

Sandefjord 12.november 2013: Vedtak i sak 147-2013.

Klager: NN

Innklaget: KredittGjenvinning AS, Pb 6660 St. Olavs Plass, 0129 Oslo

Saken gjelder: 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 et såkalt ”pumpestikk”; fylling av drivstoff uten betaling. Påkrav ble sendt eier av bilen syv dager senere. Kravet utgjorde kr 391,52, hvorav kr 101,52 gjaldt fylt drivstoff og kr 290 var et administrasjonstillegg.

2. Saksforholdet:

Grunnet manglende betaling av fylt drivstoff sendte innklagede den 30.05.13 et påkrav til klager om å betale kr 392,16. Klager ble oppfordret til å betale omgående, og senest innen 10 dager. Varselet inneholdt samtidig en oppfordring til omgående å ta kontakt på telefon eller mail ved spørsmål vedrørende selve hendelsesforløpet. Betalingsfristen i girodelen var oppgitt til 08.06.13.

Grunnet fortsatt manglende betaling ble inkassovarsel, tillagt kr 63 i purregebyr, sendt 24.06.13. Klager kontaktet innklagede på telefon dagen etter at inkassovarselet var sendt og ba om dokumentasjon for kravet fordi han ikke skjønnte hva kravet gjaldt. Han opplyste at ingen som disponerte bilen, kunne huske å ha fylt drivstoff uten å betale.

Samme dag som betalingsfristen i inkassovarselet utløp kontaktet innklagede XX med forespørsel om å sende bilder og hendelsesforløp på e-post til kunden. XX sendte dette på e-post til skyldner samme dag. Det fremgikk av redegjørelsen at det var forsøkt å bruke kort på automaten, men at kortet ikke ble aktivert. Av de fremlagte fotoene fremgikk det at det var klagers sønner som var avbildet.

14 dager etter at den etterspurte dokumentasjonen var sendt, ble betalingsoppfordring sendt. Klager kontaktet innklagede og bestred først hele kravet, men etter å ha gjennomgått tilsendt dokumentasjon tilbød klager å betale hovedkravet og purregebyret, i det det ikke skulle ha blitt iverksatt inkasso når innsigelse var fremsatt. Innklagede avviste å ha mottatt innsigelse mot kravet tidligere og opprettholdt kravet på omkostningene. Klager viste til at innsigelse var fremsatt allerede samme dag som han mottok fakturaen 24.06.13 og at kravet fortsatt var omtvistet. Han opplyste videre at han ville ta kontakt med Inkassoklagenemnda. Innklagede opplyste at de ville stille saken i bero til 30.08.13.

Klage til inkassoklagenemnda ble innsendt 05.08.13. Klager erkjente kravet på drivstoffet, men bestred kravet på renter og inkassokostnader. Sekretariatsleder for Inkassoklagenemnda oversendte klagen til innklagede som i sitt tilsvare opprettholdt kravet på inkassoomkostningene.

3. Partenes anførsler:

Klager anfører at innklagede har iverksatt inkasso av et krav som det er fremmet muntlig innsigelse mot. Innklagede har sendt to krav, på henholdsvis kr 457,55 og kr 712,21. Umiddelbart etter å ha mottatt første krav ble innsigelsen fremsatt. Innsigelsen var at verken klager eller noen han var ansvarlig for hadde fylt bensinen. Innklagede skulle etterspørre fotodokumentasjon. Denne ble sendt på mail 8.07. Klager var da på ferie uten tilgang til mail.

Det anføres at fordringshaver har et ansvar for å skille kontant- og kortpumper og på den måten kvalitetssikre at kunder uforvarende kan komme i skade for å aktivere feil pumpe.

Det anføres endelig at kravet/salæret har økt uforholdsmessig mye, hele 700% fra det opprinnelige beløpet, kr 101,52. Inkassokravet ble sendt ut i fellesferien da klager, som folk flest, var på ferie og ikke hadde tilgang til mail, og dermed ikke hadde anledning til å agere.

Innklagede anfører at klager ikke tok kontakt eller betalte påkrav sendt 30.05.13. Det legges til grunn at kravet er betryggende avsendt og må regnes som mottatt av klager. På dette grunnlag ble inkassovarsel sendt.

I telefonsamtaler 25.06.13 ble det bare fremsatt ønske fra klager om å få mer informasjon om hendelsesforløpet og dokumentasjon for kravet. Saksbehandler stilte saken i bero. På forespørsel fra innklagede sendte XX e-post med bilder og en redegjørelse for hendelsesløpet til klager. Klager ble også opplyst om at det på bakgrunn av den foreliggende informasjon i saken ikke var grunnlag for å endre det fremsatte kravet.

Da klager ikke tok kontakt innen 14 dager etter at bilder og dokumentasjon var oversendt, ble saken overført til inkasso. Betalingsoppfordring i henhold til inkassoloven § 10 ble sendt. Kravet i betalingsoppfordringen utgjorde totalt kr 712,2, hvorav kr 391,52 utgjorde hovedstol, kr 315 lett salær i henhold til inkassoforskriftens § 2-2 og kr 5,69 i renter.

Administrasjonsgebyret på kr 290 er et erstatningbeløp som skal dekke de merutgifter som stasjonen er påført i forbindelse med identifisering av bilens eier. Hjemmel for kravet følger av alminnelig kontraktsrett, og omfattes ikke av inkassolovens bestemmelser.

Det følger av forarbeidene til inkassoloven at også klageren har et ansvar for å bidra til å avklare forholdet, jf NOU 1983:8 s 98. Så lenge klager ikke fulgte opp saken, fremsto kravet som reelt, og uteblitt betaling gjorde det nødvendig å iverksette inkassotiltak. Først 4 dager etter at saken var registrert til inkasso sendte klager to e-poster der kravet ble bestridt. Grunnlaget for at kravet ble bestridt var i første omgang at verken han eller noen av de andre som som diponerte bilen kunne huske å ha fylt drivstoff den aktuelle dagen, samt at etterspurt dokumentasjon ikke var mottatt. Senere samme dag sendte klager en ny e-post der det fremgikk at dokumentasjonen likevel var mottatt, og at det var klagers sønner som var avbildet. Han aksepterte da å betale kravet slik saldoen var i inkassovarselet 24.06.13, kr 457,44, men ikke noe mer da han mente det var urimelig å øke omkostningene på et omstridt beløp midt i ferien.

Etter at klager den 08.07.13 mottok etterspurt dokumentasjon har han ikke fremsatt noen innsigelser verken mot det rettslige eller faktiske grunnlaget for kravet. Kravet var reelt og ubetalt og det var ikke omtvistet da det ble registrert til inkasso 22. juli 2013.

Det anføres endelig at klager burde ha informert saksbehandler om at han på grunn av ferieavvikling i det aktuelle tidsrommet ikke ville kunne følge opp saken før han var tilbake, og derfor bedt om en utsettelse. Alternativt kunne klager fått en stedfortreder til å følge opp saken i den tiden han var på ferie. Klager var klar over at det ville bli sendt ham dokumentasjon da han selv ba om dette. Klager burde da også være klar over at denne kunne bli sendt til ham mens han var på ferie. Innklagede kan på denne bakgrunn ikke se at det er handlet i strid med regelen om god inkassoskikk i inkassoloven § 8.

Vilkårene for klagers plikt til å dekke de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 er tilstede.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 28. oktober 2013 og 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd faller erstatningsplikten bort dersom fordringshaveren eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i §9, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Nemnda har først vurdert om det fremlagte inkassovarselet er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Nemnda har gjennom sin praksis etablert visse krav og begrensninger for hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementet i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet. Det ble her vist til at et inkassovarsel skal være "klart og utvetydig" utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig må ta hensyn til hvordan brevet samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstillende kravet til innhold i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Av lovteksten fremgår det imidlertid at skyldneren skal varsles om at «inkasso vil bli satt i verk» ved manglende betaling. Nemnda er kjent med uttalelsene i inkassolovens forarbeider (NOU 1983:8 s38), der det uttales «Da varselet normalt vil bli sendt av fordringshaveren selv, kan det ikke stilles for store krav til dets form og innhold. Det vesentlige må være at skyldneren på en klar og utvetydig måte blir gjort oppmerksom på gjeldsposten og at fortsatt manglende oppfyllelse vil medføre at saken sendes over til profesjonell inkassator». Nemnda tar derfor utgangspunkt i at et inkassovarsel skal gi klart uttrykk for hvilke konsekvenser skyldner risikerer ved å unnlate å betale eller fremsette innsigelser mot kravet, jf. lovens formulering om at det som skal varsles er «at inkasso vil bli satt i verk» dersom betalingsfristen oversittes.

I inkassovarselet som er sendt i denne saken heter det blant annet «Vi gjør oppmerksom på at du fremdeles kan unngå en inkassosak ved å betale kravet innen 14 dager fra dato på dette brevet. Dersom hele kravet i henhold til oppstillingen ovenfor ikke er betalt innen fristen, kan inkasso iverksettes og ytterligere omkostninger kan påløpe». Det heter videre «Restkravet kan etter forfall av dette inkassovarselet bli registrert til inkasso, og kan bli ilagt inkassosalær, beregnet på grunnlag av restkravet ved saksregistrering».

Nemnda er av den oppfatning at varselet i nærværende sak, ved å benytte ordet kan istedenfor vil bli sendt til inkasso, ikke på en klar og utvetydig måte gir uttrykk for at inkassopågang er en konsekvens av manglende betaling. At varselet i denne saken er sendt av innklagede, som er en profesjonell inkassator, må etter nemndas oppfatning skjerpe kravene til at varslene er presise og i samsvar med lovens ordlyd. Nemnda er derfor av den oppfatning at dette varselet ikke tilfredsstillende varslets krav til å være klart og utvetydig.

Nemnda har deretter vurdert klagers innsigelse, om denne var av en slik art at klager hadde grunn til å få den vurdert og om den i så fall var satt frem i tide.

Nemnda legger til grunn at klager kontaktet innklagede med anførsel om at kravet var ukjent, straks etter at inkassovarselet var mottatt. Dokumentasjon for kravet ble sendt på e-post til klager samme dag som betalingsfristen i inkassovarselet utløp. Da innklagede ikke hadde hørt noe fra klager 14 dager etter at etterspurt dokumentasjon var fremlagt, ble inkasso iverksatt. At klager var på ferie og derfor ikke fikk gjennomgått dokumentasjonen tidligere, er forhold han selv må bære risikoen for. Det legges i denne sammenheng til grunn at klager selv hadde anmodet om at slik dokumentasjon ble fremlagt. Det var derfor ikke uventet at dokumentasjonen ville bli fremlagt i løpet av kort tid. Nemnda legger endelig til grunn at innsigelsen var åpenbart grunnløs, da det fremgikk av den fremlagte dokumentasjon at det var klagers sønner som hadde forlatt bensinstasjonen uten å betale for fylt drivstoff.

Inkassoklagenemnda finner endelig grunn til å kommentere at det er gitt to forskjellige betalingsfrister i påkravet sendt av innklagede 30.05.13. Ved fylling av drivstoff gjelder kontantprinsippet og kravet forfaller til

betaling umiddelbart etter at fyllingen er foretatt. Grunnet manglende betaling ble påkrav sendt. Dette kravbrevet er ikke direkte regulert i inkassoloven. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet likevel bemerket og lagt til grunn at også slike kravbrev må være i samsvar med kravet til god inkassoskikk jf. inkassoloven § 8. Om skyldner gis en frist i et kravbrev, må fristen være den samme alle steder i kravbrevet. Dersom det vises til ulike frister i kravbrevet, slik det er gjort i denne saken, kan dette være egnet til å skape forvirring hos skyldner, hvilket ikke anses å være i samsvar med god inkassoskikk.

Nemnda har etter dette kommet fram til at innklagede har opptrådt i strid med inkassoloven §§ 8 og 9, jf. § 17 fjerde ledd. Klager plikter således ikke å betale påløpte inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda