers firma var oppløst. Man kan ikke se at saksbehandlingen har vært klanderverdig.

Innklagede har i e-post opplyst at inkassovarselet ikke er mulig å fremskaffe. De har også fremlagt kopi av Forbrukerrådets brev til klager.

3. Partene anfører

Klager anfører at genserne ikke er produsert. Hun er blitt rådet til å betale, og har betalt over kr 11 500 uten å få noen ting. Innklagede har avsluttet saken, men har i telefonsamtale opplyst at pengene vil bli returnert ettersom varene aldri var blitt produsert. Hun har mottatt kr 833. Innklagede skal ha sagt at hun selv skulle ha forstått at hun aldri skulle ha betalt, og at det ikke var deres oppgave å finne ut om kravet var reelt eller ikke.

Innklagede anfører at de ikke har registrert noen innsigelse, kun en forespørsel om å dele kravet på 24 andeler, noe som skal ha blitt avslått. Nedbetalingsavtaler er inngått. Saken ble avsluttet etter at man 28.05.10 fikk informasjon om at firmaet Skoleprofil As var opphørt.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14. juni 2011. 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.

Inkassoloven 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. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader med utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 annet ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble fremsatt dersom ikke skyldneren burde satt den fram tidligere. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf inkassoloven § 9.

Klagers innsigelser er begrunnet i at genserne ikke er produsert og at hun har betalt for en vare hun ikke har mottatt. I denne saken har klager signert på et bestillingsskjema hvor det fremgikk at leveransen måtte forhåndsbetales før avhenting. Nemnda legger til grunn at klager ikke har betalt hele kravet med kr. 10 638 før kravet ble sendt til inkasso. Klager har etter dette ikke oppfylt sin del av avtalen om forhåndsbetaling, som var en forutsetning for å hente genserne. Nemnda legger også til grunn at klager ikke på noe tidspunkt har avbestilt genserne, men tvert i mot fastholdt bestillingen. Etter dette legger nemnda til grunn at skyldner har betalingsplikt for hele hovedstolen. 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 ble fremsatt lang tid etter at inkassokostnadene var påløpt, og først ved e-post til fordringshaver 16.06.10 i forbindelse med at klager avslø fordringshavers tilbud om å betale et redusert beløp mot å motta genserne uten trykk.

Nemnda vurderte deretter av eget tiltak om kravet er korrekt varslet jf. inkassoloven §9.

Innklagede har til tross for forespørsel fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda ikke kunnet fremvise kopi av inkassovarsel eller logg fra datasystem hvor det fremgår at inkassovarsel er sendt. Innklagede har per e-post til sekretariatet for Inkassoklagenemnda opplyst at inkassovarslet ikke er mulig å fremskaffe. Saksmappen skal ha blitt makulert.

Etter inkassoloven § 9 skal fordringshaver eller inkassator før inkassotiltak settes i verk ”ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk”. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der blant annet:

”Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren.”

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og viser til at innklagede, som den profesjonelle part, har risikoen for å dokumentere at varsler er betryggende avsendt. Når innklagede ikke kan fremskaffe slik dokumentasjon, eller på annen måte sannsynliggjøre at inkassovarsel er sendt, er nemnda kommet til at inkassovarselet ikke er sendt på betryggende måte.

Plikten til å erstatte inkassoomkostningene er da bortfalt etter inkassoloven § 17 annet og siste ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis medhold og innklagede plikter å tilbakebetale inkassokostnadene til klager.

Rune Jensen
Leder av Inkassoklagenemnda