

**Skien, 17. september 2007: Vedtak i sak 160-2006.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Lindorff AS, Postboks 7015, 5020 Bergen

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse hun hadde rimelig grunn til å få vurdert før inkasso ble satt i verk.

Thor Dahls gt. 1 A  
Postboks 311, 3201 Sandefjord  
Tlf.: 33 46 56 57 . Faks: 33 46 93 13  
E-Mail: [post@inkassoklagenemnda.no](mailto:post@inkassoklagenemnda.no)  
Bankgiro: 2490.56.30748  
Org.nr.: 971 317 612  
[www.inkassoklagenemnda.no](http://www.inkassoklagenemnda.no)

## 1. Kravet

Kravet gjelder faktura for opptøking etter en vannskade fra XX. Fakturaen hadde opprinnelig forfall 20.04.06. Hovedkravet var kr 3122,16. Grunnet manglende betaling ble inkassovarsel sendt 05.05.06 med forfall 19.05.06. Betalingsoppfordring/stengevarsel ble sendt 07.06.06 med forfall 21.06.06. Inkassosalær med kr 825 var tillagt kravet. Hovedkravet ble betalt 23.06.06. Salærkravet står udekket.

## 2. Saksforholdet

Faktura ble sendt klager. Klager kontaktet fordringshaver i en e-post 26.04.06, der hun skrev: ”mitt forsikringsselskap skal betale siste strømregningen min grunnet en vannlekkasje og ekstra bruk av strøm til opptøking. Dersom denne ikke betales punktlig vennligst gi beskjed i god tid. NB mailen er tatt utskrift av.”

Grunnet manglende betaling sendte fordringshaver den 05.05.06 en betalingspåminnelse-varsel om inkasso/stenging. Varselet ble sendt til klagers oppgitte adresse og hadde betalingsfrist 19.05.06.

Klager skal ved mottak av inkassovarselet ha kontaktet fordringshaver pr telefon. Fordringshaver skal ha opplyst at de ikke hadde mottatt klagers e-post av 26.04.06. I senere samtale samme dag skal det ha blitt avtalt at fordringshaver skulle sende kopi av fakturaen til navngitt kontaktperson i klagers forsikringsselskap.

Grunnet manglende betaling ble saken oversendt til inkasso den 02.06.07.

Betalingsoppfordring/stengevarsel tillagt kr 825 i inkassosalær ble sendt klager 07.06.07.

Betalingsfristen var 21.06.06.

I brev av 10.06.06 til fordringshaver fremmet klager en ”klage på behandling ved deres kundemottak” . Klager viste blant annet til at hun hadde snakket med en navngitt ansatt hos fordringshaver og gitt beskjed om at regningen var sendt forsikringsselskapet, samt at hun måtte få beskjed dersom denne ikke ble betalt slik at hun kunne få en sjanse til å ordne opp med forsikringsselskapet før regningen ble sendt til inkasso. Brevet ble deretter sendt på e-post den 12.06.07. Fordringshaver ble oppfordret til å se brevet i sammenheng med tidligere tilsendt e-post.

Klager bestred også kravet overfor innklagede i en e-post av samme dag. Det ble her vist til at klager hadde en avtale med fordringshaver, og at saken ikke skulle vært sendt til inkasso.

Etter å ha fremlagt innsigelsen overfor fordringshaver ble innsigelsen avvist i e-post fra innklagede 16.06.06. I tiden etter at innsigelsen var blitt avvist fant det sted en omfattende e-post korrespondanse mellom partene om hvorvidt slik avtale var etablert.

Hovedkravet ble betalt 23.06.06, mens kravet på inkassosalærsalæret ble purret i girobrev 29.06.06.

I brev til innklagede opprettholdt klager sin innsigelse. Det ble vist til at dårlig kundebehandling hos fordringshaver var årsaken til at kravet ble sendt til inkasso.

Innklagede opprettholdt kravet i brev 06.07.06. Det ble vist til tidligere korrespondanse i saken, og det ble informert om at saken ville bli stående som delvis betalt.

Klager underrettet innklagede i brev av 10.07.06 om at hun mente at restkravet var urettmessig, og at hun vurderte å anmelde saken.

Klager kontaktet Inkassoklagenemnda i e-post 09.07.06 som ble besvart i e-post 24.07.06. Klager ble oppfordret til å sende formell klage til Inkassoklagenemnda.

I brev av 25.07.06 fremsatte klager en klage mot innklagede. Klager viste til at hun mente at hun hadde en avtale med fordringshaver og at kravet aldri skulle vært sendt til inkasso. Kopi av klagen ble oversendt innklagede i brev 14.09.06. I innklagedes tilsvarende svar, datert 21.09.06, ble kravet på inkassosalær opprettholdt. Det ble vist til at klagers innsigelser har blitt vurdert og at saksbehandlingen har vært i tråd med god inkassoskikk.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at hun hadde en avtale med fordringshaver om at hun skulle varsles dersom kravet ikke ble betalt. Fordringshaver var underrettet både pr. e-post og i telefon om at det var forsikringsselskapet som skulle betale og at fakturaen var sendt dit. Da den navngitte personen hos fordringshaver påtok seg å sende regningen til forsikringsselskapet, tok hun det som en selvfølge at hun ville få beskjed dersom regningen fortsatt ble stående ubetalt. Det anføres videre at hun ikke fikk informasjon om at kravet ville bli sendt direkte til inkasso dersom kravet fortsatt ble stående ubetalt. Fordringshaver gjorde henne heller ikke oppmerksom på at hun måtte søke om betalingsutsettelse dersom kravet ikke skulle sendes til inkasso.

Det fremgår av klagers henvendelse at hun mener at det beror på en misforståelse mellom henne og fordringshaver at kravet ble sendt til inkasso, og at hun som godtroende kunde ikke skal måtte betale for fordringshavers kundebehandling.

Innklagede anfører at de først ble kjent med at kravet var omtvistet ved klagers henvendelse 12.06.06. Det anføres at innsigelsene ble vurdert sammen med fordringshaver, men at de ble avvist. Det vises til at skyldneren selv har ansvar for å sjekke om fakturaen blir betalt. Fordringshaver kan ikke bekrefte at de skulle gi klager beskjed dersom fakturaen ikke ble betalt. Dette på bakgrunn av at kreditors kundesenter ikke har lov til å samtykke vedrørende avtaler som dette. Det vises videre til at en avtale består av tilbud og aksept, og at klager måtte forstå at ved uteblitt aksept måtte klager selv følge opp saken. Det hevdes videre at det er klager som påstår at det er inngått avtale om at fordringshaver skulle varsle henne dersom kravet ikke ble betalt. Det påligger derfor henne å føre bevis for en slik avtale. Kravet på inkassoomkostninger opprettholdes.

### **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. Nemnda skal således ikke ta stilling til ansvaret for 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.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse. 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 uttalelsene i lovens forarbeider og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Denne praksis knytter seg imidlertid til spørsmål om fordringshaverens krav er berettiget eller ikke. Kravet som denne saken gjelder, er ikke omstridt. Uenigheten gjelder spørsmålet om det er inngått avtale med fordringshaver om at man skulle avvente innbetaling fra klagers forsikringsselskap, og at fordringshaveren skulle varsle klager dersom betaling ikke skjedde innen den gitte frist. Etter nemndas syn må den som påstår at han har en slik avtale, på vanlig måte sannsynliggjøre avtalens eksistens. Dette spørsmålet må avgjøres på grunnlag av fri bevisbedømmelse, jf. tvistemålsloven § 183.

Nemnda legger til grunn at kravet er sendt til klager som er rett skyldner for kravet. Klager er derfor i utgangspunktet ansvarlig for at kravet blir betalt. Det forhold at klagers forsikringsselskap hadde påtatt seg å dekke klagerens kostnader til strøm i forbindelse med opptøking etter vannskaden, endrer ikke dette utgangspunkt.

Klagers første henvendelse til fordringshaver skjedde først etter at fakturaen var forfalt. Det forelå således allerede et mislighold, og klager hadde derfor etter nemndas syn en sterk oppfordring til selv å påse at betaling skjedde mest mulig omgående. Innholdet i den e-post klager hevder å ha sendt fordringshaveren 26. april 2006 inneholder etter nemndas syn kun en anmodning om å bli varslet dersom forsikringsselskapet ikke betalte regningen. Betalingspåminnelsen/varselet om inkasso/stenging som fordringshaveren selv sendte klager 5. mai 2006, var åpenbart et varsel til klager om at regningen fortsatt sto ubetalt, noe klagers henvendelse til fordringshaveren etter å ha mottatt dette varselet, bekrefter. Selv om klager ved denne henvendelsen oppnådde at fordringshaveren sendte kopi av fakturaen til forsikringsselskapet, innebærer ikke dette at fordringshaveren påtok seg noen plikt til å varsle ved fortsatt manglende betaling, enn si noen forpliktelse til å avvente inkassopågang i forhold til klageren. Etter nemndas syn lå forholdene ved henvendelsen til fordringshaveren i begynnelsen av mai 2006 tvert imot slik an at hennes egen plikt til å påse at betaling skjedde innen 19. mai var ytterligere skjerpet. I stedet for å kontakte fordringshaveren ved det utsatte forfall 19. mai 2006 valgte klageren å forholde seg passiv frem til 10. juni 2006, etter at hun hadde mottatt betalingsoppfordringen der inkassosalær var lagt til kravet. Innholdet i hennes brev 10. juni til fordringshaveren med kopi til innklagede 12. juni 2006 svarer innholdsmessig til det hun skrev i sin e-post 26. april 2006, og er etter Inkassoklagenemndas syn kun en anmodning om å bli varslet ved fortsatt manglende innbetaling fra forsikringsselskapet. I brevet angis det intet i retning av at dette var akseptert av fordringshaver på en måte som skulle tilsi at det var tale om en rettslig bindende viljeserklæring.

Etter Inkassoklagenemndas syn har klager ikke sannsynliggjort at det foreligger en avtale mellom henne og fordringshaver med et innhold slik hun beskriver.

Da påstanden om at det skulle foreligge en avtale ble kjent for innklagede, tok innklagede saken opp med fordringshaver som avviste at noen slik avtale forelå hvilket ble videreformidlet til klager blant annet i brev 14. juni fra innklagede. Klager kan således heller ikke ha fått noen forventning om at hennes påstand ville føre frem.

Inkassoklagenemnda har etter dette kommet til at innklagede ikke har opptrådt i strid med god inkassoskikk hvilket innebærer at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenenda