

Sandefjord, 26. juli 2009: Nemndvedtak i sak 125-2008

Klager: NN

Innklaget: Invoicia, H. Heyerdalsgt. 31, 8625 Mo I Rana

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 etter tegning av nye abonnement for bredbånd og bredbåndtelefoni hos XX AS. Kontrakten er undertegnet 18.10.07. Første faktura, pålydende kr 512, forfalt til betaling 17.03.08. Andre faktura, også pålydende kr 512 hadde forfall 15.04.08. Tredje faktura, pålydende kr 2 759,70 hadde forfall 15.05.08. Ingen av kravene ble betalt, og inkassovarsel ble sendt henholdsvis 08.04.08, 06.05.08 og 03.06.08. Grunnet fortsatt manglende betaling ble sakene oversendt til inkasso, og betalingsoppfordringer ble sendt henholdsvis 29.04.08, 03.06.08 og 26.06.08.

2. Saksforholdet

Avtale om leverandørbytte/bestilling av bredbånd samt portering av bredbåndstelefonti ble tegnet 18.10.07 på fordringshavers stand på et kjøpesenter.

Klager signerte "Fullmaktskjema ved bytte av internettleverandør på ADSL/SDSL" den 07.11.07 og returnerte dette til fordringshaver. Klager har notert 15.12.07 i feltet "Ønsket dato for bytte av DSL leverandør:"

Klager skal ha kontaktet fordringshaver på telefon da han ikke hadde hørt noe fra fordringshaver til tross for at oppkobling etter avtalen skulle skje 15.12.07. Klager kontaktet igjen fordringshaver på e-post 10.01.08 og meddelte at han ønsket å angre sine bestillinger på bredbånd og bredbåndstelefonti. Fordringshaver besvarte e-posten samme dag med at "Angrefristen gjelder i 14 dager etter bestilling. Denne er nå ute. Vi har bestilt ADSL på deg, og fått installasjonsdato 16.01.08. Dersom du nå går i fra avtalen vil du få brytningsgebyr tilsvarende månedsavgift for bindingstiden. Dersom vi også skal avbestille montør, vil det komme på ytterligere 500 kr. IP telefoni er ikke bestilt opp, så denne har vi nå avlyst." Klager viste til at han hadde oppført 15.12.07 som dato for oppkobling, men at han siden ikke hadde hørt noe. Innklagede viste til at de opplyser om at det er ventetid ved nyetablering av avtaler.

Faktura nummer: 798280

Fordringshaver sendte første faktura, med forfall 17.03.08. Kravet gjaldt for perioden 01/05-31/05. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet 08.04.08 med betalingsfrist 22.04.08. Det er ikke beregnet purregebyr. Betalingsoppfordring ble sendt 29.04.08. Betalingsfristen var 13.05.08 og salær var lagt til kravet med kr 285. Kravet i betalingsoppfordringen ble betalt 29.05.08.

Innklagede sendte "purring restsaldo" 04.06.08, med krav på 291,69 (tungt salær samt renter). Girobrev ble sendt 11.06.08. Der het det "Kunden har avbestilt for seint og ADSL har vært oppkoblet på lokasjon. De andre fakturaene er reelle. Kravet opprettholdes". Kravet var her oppgitt til kr 292,36.

Faktura nummer 821879

Fordringshaver sendte den andre fakturaen 01.04.08 med forfall 14 dager senere. Kravet gjaldt perioden 01/06-30/06. Inkassovarsel ble sendt 06.05.08. Purregebyr var ikke lagt til kravet. Betalingsoppfordring ble sendt 03.06.08 med betalingsfrist 17.06.08. Inkassosalær var lagt til kravet med kr 285.

Girobrev ble sendt klager 11.06.08, med følgende tekst: ”Viser til mail fra dem vedr. ADSL, vi har fått følgende tilbakemelding: Kunden har avbestilt for seint og ADSL har vært oppkoblet på lokasjon”. Kravet var oppgitt til kr 806,76

Faktura nummer 873666

Tredje faktura ble sendt 01.05.08 og gjaldt bruddgebyr for resterende avtaletid 31/07 – 15/01 samt fastavgift for perioden 01/07-31/07. Kravet utgjorde 2 721,70 og hadde forfall 15.05.08. Kravet ble inkassovarslet 03.06.08. Betalingsoppfordring ble sendt 26.06.08. Salær var tillagt kravet med kr 855.

Faktura nummer C874218

Fordringshaver skal ha sendt ny faktura 02.06.08, men denne skal ha blitt kreditert.

Ultimo mai 08 var det utstrakt e-post korrespondanse mellom partene, uten at partene kom til enighet.

Klager fremsatte klage for Inkassoklagenemnda i henvendelse datert 12.06.08. Det fremgikk av klagen at kravene var omtvistet fordi klager kun skal ha vært oppkoblet mot fordringshavers bredbånd i én måned og at han har sagt opp alt med XX. Det skal videre ha vært uenighet om vilkårene i avtalen. Klager skal ha betalt siden kravene var gått til inkasso, men har krevd tilbakebetaling av sine rettmessige penger samt at han skal slippe å betale de inkassokravene som er og kommer.

Klagen ble oversendt innklagede i brev 01.07.08. I innklagedes tilsvaer 30.07.08 fremgikk det at fordringshaver mente at kravene var reelle og at de ble opprettholdt. I e-post samme dag orienterte innklagede om at kravet var gjort opp i sin helhet og at klager hadde innbetalt kr 4 397,64 for mye – et beløp som ville bli returnert klager.

3. Partene anfører

Klager anfører at han tegnet abonnementet fordi det ikke skulle være bindingstid og fordi han skulle bli oppkoblet på den dato han ønsket. Han skal ha oppført oppkoblingsdato til 15.12.07. Klager skal ikke ha hørt noe fra fordringshaver innen denne dato og skal ha meddelt at han ønsket å benytte angreretten. Han skal ha anmodet fordringshaver om å underrette YY om dette. Klager anfører at kravet uansett må være for høyt siden han kun var oppkoblet i perioden 16.01.08 til 13.02.08. Det anføres videre at klager ikke fikk svar på sine henvendelser rundt kravet, men isteden mottok inkassovarsel.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Kravene er reelle. Klager benyttet seg ikke av angreretten innen fristen, og det er heller ikke noe i kontrakten som sier at avtalen er inngått uten bindingstid. Det anføres videre at ønsket oppkoblingstid kun er et ønske og at nye abonnenter blir informert om at dette kan ta tid. Det anføres avslutningsvis at klagers henvendelser er besvart. Kravene skal nå være betalt.

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.

Klager har betalt inkassokostnadene, men betalingen er foretatt med forbehold om medhold i Inkassoklagenemnda, et forbehold som må godtas. Nemnda er derfor kompetent til å behandle saken.

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.

Klagers innsigelse er i nærværende sak blant annet begrunnet med at han sa opp abonnementet fordi oppkobling ikke fant sted til avtalt dato. Klager skal ha fremmet muntlig innsigelse mot kravet tidlig i prosessen, men pågangen skal ha fortsatt. Innsigelse ble deretter inngitt pr. e-post. Fordringshaver avviste innsigelsen og viste til at angrefristen var oversittet. Kravet ble deretter sendt til inkasso. Nye krav ble fakturert og sendt til inkasso etter at betaling uteble. Klager fastholdt innsigelsen også overfor innklagede, som deretter fortsatte pågangen.

Nemnda legger til grunn at klager både overfor fordringshaver og innklagede sa opp abonnementet før tilgang ble etablert og forklarte hvorfor han ønsket avtalen terminert. Slik nemnda ser det, har ikke fordringshaver sannsynliggjort at klager ble informert om at ønsket oppstartsdato bare var veiledende og ikke alltid kunne etterkommes, og det er heller ikke sannsynliggjort at klager senere ble informert om når installasjon kunne ventes. Da klager kontaktet fordringshaver 10. januar 2008 var det gått over 8 uker etter at fullmaktskjema for bytte av leverandør var undertegnet og ca 4 uker etter ønsket oppstartsdato. Etter en helhetsvurdering er Inkassoklagenemnda kommet til at innsigelsen er av en slik art og ble fremsatt så tidlig at klager hadde rimelig grunn til å få den vurdert før inndrivingen ble satt i verk. Nemnda finner også grunn til å bemerke at den finner det kritikkverdig at fordringshaver ignorerte klagers oppsigelse og fortsatte å sende ordinære krav for abonnementsavgift for perioden etter at avtalen var sagt opp.

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

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold. Innbetalte inkassokostnader skal tilbakebetales.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda