

**Sandefjord, 2. mars 2011: Vedtak i sak 178-2010**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Emendo kapital, Pb. 2024, 3202 Sandefjord

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om varsler er betryggende avsendt.

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 etter netthandel på XX AS. Grunnet ukjent feil ble ikke klagers konto belastet via BankAxxess og faktura ble sendt klager. Betalingsoppfordring tillagt kr 285 i lett salær ble sendt 01.04.08. Tungt salær er siden påført saken. Klager er varslet om rettslig pågang. Hovedkravet er betalt. Kravet på inkassoomkostningen er ikke betalt, men opprettholdes av innklagede.

## 2. Saksforholdet

Kravet gjelder manglende betaling for kjøp av Ipod i nettbutikken XX AS. Til tross for at BankAxxess, som er en betalingstjeneste for bruk ved handel på internett, ikke skal ha blitt trukket, skal varen ha blitt sendt klager. Faktura skal ha blitt sendt på klagers oppgitte e-postadresse samme dag som varen ble sendt.

Grunnet manglende betaling ble kravet varslet i ”betalingsvarsel/inkassovarsel” datert 09.01.08. Inkassovarslet ble sendt til en nærmere bestemt adresse i Oslo. I e-post 20.02.08 ble kopi av faktura oversendt, og man ba om snarlig innbetaling.

Da kravet fortsatt ikke ble betalt, ble saken overført til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt lett salær, ble sendt klager 01.04.08 på samme adresse som i inkassovarslet. Varsel om rettslig pågang, tillagt tungt salær, ble deretter sendt klager.

I e-post 06.05.08 fremmet klager innsigelse mot kravet. Det ble vist til at kravet var betalt med nettaxept. Innklagede viste til at innbetalingen feilet og oppfordret klager til å dokumentere innbetalingen. Klager fremla ikke bankkvittering eller annet som kunne sannsynliggjøre at beløpet var trukket fra hennes konto og overført fordringshaver.

Klager informerte innklagede om at saken var klaget ”inn for de rette instanser” og inngikk samtidig nedbetalingsavtale om månedlig nedbetaling av kravet - fordi hun ikke kunne risikere inkassosak.

På bakgrunn av at avdragsavtalen ble misligholdt ble klager på ny varslet om kravet primo januar 2010. Klager skal da ha kontaktet innklagede og anført at hun ”.aldri [hadde] fått noe fra dere tidligere – og jeg har aldri handlet hos XX!” Innklagede viste blant annet til tidligere kontakt i saken, tidligere bestillinger gjort fra samme kundenummer og at disse varene var sendt til adresser klager hadde befatning med. Klager bestred enhver befatning med saken og viste til at innklagede var anmeldt til politiet siden kravet var rettet mot feil person. Hun ba samtidig om en avdragsavtale for det tilfellet at saken ikke ble stoppet hos innklagede mens saken var hos politiet. Innklagede bekreftet avdragsavtale der totalt krav var delt i fire avdrag. Etter at avdragsavtalen var annullert på grunn av manglende betalinger opplyste klager at ”Resterende vil bli betalt 13.08.10”.

Klager fremsatte 13.08.10 klage til Inkassoklagenemnda. Det fremgikk av henvendelsen at klager aldri skal ha bestilt eller mottatt den fakturerte varen. Hun skal heller ikke ha fått faktura før tungt salær og renter var påløpt i januar 2010.

Klagen ble oversendt innklagede, som i sitt tilsvarende mente saken var behandlet i samsvar med god inkassoskikk, og opprettholdt kravet på inkassokostnadene.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at kravet er urettmessig. Hun skal aldri ha bestilt eller mottatt den fakturerte varen, og skal ikke ha mottatt faktura før i januar 2010. Det anføres videre at hun aldri har bodd på den adresse som er benyttet i inkassovarselet og i betalingsoppfordringen, og at hun derfor aldri har mottatt brev sendt dit. Brev til nåværende bostedsadresse skal hun først ha mottatt i januar 2010. Hovedkravet skal ha blitt betalt da hun ikke orket å argumentere med ubehagelige inkassobehandlere. Det anføres at det ikke er grunnlag for inkassokostnader og renter.

Innklagede anfører at inkassosak er iverksatt grunnet manglende betaling av vare. Til tross for at klager ved et par anledninger har hevdet at kravet er ukjent, har hun i de fleste anledninger erkjent kravet. Dette ved noen ganger å hevde at hun har kvittering på at faktura er betalt, andre ganger ved at hun ville betale hovedstol. Faktura er sendt til e-postadressen Holm selv har oppgitt til XX. Inkassovarsel, betalingsoppfordring og senere varsler er betryggende avsendt til en adresse klager har oppgitt på XX, og brevene er ikke kommet i retur. Det anføres videre at klager har fått mange muligheter til å fremvise kvittering da hun påsto at kravet var betalt. Hun har også flere ganger fått mulighet til å betale kravet i avdrag, dette etter at hun har erkjent å dele opp hele kravet og ikke bare hovedstol. Det anføres at innsigelsene klager har fremmet er blitt behandlet i tråd med inkassoloven og Ot prp nr 2 (1987-88) s 57. Klager har mottatt en vare hun ikke har betalt for, men etterlyste ikke faktura før lenge etter at kravet gikk til inkasso.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14. februar 2011 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 annet ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble fremsatt dersom ikke skyldneren burde satt dem fram tidligere.

Tvisten gjelder om klager er ansvarlig for kravet rettet mot henne.

I kontakten mellom partene i mai 08 erkjennes handelen, men klager bestriker pengekravet, i det hun anfører at kravet skal være betalt. Da saken tas opp igjen i januar 2010 benekter klager enhver kjennskap til kravet.

Inkassoklagenemnda har i tidligere saker lagt til grunn at den som hevder at et krav er betalt, må kunne sannsynliggjøre dette ved fremleggelse av kvittering, bankutskrift el. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at kravet ble betalt ved belastning på konto, og nemnda kan derfor ikke se at det var i strid med god inkassoskikk å opprettholde kravet mot klager da dette på nytt ble fremsatt i 2010.

Da innklagede igangsatte inndrivningen mot klager i januar 2010, bestred klager å ha mottatt varen, faktura og inkassobrev. Opprinnelig faktura skal ha blitt sendt på e-post. Denne skal være mottatt av klager. Det ble benyttet ulike adresser ved utsendelse av inkassobrev. Varslene kom ikke i retur, og klagers henvendelse til innklagede ble gjort seks dager etter at brevet "Varsel om rettslig pågang" var sendt. Innklagede har fremlagt dokumentasjon på at en person med samme navn og fødselsdato som klager har registrert seg som kunde hos XX AS, og at denne personen benytter adressen som varselet ble sendt til. Av et annet kundenummer, men med samme personopplysninger, fremgår det en adresse som var klagers folkeregisterregistrerte adresse i perioden 01.09.02 til 12.05.08. Klager har stått med samme adresse i Folkeregisteret siden 2008, og hun har bekreftet at det er denne adressen hun benytter nå.

Inkassoklagenemnda treffer sine avgjørelser på bakgrunn av skriftlig saksbehandling og hva som finnes sannsynliggjort. Med bakgrunn i den fremlagte dokumentasjon finner nemnda at det er overveiende sannsynlig at klager er rettmessig skyldner for kravet. Innklagede har benyttet adresser klager har oppgitt på kundeweb til fordringshaver, og varslene må da, etter uttalelser i forarbeidene til inkassoloven (Ot.prp. nr 2 19887-88 s 57), anses som betryggende avsendt. Det er under slike omstendigheter mottaker som har risikoen for forsinkelser i posten eller at varslene ikke kommer fram.

Inkassoklagenemnda er etter dette kommet til at klagers innsigelser ikke er av en slik art at hun burde fått dem vurdert før inkasso ble iverksatt. Klager plikter da å erstatte fordringshaverens inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda