

Skien, 25. januar 2008: Vedtak i sak 17-2007

Klager: NN

Innklaget: Oslo Creditservice AS, Postboks 2933 Solli, 0230 Oslo

Saken gjelder: Om klagers innsigelse var av en slik art at han burde fått den vurdert før inkasso ble iverksatt, om varsel om bruk av oppsøkskonsulent var i strid med god inkassoskikk og om klager har krav på å få dekket utgifter til skrivehjelp.

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 på kr. 700 for ilagt kontrollavgift. Avgiften ble ilagt 07.10.05. Inkassovarsel ble sendt 30.10.05 tillagt kr. 54 i purregebyr. Betalingsoppfordring ble sendt 16.11.05. Inkassosalær var da tillagt kravet med kr 270. Ny betalingsoppfordring ble sendt 20.02.06. Inkassoomkostninger var da tillagt kravet med kr 343,75.

2. Saksforholdet

Grunnlaget for ileggelsen av kontrollavgiften skal være at klager har parkert en båthenger ved XX borettslag. Det er på blanketten for kontrollavgiften avmerket at båthengeren var parkert på grønt areal og på område merket med parkering forbudt, jf. hovedskilt v/innkjørsel.

Grunnet manglende betaling ble inkassovarsel sendt klager 30.10.05. Klager skal ha kontaktet fordringshaver /innklagede og fremsatt innsigelse muntlig to ganger, men skal ha blitt henvist til å fremsette disse skriftlig. Skriftlig innsigelse ble derfor fremsatt i brev av 14.11.05. Brevet var adressert til fordringshaver v/innklagedes navn og adresse. Klager opplyste i brevet at han led av dysleksi og at han av denne grunn har måttet søke hjelp for å få skrevet brevet. Han fremsatte derfor et krav på kr 300,- overfor inkassator til dekning av utgifter for bistand med brevskrivning.

Innklagede skal ikke ha mottatt klagers innsigelse og sendte derfor betalingsoppfordring 16.11.05

Klagers innsigelse ble først mottatt 19.11.05. Saken skal da ha blitt stoppet, påløpt inkassosalær ble redusert til purregebyr og innsigelsen ble oversendt fordringshaver for vurdering. Fordringshaver opprettholdt kravet. Innklagede skal ha underrettet klager om dette i brev av 09.01.06. Dette brevet skal ha kommet i retur med opplysninger om ny adresse. Brevet skal derfor ha blitt sendt ut på nytt den 19.01.06. Ingen av disse brevene er fremlagt for nemnda.

Ny betalingsoppfordring skal ha blitt sendt ut 20.02.06. Inkassoomkostningene var i dette brevet oppgitt til kr 343,75. Beløpet er spesifisert med 275 i inkassosalær og kr 68,75 i merverdiavgift da det under sakens gang var avklart at YY AS, som skal ha kjøpt opp kravet etter forfall, ikke er merverdiavgiftspliktig.

Klager skal på ny ha kontaktet innklagede og anmodet om kopi av bilder i saken. Dette skal ha blitt sendt klager både 28.02.06 og 07.03.06. I samtale med saksbehandler 06.03.06 skal saksbehandler hos innklagede ha spurt om saken var omtvistet, noe klager skal ha avkreftet. Etter at bildene ble sendt siste gangen skal ikke innklagede ha hørt noe mer fra klager. Det ble derfor sendt ytterligere tre girobrev, henholdsvis 04.04.06, 04.05.06 og 07.06.06. I brevet 07.06.06 het det "Siste sjanse til frivillig ordning! Vi har sendt Dem flere brev i saken uten å ha mottatt verken oppgjør eller annen form for tilbakemelding fra Dem. Da vi ønsker en dialog med Dem, vurderer vi nå å sende en oppsøkskonsulent til Dem. Ønsker De å unngå at vi vurderer dette, ber vi

Dem betale kravet innen forfallsfristen, eller kontakte oss for en avdragsordning.” Inkassoomkostningene var i alle tre brevene oppgitt til kr 687,50.

Klager fremmet klage til Inkassoklagenemnda 02.02.07. En erklæring fra borettslaget var lagt ved klagen. I Erklæringen heter det: ”XX borettslag bekrefter med dette at tilhenger står utenfor borettslagets eiendom, på areal tilhørende Oslo kommune.” Erklæringen er skrevet på borettslagets brevpapir og er undertegnet av navngitt person i styret for borettslaget. Erklæringen er datert 29.06.06.

I brev 28.03.07 ble saken oversendt innklagede for uttalelse. I innklagedes tilsvaer 25.04.07 ble det redegjort for saksgangen i saken. Det ble informert om at forliksklage i saken var sendt den 14.08.06, men at denne var trukket i januar 07 i det fordringshaver var gått konkurs. I henhold til kunngjøringer fra Brønnøysundregistrene ble konkurs åpnet hos fordringshaver 28.08.06.

3. Partene anfører

Klager anfører at kontrollavgiften er skrevet på feil grunnlag da det ikke var grunn for å ilegge kontrollavgift slik bilen med båthengeren sto parkert. Det anføres at hengeren sto på tomteareal tilhørende Oslo kommune, og at fordringshaver arbeidet for borettslaget, og deres eiendom. Det anføres videre at hengeren sto parkert på et sted der det er skiltet med at det er tillatt å parkere utenfor oppmerket område i 30 minutter. Klager fremsatte et erstatningskrav på kr 300 for skriftlig nedtegning av hans innsigelse. Klager anfører endelig at selskapet ikke har behandlet hans innsigelse.

Innklagede anfører at kravet mot klager er rettmessig. Innklagede skal ha underrettet klager om at kravet ble opprettholdt og dokumentasjon for kravet skal ha blitt sendt. Det anføres videre at selskapet ikke hørte noe mer før klager tok kontakt rundt tre måneder senere og ba om oversendelse av saken til forliksrådet. Saken ble på ny stoppet og forliksklage ble inngitt. Forliksklagen ble senere trukket idet det ble åpnet konkurs hos fordringshaver. Kravet skal ennå ikke være oppgjort og klager skal ha ringt innklagede ca 2000 ganger.

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.

Det fremgår av innklagedes tilsvaer at saken 14.08.2006 ble sendt til forliksrådet, men at klagen ble tilbakekalt i januar 2007 uten at klagen var realitetsbehandlet. Saken kan derfor etter nemndas syn ikke sies å ha vært under behandling eller behandlet av domstolene på det tidspunkt saken ble brakt inn for Inkassoklagenemnda, og nemnda finner derfor ikke grunn til å avvise klagen i medhold av nemndavtalens punkt 5.9.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i lovens § 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. I så fall er saken en såkalt ”tvistesak”. Kravet må da drives inn rettslig.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s 121 og NOU 1983:8, s 98) og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert, er relativ lav. Men spørsmålet om det er ”rimelig grunn” for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og faller utenfor inkassolovens virkeområde - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at parkeringen var foretatt på eiendom tilhørende Oslo kommune, og ikke borettslaget. Klager skal ha fremmet innsigelse mot kravet tidlig i prosessen, men ble avvist og henvist til at den måtte fremsettes skriftlig. Innsigelsen ble deretter inngitt skriftlig. På vegne av

fordringshaver skal innklagede ha informert klager om at kravet ble oppretthold. Begrunnelsen for å opprettholde kravet er ikke kjent for Inkassoklagenemnda.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at den i saken fremsatte innsigelse, er en innsigelse som det er vanskelig å se bort fra. Klager har både overfor fordringshaver og innklagede anført at han mente avgiften var ilagt på urettmessig grunnlag og har fremlagt en erklæring fra borettslagets styre, der det heter: "XX borettslag B/L bekrefter med dette at tilhenger står parkert utenfor borettslagets eiendom, på areal tilhørende Oslo kommune". Etter en helhetsvurdering er Inkassoklagenemnda kommet til at innsigelsen ble fremsatt så tidlig og er av en slik art at klager hadde rimelig grunn til å få den vurdert før inndrivingen ble satt i verk.

Inkassoklagenemnda har av eget tiltak også funnet å burde vurdere om varsel om bruk av oppsøkskonsulent i brev 07.06.2006 er i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd. Etter denne bestemmelse er det ikke grunnlag for inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt "i strid med god inkassoskikk". Det er i nemndas vedtak 187-03 lagt til grunn at det normalt ikke er i strid med god inkassoskikk å sende skyldneren varsel om at en representant fra inkassatoren vil komme på hjemmebesøk. I nærværende sak ble dette varselet sendt lenge etter at klager hadde fremmet innsigelse i saken, og etter at det hadde funnet sted en omfattende kontakt mellom partene. Innklagede var klar over at kravet var omtvistet, og at en løsning var lite sannsynlig, selv ved bruk av oppsøkskonsulent. Sett i dette lys mener nemnda at det å varsle om mulig bruk av oppsøkskonsulent, og å begrunne det med et ønske om å få i stand en dialog, vanskelig kan ses på som annet enn et forsøk på å tiltvinge seg rask betaling. I en slik situasjon vil et slikt varsel etter nemndas mening utsette skyldneren for urimelig påtrykk og ulempe, og er ikke i samsvar med god inkassoskikk.

Klageren har også krevd at innklagede skal dekke hans utgifter til skrivehjelp med 300 kroner. Etter nemndavtalens punkt 6.3 kan nemnda i spesielle tilfeller pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager. Grunnlaget for kravet er angitt å være dysleksi hos klager. Etter nemndas syn er dette neppe et slik spesiell tilfelle som avtalen tar sikte på, idet personer med slike problemer ofte vil være selvhjulpent ved bruk av dataverktøy med retteprogrammer. Dersom klager ikke har slikt verktøy, ville han kunne ivareta sin sak ved å søke hjelp hos sekretariatet eller skrive et håndskrevet brev. Det er ellers lagt vekt på at kravet, som er beskjedent, ikke er nærmere dokumentert

Klager gis etter dette medhold, og innklagede har da ikke krav på inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd. Kravet om erstatning for utgifter tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold. Klager plikter ikke å betale inkassoomkostninger. Krav om erstatning for utgifter til skrivehjelp tas ikke til følge.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda