

Sandefjord, 17. juni 2010: Vedtak sak 13-2010

Klager: NN

Innklaget: DNF Inkasso AS, Postboks 33, 3421 Lierskogen

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

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 ubetalt faktura for sliping av betonggulv i klagers enebolig. Hovedkrav utgjorde kr 86 699. Etter reklamasjon mottok klager kreditnota på kr 8 400. Restkravet ble varslet og siden sendt til inkasso. Betalingsoppfordring inkludert inkassosalær kr 2 360 ble sendt 13.01.10. Kravet er ikke betalt.

Saksforholdet

Forut for fakturering av kravet ble det reklamert på utførte arbeider, og det har vært utstrakt kontakt mellom partene, blant annet flere befaringer og utbedringsforsøk. Fordringshaver sendte faktura i saken 24.10.09. Som tekst på fakturaen har fordringshaver skrevet: "Gulvene ble, etter vårt syn, veldig bra til slutt! Pga mange problemer med gulvene deres, prøver vi å bidra positivt med 70% rabatt på alle rep. arbeider". Klagers innsigelser gjelder blant annet at det var beregnet og fakturert for et areal ca 10% større enn reelt areal. Kreditnota, der fordringshaver hadde korrigert for arealet, ble deretter sendt.

Partene har fremlagt kopi av e-postkorrespondansen mellom klager og fordringshaver og klager og inkassator. Av denne fremgår det at klager ikke var fornøyd med det leverte gulvet, og at ytterligere utbedring ble utført i etterkant av befaring av gulvet 14.11.09. Klager var fortsatt ikke fornøyd med resultatet av arbeidet, og varslet at han ville få andre til å slutføre arbeidet.

Fordringshaver skal vise da til at årsaken til problemene var at klager hadde valgt annen kvalitet på betongen enn det fordringshaver hadde anbefalt. Ansvar for kostnader ved å trekke inn andre til å utføre ytterligere arbeider ble avvist. Det ble videre vist til at saken ville bli sendt til inkasso etter den 13.12.09 dersom ikke kravet ble betalt. Innklagede har i telefonsamtale med sekretariatet for Inkassoklagenemnda bekreftet at setningen "De varsles herved om at fakturaen med fratrukk av kreditnotaen, sendes til INKASSO etter den 13.12.09 Forfalt beløp kr 78 299" i e-post fra fordringshaver til klager den 27.11.09 er å anse som inkassovarsel i saken.

Klager viste til at kravet fortsatt var omtvistet og anmodet fordringshaver om å fremme saken for forliksrådet.

Grunnet manglende betaling ble saken oversendt til inkasso og betalingsoppfordring med inkassosalær etter inkassoforskriften § 2-3, kr 2 360, ble sendt 13.01.10.

I brev 19.01.10 henvendte klager seg til Inkassoklagenemnda. Klager viste til at kravet, til tross for at det er fremmet innsigelse mot det, er oversendt til inndriving gjennom inkasso. Klager ba nemnda ta stilling til om kravet rettmessig er sendt til inkasso.

Klagen ble oversendt innklagede i brev 17.02.10. I innklagedes tilsvarende 24.02.10 fremgår det at innklagede er av den oppfatning at saken ikke er omtvistet.

3. Partene anfører

Klager anfører at grunnlaget for kravet gjentatte ganger er blitt tvistet, og at kreditor er bedt om å bringe saken inn for forliksrådet. Det bemerkes at kravet uansett inneholder feil da slipt areal er korrigert ved kreditnotaen, men ikke i grunnlaget for kostnader ved utbedringsarbeidene. Det anføres at det er i strid med god inkassoskikk å sende saken til inkasso, og det antas at kreditor ikke har vurdert omkravet er rettmessig ved at kreditor har antatt et krav som burde gått direkte til forliksrådet for behandling der.

Innklagede anfører at kravet ikke er omtvistet fordi klager har benyttet betong av dårligere kvalitet enn det fordringshaver anbefalte. Dette har medført ekstraarbeider som fordringshaver ønsker betalt for.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 31. mai 2010 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Denne 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.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saks kostnader etter tvistelovens regler. Det følger videre av § 17 fjerde ledd at erstatningsplikten bortfaller dersom reglene i inkassoloven §§ 9 til 11, jf § 12 er overtrådt.

Klagers innsigelse er at det er fremsatt reklamasjon mot det utførte arbeidet. Det er foretatt gjentatte forsøk på utbedringer uten at klager er blitt fornøyd med resultatet. Nemnda legger til grunn at reklamasjonen ble fremmet før kravet ble fakturert, og at partene fortsatt ikke var kommet til enighet da inkasso ble iverksatt. Slik nemnda ser det, har klager i tide fremmet en innsigelse som det var rimelig at han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Det innebærer at det er grunnlag for å fritta klager for inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 andre ledd.

Nemnda har videre, av eget tiltak, vurdert om kravet er inkassovarslet på lovlig måte.

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i inkassoloven § 17 første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene ikke kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt.

Inkassoloven § 9 første ledd lyder slik:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk, og
- b) i varslet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Det fremgår av annet ledd at fristen i inkassovarslet skal være minst 14 dager fra avsendelsen.

I nærværende sak anføres at setningen ”De varsles herved om at fakturaen med fratrukk av kreditnotaen, sendes til INKASSO etter den 13.12.09 Forfalt beløp kr 78 299” i e-post fra fordringshaver til klager den 27.11.09 er å anse som inkassovarsel.

Inkassoklagenemnda viser til at loven krever at inkassovarselet skal være skriftlig og sendes på papir. Et varsel sendt pr. e-post oppfyller derfor ikke lovens krav.

Justisdepartementet har videre uttalt at ”inkassolova § 9 ikkje berre stiller krav til innhaldet i eit inkassovarsel, men også til at varselet skal vere klart og utvitydig, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Ved vurderinga av om eit brev er tilstrekkeleg klart og utvitydig, må det takast omsyn til korleis brevet samla sett framstår for skyldnaren. At brevet inneheld ei setning som isolert sett tilfredsstillar kravet til eit inkassovarsel, er ikkje nødvendigvis tilstrekkeleg”. Nemnda legger uttalelsen til grunn for sin forståelse av lovens § 9.

E-posten er etter nemndas syn også uklar innholdsmessig, idet den åpner for den forståelse at nytt forfall er 13.12.09. I så fall kan inkassovarsel først sendes etter nevnte dato med frist på minst 14 dager for betaling.

Innklagede har i denne saken ikke sendt et inkassovarsel som tilfredsstiller de strenge kravene i inkassoloven § 9. Klageren plikter da heller ikke etter inkassoloven § 17 fjerde ledd å erstatte fordringshavers kostnader med å drive inn kravet.

Klager gis etter dette medhold, og fordringshaver har ikke krav på å få erstattet sine inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 annet og fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda