

Sandefjord, 9. juli 2008: Vedtak i sak 130-2007.

Klager: NN

Innklaget: Aktiv Kapital Norge AS, Postboks 6426 Etterstad,
0605 Oslo

Saken gjelder: Om klagers innsigelse var av en slik art at klager burde fått den prøvd før inkasso ble satt i verk, og om varsler var betryggende avsendt.

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 faktura fra XX. Grunnet manglende betaling ble kravet oversendt til inkasso 08.01.07 og betalingsoppfordring ble sendt samme dag. Varsel om salærøkning skal ha blitt sendt 25.01.07. Begge henvendelser ble sendt til ”adresse” i Oslo som i følge fordringshaver var klagers adresse etter endring foretatt på deres webbløsning 03.11.06. I brev 14.02.07 ble kravet opprettholdt. Kravet, inkludert inkassosalær, ble betalt 21.02.07. Innbetalingen var foretatt med forbehold om medhold i Inkassoklagenemnda.

2. Saksforholdet

Klager skal ha fremmet innsigelse mot kravet, og det har funnet sted en omfattende korrespondanse mellom klager og fordringshaver i perioden fra 25. september til 20. november 2006. Klager skal ha bestridt hovedkravets størrelse og opplyst at hun ikke hadde mottatt krav i saken. Fordringshaver skal ha dokumentert kravet og oppfordret klager å klage saken inn for Brukerklagenemnda dersom hun opprettholdt klagen.

Manglende betaling, sammenholdt med at saken ikke var blitt innklaget til Brukerklagenemnda innen fristen innklagede hadde satt, medførte at kravet ble oversendt til inkasso 08.01.07. Betalingsoppfordring skal ha blitt sendt samme dag. Betalingsoppfordringen skal ha blitt sendt til en adresse som var lagt inn på fordringshavers webbløsning. Varsel om salærøkning skal være sendt 25.01.07 til den samme adressen.

Klager skal ha kontaktet innklagede i en e-post 01.02.07. Hun fremmet her innsigelse til kravet. Innklagede stilte saken i bero mens innsigelsen ble oversendt fordringshaver for vurdering. Fordringshaver viste til omfattende kontakt i saken, at kravet var dokumentert overfor klager og at innsigelsene var tilbakevist tidligere. Kravet ble av denne grunn opprettholdt. Klager ble orientert om dette i brev 14.02.07. Dette brevet ble sendt klager på hennes spanske adresse, en adresse klager oppga i e-posten 01.02.07.

Kravet ble deretter betalt 19.02.07, men med forbehold om at saken ville bli påklaget.

Klager fremmet klage for Inkassoklagenemnda i henvendelse 24.02.07. Klagen ble ikke mottatt av sekretariatet for Inkassoklagenemnda før ultimo august 2007. Klager viste til at kravet var omtvistet, at hun ikke hadde mottatt spesifisert faktura som han hadde anmodet om, samt at feil adresse var benyttet. Innsigelsene skal ha blitt fremmet både overfor fordringshaver og inkassator.

I brev 30.08.07 fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda ble saken oversendt til innklagede. I innklagedes tilsvarende 25.09.07 mente innklagede at de hadde behandlet saken i samsvar med god inkassoskikk. De viste til at inkassosaken var opprettholdt, idet innsigelsene var vurdert som grunnløse, og at kravet nå var betalt og saken avsluttet.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede ikke etterkom hennes anmodning om å fremlegge spesifisert faktura slik at kravet kunne kontrolleres. Det anføres videre at saksbehandler hos innklagede har innrømmet at det aldri er blitt sendt varsler til hennes adresse, men at de er sendt til en adresse hun aldri har bodd på. Klage til Brukerklagenemnda ble ikke sendt siden hun manglet informasjon til klagen.

Innklagede anfører at kravet mot klager er rettmessig. Det anføres at kravet var kontrollert og funnet i orden og at klagers innsigelser ble avvist som åpenbart grunnløse. Grunnen til at spesifisert faktura ikke kunne fremlegges på klagers forespørsel var at de var slettet i henhold til retningslinjer fra Datatilsynet.

Det erkjennes at betalingsoppfordringen er sendt til en adresse som ikke fremgår av folkeregisteret og som er en annen enn hennes spanske adresse. Det anføres likevel at henvendelsene er avsendt på betryggende måte og at klageren selv da har risikoen for at henvendelsene mottas. Så lenge adresseendring via fordringshavers web løsning krever et personlig passord, kan det vanskelig tenkes at det er andre enn klageren selv eller noen hun har overlatt passordet til som har oppgitt de adresser som har vært benyttet.

4. Nemndas syn på saken

Det fremgår at klager har betalt med forbehold om resultatet av klagen til Inkassoklagenemnda, et forbehold som må godtas i den grad klagen fører frem.

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.

Nemnda skal således ikke ta stilling til det underliggende kravet, men må likevel vurdere om skyldneren har innsigelser som det er rimelig grunn til å få vurdert, jf. inkassoloven 17 andre ledd. Hvis det er tilfelle, dreier det seg ikke om en inkassosak hvor det kan kreves inkassoomkostninger, men saken hører under rettsapparatet, og det blir isteden et spørsmål om sakskostnader etter tvisteloven. Nemnda må videre ta stilling til om fakturaer og øvrige varsler er avsendt på såkalt betryggende måte. Dersom inkassovarsel og/eller betalingsoppfordring ikke er betryggende avsendt vil kravet på inkassoomkostninger bortfalle, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnadene likevel ikke kreves når skyldneren har fremsatt innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndringen ble satt i verk. I så fall er dette en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig.

Klagerens første henvendelse til fordringshaver skjedde 25.09.06, over tre måneder før saken ble sendt til inkasso. Inkassoklagenemnda legger til grunn at fordringshaver gjennom korrespondansen med klageren forsøkte å bringe klarhet rundt kravet. Da klager opprettholdt innsigelsen, ble klager oppfordret til å fremme klage til Brukerklagenemnda for behandling av tvisten der. Denne muligheten skal klager ikke ha benyttet seg av. Saken ble derfor sendt til inkasso. Inkassoklagenemnda legger videre til grunn at innklagede handlet rett da de stilte saken i bero og oversendte innsigelsen til fordringshaveren straks de ble klar over at klager hadde fremmet innsigelse mot kravet. Videre inkassopågang ble først iverksatt etter at innklagede fikk tilbakemelding fra fordringshaver om at de oppfattet klagen som åpenbart grunnløs, i det de anførte å ha dokumentert kravet overfor klager flere ganger, samt oppfordret henne til å klage saken videre til Brukerklagenemnda innen fire uker dersom hun fortsatt var uenig i kravet. Inkassoklagenemnda bemerker at den dokumentasjon som fremkommer av den fremlagte e-postkorrespondansen kan være mangelfull, da den ikke inneholder annen spesifisering enn beløp, i hvilken periode kravet er påløpt, samt hvor mye som er fakturert for henholdsvis utgående og innkommende SMS og MMS. I saker der klager bestrider størrelsen på kravet bør fordringshaver

dokumentere/spesifisere kravet ytterligere. Klager fremmet innsigelse til kravet så tidlig at dokumentasjonen burde vært fremlagt for klager før denne ble slettet. Nemnda legger imidlertid til grunn at klager hadde en klar oppfordring til å fremme klage for Brukerklagenemnda som har kompetanse til å behandle kravets rettmessighet, herunder eventuelt manglende dokumentasjon/spesifikasjon av kravet. Fordringshaver ville her hatt bevisbyrden for å dokumentere kravets størrelse. Denne muligheten benyttet ikke klager seg av. Dette må få den konsekvens at klagen ikke kan føre frem på dette punkt.

Nemnda tar videre stilling til klagers anførsel om at kravet på inkassokostnader har falt bort fordi kravet ikke har nådd henne. Etter inkassoloven § 9 skal fordringshaveren eller inkassatoren før inkassotiltak settes i verk "etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel". Av loven fremgår det at varselet må være avsendt, det er ikke noe vilkår at det er mottatt. Ordlyden er valgt med vilje, noe som fremgår av forarbeidene til loven. I Ot.prp nr 2 (1987-88) på side 57 heter det således om hvordan varselet skal sendes:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelse i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldner. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på en annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene, og at dette gjelder generelt for postforsendelser.

Klager har anført at hun ikke har mottatt varsler fordi de skal ha blitt sendt til en adresse klager aldri har bodd på. Inkassovarsel skal være sendt av fordringshaver henholdsvis 29.10 og 07.12. 2006. Betalingsoppfordring skal ha blitt sendt 08.01.07. Innklagede har fremlagt utskrifter fra fordringshavers logg som støtter fordringshavers anførsel om at klagers adresse ble endret første gang 07.09.06. Adressen skal ha blitt endret til den adresse klager nå har oppgitt som sin norske adresse via fordringshavers webløsning "Mine sider". For å gjøre endringer kreves et personlig passord. Ny adresse skal ha blitt registrert 03.11.06 etter telefon fra klager til fordringshavers kundesenter. Ny adresse skal igjen ha blitt registrert den 17.01.07 etter en telefonsamtale til fordringshavers kundesenter. Det er denne adresse klager mener hun aldri har bodd på. Det fremkommer av loggen at det skal ha blitt gjort flere endringer vedrørende klagers abonnement i denne samtalen. Ingen av varslene skal ha kommet i retur.

Innklagede har sendt varslene til den/de av klager oppgitte adresse(r). Da klager ble kjent med klagers oppholdsadresse i utlandet, skal videre korrespondanse ha blitt sendt klager på denne. Nemnda legger videre til grunn at heller ikke i Folkeregistrert skal klager ha oppdatert bostedsadresse. Om klager hadde søkt Folkeregisteret hadde heller ikke det medført at varslene hadde blitt sendt klager på hennes oppholdsadresse. Klager har etter risikoen for manglende mottak av varsler i saken.

Inkassoklagenemnda har etter dette kommet til at innklagede ikke har opptrådt i strid med god inkassoskikk, og klager får således ikke medhold.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda