

**Sandefjord, 25. april 2013: Vedtak i sak 176-2012.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Vangdal Alt Inn AS, Postboks 24 Bønes, 5849 Bergen.

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremmet en innsigelse hun hadde krav på å få vurdert. Om kravet er korrekt varslet.

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 et ubetalt fakturakrav datert 08.03.12 fra XX på kr 3 672 med forfall 22.03.12. Kravet gjaldt medlemskap for perioden 01.01011-30.06.12 som i følge fakturaen etter avtale skulle betales gjennom mobilfaktura.

## 2. Saksforholdet

Kravet ble ikke betalt til forfall, og fordringshaver sendte 17.04.12 «1. varsel» med overskriften «Betalingsvarsel». Det var lagt til kr 60 i gebyr. Omtrent midt på siden i varselet med uthevet skrift var det skrevet: «Inkassovarsel: Vi kan ikke se å ha mottatt betaling for utestående fordring. Dersom vi ikke har mottatt betaling innen 14 dager oversendes kravet til inkasso. Har du betalt, se bort fra denne henvendelsen».

Klager henvendte seg til fordringshaver i e-post av 17.04.12 der fakturaen ble bestridt. Klager avviste å ha noen avtale med fordringshaver. Innklagede viste til at medlemskap var bekreftet pr SMS i januar 2011 og opprettholdt kravet.

Da kravet ikke ble betalt, ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring/varsel om at sak reises ble sendt 04.05.12. Inkassosalær var tillagt med kr 620. Varslet om at tungt salær ble sendt 08.06.12. I brev 18.06.12 ble det informert om at «kravet mot Dem er blitt større slik vi varslet» og «Vi vurderer å iverksette nye tiltak som kan medføre ytterligere omkostninger for Dem».

Klagers økonomirådgiver hos NAV henvendte seg 27.08.12 til innklagede med en kravforespørsel. Det ble her anmodet om fire måneders betalingsutsettelse for krav der det ikke var satt i gang rettslig innkreving. Det ble videre vist til at skyldner tidligere hadde bestridt kravet. Rådgiveren ba endelig om at svar ble sendt denne.

Innklagede sendte 30.08.12 ny «Betalingsoppfordring/varsel om at sak reises, jfr. Tvisteloven § 5-2» til klager. Salær var nå beregnet med tung sats, kr 1240. Grunnlaget for kravet var oppgitt «misligholdt betaling til XX i forbindelse med nedenstående fakturaer». Fakturanummer 22193 pålydende kr 3672 var deretter oppgitt.

Gjeldsforespørselen fra NAV ble besvart 21.09.12 med en oppstilling av kravet. Det het videre «Kravet gjelder et løpende medlemskap i fordelsklubben XX. Medlemskapet er bekreftet pr sms. Kreditor opprettholder kravet. Se vedlegg.»

Klager henvendte seg skriftlig til Inkassoklagenemnda 01.10.12. Det fremgikk av klagen at kravet var bestridt, og at hun ikke skulle ha mottatt varsler. Klager krevde at kravet ble trukket fra inkasso.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvarende opprettholdt innklagede kravet på så vel hovedkravet som kravet på inkassokostnadene.

## 3. Partene anfører

Klager anfører at hun ikke har inngått noen avtale utover gratis prøvetid. Klager ble oppringt i november 2011 med tilbud om to måneder gratis prøvetid på XX. Klager sa ja til tilbudet, men ikke noe etter dette. Klager skal ikke ha mottatt varsler. Innsigelse mot kravet ble fremsatt 17.04.12.

Innklagede anfører at kravet gjelder et løpende medlemskap i fordelsklubben 2for1. Dette ble bestilt etter salgssamtale 13.01.11. I etterkant av samtalen ble det sendt en SMS til telefonnummeret samtalen var gjennomført til, og som i samtalen ble bekreftet av klager. Medlemskapet er bestilt og bekreftet med SMS 13.01.11. Angrerettsskjema ble sendt samme dag kl. 20.11 til klagers oppgitt e-post.

Medlemskapet løper til det blir sagt opp av klager. Det er aldri mottatt noen avmelding på SMS eller oppsigelse pr post. Månedsbeløpet trekkes på mobilfaktura. Når kreditor, av ulike årsaker, ikke får gjennom trekket på mobiltelefon, samles det opp noen måneder for så å bli utfakturert med vanlig papirfaktura. I dette tilfellet er det fakturert for 18 måneder som er den tiden klager har vært medlem pluss tre måneder forskuddsbetaling. I tillegg er det lagt til et fakturagebyr.

Faktura og inkassovarsel er sendt til oppgitt adresse. Inkassovarsel er erkjent mottatt av klager. Ved registrering av saken ble ny adresse hentet fra Folkeregisteret. Betalingsoppfordring, varsel om tungt salær og informasjon om tungt salær er sendt til sistnevnte adresse. Da Varsel om tungt salær kom i retur, ble klager forsøkt kontaktet pr telefon. Nytt søk i Folkeregisteret viste ny adresse, og ny betalingsoppfordring ble sendt til den nyregistrerte adressen. Det anføres at varslene er sendt på betryggende måte.

Det anføres videre at innsigelsen ikke skal ha blitt fremsatt overfor innklagede før brevet fra NAV ble mottatt. Hadde klager tatt kontakt tidligere, ville saken ha blitt satt i bero. Det anføres at man ikke har fått noen melding fra fordringshaver om tvisten. Etter fordringshavers oppfatning er kravet godt dokumentert, og de er av den oppfatning at klager har en klar betalingsplikt.

### **3. Inkassoklagenemndas syn på saken**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 8. april 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. 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 ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom 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. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i denne saken.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om varslene er betryggende avsendt og utformet i samsvar med gjeldende regelverk.

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 varslet 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.

Nemnda legger til grunn at fordringshaver ved utsendelse av faktura har benyttet den adressen klager hadde da avtalen ble inngått. Klager har dessuten bekreftet at hun har mottatt inkassovarselet 18.04.12. Innklagede har senere benyttet den adresse som på det aktuelle tidspunkt var oppgitt til Folkeregisteret, og nemnda legger dermed til grunn at kravene er betryggende avsendt og må regnes som mottatt av klager.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav til hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementets Lovavdeling i brev av 15.10.07 til Kredittilsynet. Justisdepartementet la i brevet til grunn 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.

Overskriften i fordringshavers inkassovarsel er «1. Varsel» og over teksten i varselet står det «BETALINGSVARSEL» Inkassoklagenemnda mener at dette ikke tilfredsstillende kravet til klarhet og utvetydighet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Justisdepartementet nettopp bruker som eksempel tilfeller der det er benyttet overskrift som kan skape tvil om en står overfor et inkassovarsel eller et annet dokument, for eksempel en purring. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet lagt til grunn at det skal fremgå av overskriften i et inkassovarsel at det er nettopp det. Finanstilsynet krever derfor at det skal stå «Inkassovarsel» i overskriften for at varselet skal være i samsvar med inkassoloven § 9.

Nemnda er av den oppfatning at inkassovarselet ikke er klart nok, idet overskriften kan gi inntrykk av at dette kun er et betalingsvarsel og ikke et inkassovarsel. Varselet tilfredsstillende kravene i inkassoloven § 9, og skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er med dette falt bort.

Nemnda har videre vurdert om klager i tide har fremsatt en innsigelse som hun burde fått vurdert.

Innsigelsen ble fremsatt overfor fordringshaver 17.04.12. Dette var etter utløpet av betalingsfristen i fakturaen og samme dag som fordringshavers inkassovarsel ble sendt. Innsigelsen er således fremmet før inkasso ble iverksatt og er i samsvar med nemndas praksis fremsatt i tide. Det er i denne sammenheng uten betydning at innklagede ikke ble kjent med at kravet var omtvistet før de mottok henvendelsen fra NAV den 31.08.12.

Faktura ble dessuten først sendt 14 måneder etter at avtalen var inngått, og kravet omfattet tre måneders forskuddsbetaling uten at det er dokumentert hjemmel for denne delen av kravet. Etter nemndas vurdering var den fremsatte innsigelsen av en slik art at hun burde fått den vurdert før inkasso ble iverksatt.

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

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak:**

Klager gis medhold og har krav på tilbakebetaling av inkassokostnadene.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda