

Sandefjord, 18. september 2015. Vedtak i sak 143-2015

Klager: NN

Innklaget: Inkassotjenester AS, Postboks 254 Lilleaker, 0216 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet. Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert.

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 gjaldt opprinnelig to fakturakrav fra XX for manglende tilbakelevering av totalt 54 bøker til skolens bibliotek. De to kravene ble slått sammen og utgjorde kr 21 000 ved overføring til inkasso. Klager ble kreditert med totalt kr 17 500 etter tilbakelevering av bøkene. Restkravet består av kostnader biblioteket har hatt ved utlånet, samt renter og inkassoomkostninger. Klager bestrider både restkravet og kravet på inkassokostnadene.

2. Saksforholdet.

Grunnet manglende tilbakelevering av fire bøker sendte fordringshaver 29.09.14 «Faktura» på kr 1 200. Fordringshaver sendte den 11. november e-post til klager der det ble opplyst at «Vi sender deg i dag 50 erstatningskrav på bøker du har mottatt tre purringer på: to per mail, og en siste per post. Vi har også snakket med deg om disse lånene og bedt deg om å levere, både fordi andre lånere venter, og fordi vi må betale erstatning til eierbibliotekene i de tilfellene det dreier seg om fjernlån. Vi gir deg her en siste sjanse til å levere snarest slik at vi kan avslutte erstatningssakene før de går til inkasso». «Faktura» ble deretter sendt også for disse 50 bøkene. Klager innleverte en bok. Kravene ble deretter purret. Det største kravet var nå kreditert med kr 400 for den innleverte boken.

Fordringshaver sendte selv inkassovarsel i saken med det minste kravet. I varselet, som ikke var datert, het det: «Vi kan ikke se at følgende beløp er betalt og ber deg innbetale beløpet SNAREST. Blir ikke beløpet betalt innen fristen, vi saken bli sendt til inkasso med de ekstra omkostninger det vil medføre for deg, uten ytterligere varsler fra oss». Purregebyr var lagt til kravet med kr 50.

Fordringshaver sendte også «2. Purring» for det største kravet. Purringen, som heller ikke var datert, hadde samme ordlyd som inkassovarselet sendt for det minste kravet.

Da ingen av fakturaene ble betalt innen angitt frist, ble begge kravene overført til inkasso og felles betalingsoppfordring, tillagt kr 1625 i inkassoomkostninger, ble sendt slik at samlet krav utgjorde kr 23 565,41. I varselet, som var datert 17.04.15, het det blant annet «Utsatt betaling vil medføre forhøyet omkostningsansvar jfr inkassoforskriften § 2-2 til 2-4. Eventuelle innsigelser må inngis skriftlig innen samme frist. Hører vi ikke fra Dem kan rettslig inndrivelse starte, noe som vil påføre Dem betydelige omkostninger jfr tvl § 5-2, samt medføre registrering som dårlig betaler i kredittopplysningsregistrene». Alle kravbrev og varsler var sendt til adressen: ZZ.

Varsel om rettslig pågang ble sendt, da innklagede ikke hadde mottatt noen innbetaling. Salæret var uendret. Varselet var sendt til adressen: YY.

Klager kontaktet innklagede i brev 19.05.15. Det ble vist til «Deres brev tilsendt meg den 13.05.15 – varsling om rettslig pågang». Det fremgikk av brevet at hun var sjokkert over at noen kunne starte rettslig pågang uten at hun var kontaktet på et tidligere tidspunkt. Hun viste til at alle bøker nå var tilbakelevert og at forsinkelser med tilbakeleveringen skyldtes alvorlig og langvarig sykdom.

Innklagede videreformidlet fordringshavers tilbakemelding der det fremgikk at det var sendt to fakturaer og to purringer med inkassovarsel i tillegg til at ansatte på biblioteket hadde vært i kontakt med klager uten å få bøkene levert tilbake. Bøkene ble levert 20.05.15. Direkte utgifter knyttet til erstatning av bøker lånt fra andre

bibliotek utgjorde kr 3 700. Dette beløp med tillegg av renter og omkostninger, i alt kr 6242,62, ble i brev 22.05.15 fra innklagede opprettholdt og krevd innbetalt innen 9 dager.

Innklagede sendte 03.06.15 «Forkynnelse av varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-19». Salæret var nå økt til kr 3250, slik at totalt krav utgjorde kr 7891,22. Klager ble varslet om at begjæring om utleggsforretning ville bli sendt namsmyndighetene for avholdelse dersom gjelden ikke var fullt innbetalt innen 14 dager fra varslet var sendt.

Klager kontaktet innklagede ved e-post samme dag. Hun viste til at kravet var omtvistet og at det derfor ikke kunne inndrives av inkassoselskapet.

Innklagede besvarte henvendelsen og oppfordret klager til å dokumentere eventuelle innsigelser fremsatt før saken ble sendt til inkasso. På forespørsel fra klager sendte innklagede kopi av fakturaer, purringer og mailer sendt fra kreditor til klager før saken ble registrert til inkasso. Klager bekreftet mottagelsen av dette, men ba igjen om å få tilsendt "kopier av alle brev fra XX til Inkassotjenester." Innklagede redegjorde for at saken var registrert direkte av fordringshaver, men at klager hadde fått tilsendt kopi av grunnlaget for inkassosaken, fakturaer purringer/inkassovarsel.

Klager orienterte deretter om at klage ville bli oversendt til Inkassoklagenemnda siden innklagede «behandler denne saken i strid med loven». Innklagede svarte ved å be om «kopi av dine innsigelser rettet til XX før saken ble oversendt til inkasso».

Klager fremmet klage for Inkassoklagenemnda. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for at saken etter planen skulle blitt sendt forliksrådet etter forfall på siste varsel, men at denne nå var satt på vent på grunn av klagen til Inkassoklagenemnda. Det fremgikk at kravet, også på de utenrettslige inkassokostnadene, var opprettholdt.

Klager ble i brev av 20.08.15 gitt anledning til å kommentere innklagedes tilsvarende svar. Klager ble også oppfordret til å dokumentere at adresseendring var meldt fordringshaver, samt når første innsigelse mot kravet ble fremsatt. I brev sendt etter gitt frist gjentok klager at hun først var blitt kjent med kravet gjennom brevet fra innklagede 13.05.15. Det er videre opplyst at privat e-postadresse er oppgitt i studentregisteret og at hun ikke skal ha mottatt noen mail til denne.

3. Partene anfører.

Klager anfører at biblioteket ikke har informert henne om leveringsfristen og at kravet ble sendt til inkasso uten at hun ble kontaktet. Den 13. mai 2015 har innklagede sendt brev "Varsel om rettslig pågang». I brevet var det ikke vedlagt noen dokumentasjon for å begrunne kravet. Bøkene ble levert tilbake, noen i uke 20 og resten en av de første dagene i uke 21. Alle bøker ble tatt i mot og slettet fra klagers lånekonto.

Det anføres at erstatningskravet er rettsstridig og at erstatning for disse bøkene ikke er aktuelt. Det var ikke registrert noen bøker på hennes konto på XX biblioteket ved utsendelsen av det nye kravet på kr 6 242,62.

Det påpekes at svar på klagers brev av 19. mai ble mottatt 30. mai, med frist 31. mai. Brevet fra innklagede ble utvilsomt utsendt mye senere enn dato på brevet – bare for å utøve påtrykk og stress for adressaten. I brevet het det at ansatte på biblioteket hadde sendt faktura og purringer og at de hadde vært i kontakt med «henne». Klager hevder at hun verken har mottatt faktura eller purringer. Ingen personer fra XX har kontaktet henne.

Klager ber Inkassoklagenemnda om en juridisk vurdering av kravet fra innklagede.

Innklagede anfører at kravet er rettmessig og at det ikke var fremmet innsigelser før inkasso ble iverksatt. Det avvises at det ikke er sendt varsler før klager ble varslet om rettslig pågang.

Fordringshaver hevder at klager aldri har tatt kontakt. Fordringshaver har forsøkt å komme i kontakt med klager ved å sende en stor mengde e-post og brev i forkant av at saken ble registrert til inkasso. Med unntak av

at klager leverte en bok tilbake 16.12.14, har de ikke lyktes å komme i kontakt med henne. Klager er ved flere anledninger forgjeves bedt om kopi av en eventuell innsigelse rettet til fordringshaver før saken ble registrert til inkasso. Kravet er spesifisert i betalingsoppfordringen og klager har mottatt kopi av fakturaer, purringer og inkassovarsler. Klager rettet innsigelse mot kravet 19.05.15, en måned etter at saken ble registrert til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt. Henvendelsen ble besvart og kravet ble redusert med kr 17 500 etter innlevering av bøkene. Dette ble ført som en innbetaling på saken. Innklagede informerte samtidig om at saken ville bli sendt forliksrådet dersom hun fastholdt sin innsigelse. På grunn av manglende tilbakemelding på henvendelsen 22.05.15 ble nytt varsel på restkravet sendt 03.06.15. Saken skulle etter planene vært oversendt forliksrådet etter forfall på siste varsel som var 17.06.15, men dette ble satt på vent på grunn av klagen til Inkassoklagenemnda.

Fakturaene, purringene og inkassovarslene ble sendt til adressen klager selv har registrert seg med da hun registrerte seg som student. Bibliotekets system er koblet opp mot studentregistersystemet. Innklagede benyttet samme adresse som man fikk opplyst av fordringshaver og brev er ikke kommet i retur. Varsel om rettslig pågang er sendt til hennes adresse registrert i Folkeregisteret.

Fordringshaver opprettholder sitt restkrav og innklagede fastholder sitt krav på saksomkostninger, da hun ikke har bestridt kravet før det ble oversendt inkasso.

3. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 14. september 2015. 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. 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 andre og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet, det ikke er opptrådt i samsvar med god inkassoskikk, eller der skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk, med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere.

Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes, må fordringshaver eller inkassator, i samsvar med inkassoloven § 9, etter kravets forfall, ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk og i varslene ha gitt skyldneren en betalingsfrist på minst 14 dager som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt. 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. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av Folkeregisteret.

Klager har anført at hun ikke ble kontaktet av fordringshaver forut for inkassopågangen og at hun heller ikke skal ha fått noen varsler før hun mottok brevet «Varsel om rettslig pågang».

Innklagede har redegjort for at studenter ved XX gjennom avtale har forpliktet seg til å følge med på sin fornavn.etternavn@hiof.no mail. Purring nummer en og to er sendt sendt på denne e-posten. Purring nummer tre, som nemnda legger til grunn er inkassovarslet, er sendt per post til adressen klager selv har lagt inn i StudentWeb. Purring nummer tre/inkassovarslet er derfor sendt pr post til ZZ. Denne adressen er først 10.08.15 endret til YY. Fremlagte kopier av faktura, purringer, inkassovarsel og betalingsoppfordring viser at disse er sendt til adressen klager hadde oppgitt til fordringshaver på avsendelsestidspunktet og skal ikke ha kommet i retur. Etter gjeldende regelverk regnes de da som betryggende avsendt, med den konsekvens at mottaker har risikoen for at varslene kommer fram til mottaker.

Klager er anmodet om å fremlegge dokumentasjon for tidligere fremsatt innsigelse, men har heller ikke overfor Inkassoklagenemnda fremlagt noe som sannsynliggjør at innsigelse ble fremsatt tidligere enn det fordringshaver har lagt til grunn. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn de alminnelige bevisbyrderegler som tilsier at den som fremsetter en påstand, har bevisbyrden for å sannsynliggjøre denne. Nemnda legger da til grunn at innsigelsen mot kravet først ble fremsatt etter at inkasso var iverksatt og inkassokostnadene var påløpt. Klager erkjenner at bøkene er levert for sent.

Inkassoklagenemnda har deretter, rutinemessig, vurdert om kravet er korrekt varslet.

Det fremgår av fordringshavers brev «1. purring» med betalingsdato henholdsvis 11.12.14 og 05.01.15 at disse er udatert. Det samme gjelder inkassovarslet med betalingsfrist 05.01.15. Det fremgår av teksten i varslet at beløpet skal betales «SNAREST». Det heter videre «Blir ikke beløpet innbetalt innen fristen, vil saken bli sendt til inkasso med de ekstrautgifter det vil medføre for deg, uten ytterligere varsler fra oss». Som det er opplyst ovenfor skal skyldner gis en betalingsfrist på minst 14 dager i inkassovarslet. Når det ikke fremgår når varselet er sendt, vil det være umulig å si når fristen begynner å løpe. Varslet tilfredsstillende da ikke kravene i inkassoloven § 9.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10 som gjelder betalingsoppfordring. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene omhandlet. Det fremgår der at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Etter nemndas syn er både de fremlagte inkassovarslene og betalingsoppfordringen i strid med inkassoloven, idet de må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. Det vises særlig til det som er sitert fra disse varslene ovenfor.

I samsvar med etablert praksis mener nemnda at teksten i varslene øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er etter dette bortfalt både fordi varslene ikke angir når fristen for betaling begynner å løpe og fordi de utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd.

Klagen har etter dette ført frem, og klager plikter ikke å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda