

**Sandefjord, 5. mai 2010: Vedtak sak 185-2009**

**Klager:** NN

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

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk og om faktura og inkassovarsel 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

Kravet gjelder et fakturakrav fra XX. Hovedkravet utgjorde kr 279 og hadde forfall 17.04.08. Kravet er spesifisert med "Bredbånd Z" i perioden 01.04-30.04. Inkassovarsel ble sendt 29.07.09. Hovedkrav var her oppgitt til kr 218 og det var beregnet purregebyr med kr 59, samt renter kr 2,24, totalt kr 279,24. Grunnet manglende betaling ble betalingsoppfordring sendt 18.08.09. Salær ble lagt til kravet med kr 295. Inkludert renter utgjorde kravet nå kr 516,19. Hovedkrav, samt lett salær ble betalt 17.09.09, med forbehold om medhold i nemnda.

## 2. Saksforholdet

Fordringshaver sendte faktura, purringer og inkassovarsel til en adresse klager skal ha fraflyttet i mars 2007. Inkassovarsellet kom i retur, men skal ha blitt videresendt til klagers nye adresse via postens EA-tjeneste. Da betaling ikke fremkom etter dette ble betalingsoppfordring sendt.

Klager kontaktet innklagede i e-post 20.08.09 og fremmet innsigelse mot kravet. Det ble vist til at han hadde flyttet, at alt utstyr var levert og at han hadde fått bekreftet at hans økonomiske forpliktelser var i orden. Han opplyste at han aldri hadde mottatt fakturaer eller purringer i saken.

E-posten ble besvart av innklagede som viste til at kravet gjaldt bruk og ikke manglende tilbakelevering av utstyr. Det ble vist til at klager selv er ansvarlig for å melde adresseforandring, og at han i tilfelle unnlatt adresseendring har risikoen for at varslene ikke er mottatt. Klager fikk frist til 11.09.09 med å betale kravet i hht til betalingsoppfordringen.

I e-post 29.08.09 opprettholdt klager innsigelsen; han viste til at han ved innlevering av utstyret fikk muntlig bekreftelse på at hans økonomiske forpliktelse var oppfylt. Innklagede opplyste i e-post 29.08.09 at dette gjaldt en faktura fra 02.01.08, og at kravet sto udekket grunnet at kreditor benytter saldoprinsippet; noe som medfører at innbetalinger går til dekning av eldste udekkede krav. Klager fikk forlenget frist til å betale kravet i hht betalingsoppfordringen til 16.09.09. I e-post fra klager 16.09.09 opprettholdes innsigelsen. Klager viste til at innsigelsen åpenbart ikke er grunnløs, og at han ser på kravet som omtvistet. I e-post dagen etter ble det opplyst at regningen ville bli betalt samme dag og at saken ville bli sendt til Inkassoklagenemnda for vurdering.

Klager fremmet 16.09.09 klage til Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at hans forpliktelser overfor XX var over siden han fikk bekreftelse på at hans forpliktelser var i orden ved innlevering av modemet.

Før sekretariatet for Inkassoklagenemnda fikk tatt saken under behandling kontaktet klager på ny Inkassoklagenemnda og viste til at han hadde mottatt en purring på restbeløpet, kr 295,90. Han bestred kravet på det økte salæret og viste til at han betalte en dag etter betalingsfristen og etter at han hadde meddelt at kravet ville bli betalt samt at klage ville bli sendt.

I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda opprettholdt innklagede kravet på inkassokostnadene. Det ble blant annet vist til at i tillegg til purringer sendt i post, skal fakturaen ha blitt sendt som e-faktura på klagers nyopprettede e-fakturaavtale.

På oppfordring fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda fremla klager bankutskrift som viste at betaling var foretatt 17.09.09 og 29.09.09. Han avviste å ha opprettet e-fakturaavtale med XX, samt viste til at han den 01.03.09 fraflyttet adressen varsler er sendt til. Han antok at utstyret ble levert en uke i forkant av overtakelsesdatoen.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at han ved innlevering av utstyr fikk bekreftelse på at hans økonomiske forpliktelser var i orden. Han meldte derfor ikke adresseforandring. Han har ikke fått faktura eller andre varsler og har av den grunn ikke hatt kunnskap om kravet. Hovedkrav samt lett salær ble betalt 17.09.09, men innbetalingen var foretatt med forbehold om medhold i Inkassoklagenemnda.

Innklagede anfører at inkassovarselet er avsendt på betryggende måte, til en adresse de kunne forvente å nå klageren på. Klager har ikke meldt adresseforandring slik han er forpliktet. Kravet gjelder bruk og ikke manglende levering av utstyr. Faktura/purringer skal i tillegg til å være sendt i post også være sendt som e-faktura. Klager må ha vært klar over at fordringshaver har sendt ham kravbrev og derigjennom forutsetningsvis vært klar over at han var i et betalingsmislighold, og bør da selv bære konsekvensene av den oppståtte situasjon. Kravet ble videre betalt først 18.09.09, dette var mer enn 14 dager etter betalingsfristen i betalingsoppfordringen utløp, slik at salær med tung sats kan beregnes.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 19. april 2010 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. Denne 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 saker som dette 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.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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 når skyldneren hadde innsigelser som det var ”rimelig grunn” til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. I så fall er saken en såkalt ”tvistesak”. Kravet må da drives inn rettslig, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistelovens regler. Det følger videre av § 17 fjerde ledd at erstatningsplikten bortfaller dersom reglene i inkassoloven §§ 9 til 11, jf § 12 er overtrådt.

Klagers innsigelse er begrunnet med at kravet er ukjent for ham, han skal ha fått oppgitt at alle forpliktelser var gjort opp da han leverte utstyr til forhandler i Trondheim. Han har av denne grunn ikke meldt adresseforandring og har derfor heller ikke mottatt verken faktura eller inkassovarsel i saken.

Nemnda har først vurdert om klagers innsigelse ble fremsatt i tide og om den var av en slik art at han burde fått den vurdert før inkasso ble satt i verk.

Det er dokumentert at klager fremsatte sine innsigelser så snart han ble kjent med kravet, og nemnda er etter en helhetsvurdering kommet til at innsigelsen er fremsatt tidsnok.

Klager har avvist kravet som ukjent. Innklagede sendte fakturakopi, som viste til bruk i perioden 01. – 30. april 2008 og at hovedkravet var kr 279. Klager avviste kravet også etter å ha mottatt den framlagte dokumentasjon, under henvisning til at han hadde fått muntlig beskjed om at hans økonomiske forpliktelser var i orden, og at

han ikke har mottatt varsler og derfor ikke hadde kunnskap om kravet. Hans oppfatning i så måte bestyrkes ved at den fakturaen som er fremlagt for nemnda er datert 02.04.08, mens inkassovarsel er sendt først mer enn ett år senere, 29.07.09.

Slik nemnda ser det, har klager under disse omstendigheter fremmet en innsigelse som det var rimelig at han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Det innebærer at det er grunnlag for å fritta klager for inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 andre ledd.

Nemnda har videre vurdert om kravet er varslet på betryggende måte, og viser til at hovedregelen ved fremsendelse av krav og varsler er at varsler regnes som betryggende avsendt når de er sendt til klagers oppgitte adresse. Nemnda mener likevel at når inkassovarsel først sendes over ett år etter at kravet skal ha oppstått og avtaleforholdet opphørt, har inkassator en skjerpet plikt til å foreta undersøkelser med tanke på klagers adresse. Varsler i denne saken er etter Inkassoklagenemndas mening ikke å anse som betryggende avsendt, jf. inkassoloven § 9.

Nemnda legger til grunn at *inkassovarsel* i samsvar med § 9 er påkrevd før inkassotiltak kan settes i verk, og har funnet grunn til å bemerke at det ikke er samsvar mellom kravet i fakturaen og kravet i inkassovarselet (og betalingsoppfordringen). I inkassovarselet er hovedkravet er oppgitt til kr 218 og det fremgår at rentedato er 17.06.09. Det er heller ikke andre referanser eller identifikasjoner som viser at inkassovarselet gjelder den ubetalte fakturaen. Særlig i løpende avtale/abonnementforhold er det viktig at krav spesifiseres på en slik måte at skyldner forstår hvilken faktura varselet gjelder. I nærværende sak er det ingen forklaring på hvorfor hovedkravet i inkassovarslet er lavere enn i fakturaen, og det er heller ingen forklaring på hvorfor renten er beregnet fra et tidspunkt over ett år etter at opprinnelig faktura skal ha forfalt til betaling. Nemnda mener her det må ligge til innklagede, som den profesjonelle part, å påse at inkassovarsel gir skyldner tilstrekkelig informasjon til å kunne identifisere kravet.

Slik nemnda ser det, foreligger det et brudd på inkassoloven § 9 fordi inkassovarselet ikke gir tilstrekkelig informasjon til skyldner til å identifisere hvilken fordring kravet gjelder.

Nemnda er etter dette kommet til at fordringshavers krav på erstatning for utenrettslige inkassokostnader er bortfalt både som følge av at han har fremsatt en innsigelse i tide som det er rimelig at han får vurdert og at det er sendt inkassovarsel i strid med inkassoloven § 9.

Klager gis etter dette medhold, og innklagede har ikke krav på inkassoomkostninger, jf. inkassoloven § 17 annet og fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader. Allerede betalt salær pliktes tilbakebetalt klager.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda