

**Sandefjord 29. mars 2012: Vedtak i sak 170-2011.**

**Klager:** NN

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

**Saken gjelder:** Om kravet er korrekt brakt til forfall overfor klager, om klagers innsigelse er fremsatt i tide og om innklagede har brutt god inkassoskikk ved å fortsette inndrivelse etter at innsigelsen ble fremsatt.

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 gjelder krav på kr 950 for ikke levert utstyr tilhørende modembaserte tjenester, telefoni og bredbånd, etter oppsigelse av abonnement.

## 2. Saksforholdet

Etter oppsigelse av abonnement hos XX ble klager i brev 10.02.09 oppfordret til å returnere modem med serienummer 001AAD6EB9D6 med tilhørende utstyr så raskt som mulig og senest innen 14 dager fra brevets dato. Det ble samtidig opplyst at «dersom nevnte utstyr ikke blir tilbakelevert, vil utstyrets verdi kr 950,- bli inndrevet. Dersom De har mistet utstyret, ber vi Dem om å kontakte oss innen 14 dager fra dette brevets dato for å få en separat faktura tilsendt.»

«Inkassovarsel – ureturnert modembaserte tjenester» ble deretter sendt 28.04.09. Det ble vist til brevet av 10.02.09. I varselet het det blant annet: «Viser til vårt brev datert 10-02-2009 der det ble gjort oppmerksom på at utstyret for modembaserte tjenester fra XX ikke er tilbakelevert. Da vi ikke kan se å ha mottatt modemmet med serienummer 001AAD6EB9D6 registrert på Deres abonnement, anses verdien på utstyret kroner 950,- som forfalt til betaling. Dersom utstyret ikke blir tilbakelevert eller kravet blir betalt innen 14 dager fra dette brevets dato, vil saken bli oversendt til inkasso. Dersom De har mistet utstyret, ber vi Dem om å kontakte oss umiddelbart for å få en separat faktura tilsendt. Vi gjør oppmerksom på at dersom dette blir en inkassosak, vil det påløpe ytterligere omkostninger fra inkassoselskapet, samt forsinkelsesrenter etter gjeldende rentesats.»

Etter at saken var overført til innklagede sendte innklagede nytt inkassovarsel datert 24.11.09. Det het her blant annet: « XX AS kan ikke se å ha mottatt i retur utstyret (TV-dekoder / Bredbåndsmodem) for tjenesten du tidligere abonnerte på kundenummer 788381-5. Verdien for utstyret anses nå som forfalt til betaling. Vi ber om at utstyret med serienummer 001AAD6EB9D6 leveres tilbake til XX AS, eller at kravet betales snarest, og senest innen 14 dager fra brevets dato. Vi gjør oppmerksom på at dersom tilhørende tilleggsdeler (strømadapter, kabler og eventuell fjernkontroll) mangler ved innlevering vil dette bli fakturert separat av XX. Dersom fristen ikke overholdes, overføres saken til inkasso.» Det var ikke beregnet renter, men purregebyr var lagt til kravet med kr 59.

Grunnet manglende betaling ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt tariffmessig salær etter lett sats, ble sendt 16.12.09. I varselet het det blant annet: «Etter oppdrag fra XX AS /YY KRAV ber vi deg betale forfalt gjeld i henhold til faktura. Kontakt oss dersom du har spørsmål vedrørende kravet. Unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader og rettslig innfordring kan iverksettes. Oversittes betalingsfristen i inkassoforskriftens § 2-3, økes salæret.»

I girobrev 14.01.10 ble klager minnet på inkassosaken og informert om at kravet ville bli vurdert krevd inn rettslig dersom kravet ikke bli betalt innen 28.01.10. Inkassosalær var nå beregnet med kr 590. Det het i brevet blant annet «kravet står fortsatt ubetalt..... [...].... En slik rettslig pågang vil medføre ekstra kostnader for deg. Her er noen eksempler på hva ulike tiltak kan koste: .....»

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda i brev 27.07.11. Det fremgikk av klagen at kravet var omtvistet, idet klager mente det fakturerte utstyret var levert tilbake.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte henvendelsen til innklagede som i sitt tilsvarende opprettholdt kravet på inkassokostnadene.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at kravet er omtvistet da det fakturerte utstyret ble tatt med og levert i skranken på XXs kontor i forbindelse med oppsigelse av abonnementet. Etter forholdsvis lang tid ble utstyret etterlyst og klager skal da ha informert om at utstyret tidligere var levert personlig hos XXG, noe også innklagede skal ha blitt informert om. Kravet er bestridt flere ganger overfor XX og Lindorff. Det anføres at innklagede har brutt inkassoloven § 8 om god inkassoskikk, og at innklagede opptrer «truende» der hensikten er å vekke frykt.

Innklagede fastholder kravet på så vel hovedkrav som inkassokostnader. Klager er oppfordret til å fremlegge kvittering for tilbakelevert utstyr. Det anføres at det må være klager som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre sin påstand. Klager har ikke fremlagt slik kvittering, men har opprettholdt innsigelsen. Det vises til forarbeidene til inkassoloven (Ot. prp. nr 2 s 113) der det i forbindelse med drøftingen av «god inkassoskikk» uttales at inkassatoren vil ha en viss frihet til å fortsette utenrettslig inkassopågang dersom det ikke er klart at kravet er uberettiget eller meget tvilsomt. Samtidig uttaler forarbeidene på samme sted i tilknytning til lovens § 17 annet ledd at fortsatt utenrettslig inndrivning forholdsvis lett vil kunne føre til at inkassokostnadene ikke kan kreves erstattet av skyldneren.

Det anføres videre at innsigelse mot kravet ikke ble fremmet før saken ble sendt til inkasso. Første innsigelse ble registrert 18.01.10, etter at tungt salær var påløpt. Det er ikke noe som tyder på at klager skulle vært forhindret fra å fremme innsigelsene tidligere, slik at kostnadene kunne vært unngått.

Det anføres endelig at fordringshaveren med overveiende sannsynlighet vil få medhold ved behandling i forlikrådet, noe som vil kunne føre til økte omkostninger for klager. Man har derfor forsøkt å få skyldner til enten å fremskaffe kvittering eller betale kravet uten at saken er påført ytterligere kostnader.

Det avvises at god inkassoskikk er brutt i denne saken, og kravet på inkassosalær opprettholdes.

### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 19. mars 2012. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klager 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 til 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 ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves erstattet når skyldneren hadde innsigelse som det var ”rimelig grunn” til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven § 9.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om kravet er brakt til forfall overfor klager, noe som er en forutsetning for å iverksette utenrettslig inkassoindrivning. Nemnda legger til grunn at det ikke er sendt noen ordinær faktura i saken. Klager ble tilskrevet 10.02.09 og informert om at verdien av utstyret ble ansett for å være kr

950 med pålegg om å levere utstyret tilbake så snart som mulig, men senest innen 14 dager etter brevets dato. Det ble samtidig opplyst at beløpet på kr 950 vill bli inndrevet dersom utstyret ikke ble levert tilbake. Etter nemndas oppfatning etterlater brevet ikke tvil om at verdien av utstyret, kr 950, forfalt til betaling 24. februar 2009 dersom utstyret ikke var tilbakelevert før senest samme dato.

Nemnda finner grunn til å bemerke at fordringshavers inkassovarsel ikke tilfredsstillende kravene til et gyldig inkassovarsel. Det vises til inkassovarslets utsagn om at "*dersom dette blir en inkassosak, vil det påløpe ytterligere omkostninger...*". Nemnda henviser i denne sammenheng til forarbeidenes uttalelser og nemndas praksis om at det i inkassovarslet ikke må gis inntrykk av at det uten videre vil påløpe inkassokostnader ved oversendelse til inkasso, idet slike utsagn utsetter skyldneren for urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk. Det inkassovarslet som ble sendt av innklagede 24.11.09, tilfredsstillende imidlertid lovens krav, og forholdet anses derved reparert.

Klagers innsigelse mot kravet er begrunnet med at han ikke er forpliktet til å betale kravet på kr 950 fordi han allerede skal ha levert tilbake utstyret han er blitt krevd for.

Klager har ikke sannsynliggjort at han har fremsatt innsigelsen overfor fordringshaver eller innklagede før den ble registrert hos innklagede første gang 18.01.10. Dette er etter at tungt salær var påløpt. Slik nemnda ser det, er innsigelsen da fremsatt for sent, idet det ikke er sannsynliggjort at innsigelsen ikke kunne vært fremsatt på et langt tidligere tidspunkt. Klager kan etter dette ikke fritas for å betale inkassokostnadene med hjemmel i inkassoloven § 17 andre ledd.

Inkassoklagenemnda kan heller ikke se at innklagedes handlemåte etter at innsigelsen ble fremsatt er i strid med god inkassoskikk. Klager er gjentatte ganger oppfordret til å fremlegge kvittering eller annet som kan sannsynliggjøre at utstyret er innlevert, men har ignorert disse oppfordringene. Nemnda viser til at det er den som påstår å ha oppfylt sine forpliktelser, som har bevisbyrden for å dokumentere eller sannsynliggjøre dette.

Nemnda er etter dette kommet til at klagen ikke kan føre frem, og klageren plikter da å erstatte fordringshaveren de utenrettslige inkassokostningene, jf. inkassoloven § 17 første ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis ikke medhold og plikter å betale inkassokostnadene.

Rune Jensen