

**Sandefjord, 5. november 2013: Vedtak i sak 119-2013.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo

**Saken gjelder:** Om nemndas kompetanse. Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert. Om varsling av krav.

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 opprinnelig et misligholdt krav på nettleie til XX. Grunnet manglende betaling ble anlegget stengt, og skyldner ble varslet om at omkostninger for stenging og påsetting ville bli belastet på neste faktura. Tvisten gjelder om det var grunnlag for å beregne gebyr med kr 2 000, som etter fordringshavers vilkårene blir belastet når gjenåpning blir utført etter kl 15.00.

### 2. Saksforholdet:

Grunnet manglende betaling av i alt 8 fakturaer med månedlige forfall i perioden august 2012 til og med mars 2013 ble inkasso iverksatt og betalingsoppfordringer sendt av innklagede. Anlegget ble varslet stengt dersom terminforfallene til og med januar 2013 ikke ble betalt innen 11.04.13. Anlegget ble stengt 22.05.13 kl 15.00.

Stengegrunnlaget var oppgitt til kr 8 871,45 og gjenåpningsbeløpet som “må betales dersom anlegget er stengt”, var oppgitt til kr 11 612,48. Det ble samtidig varslet om at “Ytterligere omkostninger kan påløpe”.

Klagers fullmektig sendte 24.05.13 skriftlig klage til Inkassoklagenemnda på vegne av skyldner. Hun viste til at gjenåpning av anlegget ble bestilt 24.05.13 etter at klager hadde fått innvilget nødhjelp hos NAV. Kravet ble betalt via nettbank og kvittering fra nettbank ble sendt til [stengt@kredinor.no](mailto:stengt@kredinor.no) kl 11.00. Klager viste til at innklagede har rutiner som gjør at all betaling og henvendelse før kl 12.30 blir trenert, noe som igjen fører til at ekstragebyr på kr 2 000 belastes kunden. Kravet på kr 2000 bestrides.

Sekretariatsleder for Inkassoklagenemnda oversendte klagen til innklagede. I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda regjorde innklagede for saksbehandlingen, at påsettingsgebyret ikke er en del av innklagedes salær og at dette formodentlig ikke hadde vært noen sak om ikke klager hadde brukt 7 timer på å undersøke om 12.43 “kvitteringen” var godkjent.

### 3. Partenes anførsler:

**Klager** anfører at bestilling av åpning ble gjort innen oppgitt tidsfrist, kl 11.00. Kravet ble betalt over nettbank hvor kvitteringen fra nettbank ble kopiert og limt inn i et word-dokument som fulgte som vedlegg i mail sendt til [stengt@kredinor.no](mailto:stengt@kredinor.no). Bestilling av åpning er da gjort innen fristen. Ny kopi av kvittering ble sendt kl 12.30, i det banken da hadde behandlet betalingen. I telefonsamtale med saksbehandler ble det ikke gitt beskjed om at kvitteringen ikke var gyldig.

Da strømmen ennå ikke var koblet på kl 19.00, ble innklagede kontaktet. Klager fikk da beskjed av innklagede om at kvitteringen som var sendt inn kl 12.30, ikke var gyldig. Etter at ny kvittering var sendt kom det, i motsetning til mailene sendt på dagen, svar om at det ikke lå ved vedlegg til mailen. I telefonsamtale fikk klager instruksjon om hvordan kvitteringen kunne sendes. Dette er 10 timer etter at kvittering ble sendt første gang. Da skylder trengte strøm, ble gebyret på kr 2 000 akseptert, idet dette var et vilkår for at strømmen ble åpnet.

Det anføres at det som skjedde, var en bevisst trenering for å skaffe seg ytterligere kr 2 000 fra et menneske som er på det absolutte bunnskiktet i samfunnet. Det var utrolig amatørmessig og klanderverdig av innklagede.

Da betaling ble foretatt innen den oppgitte tidsfrist på formiddagen, krever klager å få tilbakebetalt ekstragebyret på kr 2 000 for påkobling på kveldstid.

**Innklagede** anfører at de har taushetsplikt og at de av denne grunn ikke kunne gi ut tilleggsinformasjon før fullmakt forelå, noe som førte til at det i starten kom tre henvendelser før innklagede fikk snakke med skyldner personlig slik at skyldner kunne få gitt fullmakt.

Det anføres videre at innklagede må ha en bekreftelse fra banken eller en kvittering på betaling som ikke er av en slik art at den som oversender den, kan endre den. "Klipp og lim" kvittering godtas derfor ikke. Da fullmakt forelå (kl 11.27), ble generelle krav til hva som kreves av dokumentasjon for betaling meddelt til fullmektigen. Ny "klipp og lim" kvittering ble mottatt kl 12.43. Fullmektigen tok imidlertid ny kontakt først kl 19.39 og ble da informert om at kvitteringen ikke var gyldig. Godkjent kvittering ble mottatt kl 20.21. Dette ble meddelt fullmektigen kl 20.22, dog med informasjon om økningen i påsettingsgebyret dersom påsetting skulle skje på dette tidspunktet. Økning i påsettingsgebyret ble godkjent og anlegget ble bestilt åpnet kl 20.38.

Det anføres at ovenstående er gjeldende prosedyre, og hadde ikke fullmektigen brukt 7 timer på å undersøke om 12.43 "kvitteringen" var godkjent, hadde formodentlig dette ikke vært noen sak.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 28.10.13. 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. Med begrepet "forpliktelser etter inkassoloven" menes, etter nemndas oppfatning, i denne forbindelse først og fremst skyldnerens plikt til å betale fordringshaverens utenrettslige inndrivelseskostnader etter lovens § 17.

Klagen gjelder plikten til å betale påsettingsgebyret på kr 2 000 for å sette på strømmen på kveldstid (utenfor ordinær arbeidstid). Plikten til å betale inkassokostnadene er ikke bestridt. Nemnda legger til grunn at påsettingsgebyret er hjemlet i avtalen om levering av strøm mellom fordringshaver og skyldner og er en erstatning for fordringshavers ekstra lønnskostnader etc.. Gebyret tilfaller således ikke innklagede og er ikke en del av fordringshavers kostnader knyttet til selve inndrivelsen av kravet. Det foreligger da ikke en tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoklagenemnda er etter dette ikke saklig kompetent til å behandle klagen, og den skal da avvises (ikke tas under behandling) etter nemndavtalen punkt 5.9.

Vedtaket er enstemmig.

#### **5. Vedtak:**

Klagen tas ikke under behandling.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda

