

Sandefjord, 26. mai 2014: Vedtak i sak 19-2014.

Klager: NN

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert. Om kravet er korrekt varslet i samsvar med gjeldende regelverk.

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 ubetalt fakturakrav til XX. Hovedkravet gjelder hovedabonnement for “programpakke” for november 2013 og utgjør kr 279.

2. Saksforholdet:

Faktura nr 58212759 ble sendt av fordringshaver 24.09.13 og forfalt til betaling 31.10.13.

Grunnet manglende betaling ble “Purre/Stenge/Inkassovarsel” sendt. I varselet, som var sendt av fordringshaver, het det blant annet “Krav som ikke er oppgjort innen forfall sendes til inkasso og inkassoomkostninger vil påløpe”.

Da kravet fortsatt sto ubetalt etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso, og “Betalingsoppfordring – inkasso. Varsel etter Tvisteloven § 5-2” ble sendt 08.01.14. Inkassosalær var lagt til kravet med kr 320 slik at totalt krav inklusive renter utgjorde kr 604,08.

Klager tilskrev Inkassoklagenemnda i e-post 22.01.14. Der het det blant annet “Jeg har fått opplyst at den 14.01.2014 har ikke vart levert TV fra deres [XX] side. Partene er uenig når det gjelder hva vi skal betale etter at de urettmessig stengte Tven på Madelas begravelse og Nobelpris dagen. Jeg akter å varsle at januar blir ikke betalt i sin helhet. Jeg viser forøvrig til avtalen inngått om frihet i 3 måneder. Jeg antar at avtalen er inngått etter de aliminnelige avtale rettslige regler og derfor kan ikke XX uten rettskjennelsen stanse leveringen”. Sekretariatet for Inkassoklageemnda mottok også utfylt klageskjema. Klager opplyste her at han ikke hadde noen manglende betaling fra mars 2013 til 10. desember samme år, og at han ønsket at innklagede skulle avslutte saken. Vedlagt lå kopi av fordringshavers inkassovarsel med påtegningen “nektet”, samt innklagedes betalingsoppfordring med påtegningen “Klaget 9/1/2014. Purret 18/1/2014”.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte 28.01.14 klagen til innklagede for uttalelse. Samme dag ble klager oppfordret til å sannsynliggjøre at kravet var betalt.

Klager returnerte Inkassoklagenemndas brev 28.01.14 med påtegningen “fra mars 2013 til desember er det 10 måneder, den 9/12/13 ble TVN sendingen stengt på grunn av påstått manglende betaling. Dette er ikke riktig”. Vedlagt lå “kvittering for utførte betalinger” fra klager til fordringshaver for perioden 01.03.13 til 31.12.13, i alt 9 betalinger, alle foretatt med forskjellige kundeidentifikasjonsnummer (KID).

Klagers dokumentasjon for foretatte betalinger ble oversendt innklagede. I innklagedes tilsvare fremholdt innklagede at fordringshavers krav korrekt var oversendt til inkasso. Kravet var ubetalt og inkassosalær var derfor berettiget. Vedlagt tilsvaret lå “Generelle abonnementsvilkår for digitalt program- og tjenestetilbud med tilhørende mottakerutstyr fra XX per 1. Mars 2010”, hvor utdrag av vikår pkt 9 “Avgifter og betalinger” var markert med gult.

Kopi av innklagedes tilsvare ble oversendt klager. Klager ble samtidig oppfordret til å dokumentere betaling av faktura nummer 5822759 med KID nr. 2190154658227591 da det ikke fremgikk av betalingsinformasjonen at kravet knyttet til dette KID- nummer var betalt.

I e-post til Inkassoklagenemnda og Forbrukerombudet skrev klager følgende “Vennligst finn vedlagt tilsvaret i saken og anmodning om markedsvurdering av Forbrukerombudet mot XX’s markedsføring av tv signal som ikke kan ta NRK når tillegg canaler ikke lenger ønskes. Alle med tv må betale NRK lisens og har derfor rett til mottak av signaler uansett utstyr”. Vedlagt lå “kvittering for utførte betalinger” utført i perioden 01.02.13 til 26.02.14, i alt 10 betalinger.

3. Partenes anførsler:

Klager anfører at han har betalt alle fakturakrav fra XX. Kravet på inkassokostnader bestrides derfor.

Det anføres videre at XX tjeneste urettmessig er stengt.

Innklagede anfører at de på en fyllestgjørende måte har behandlet klagers innsigelser etter oversendelse til inkasso. Klagers dokumenterte innbetalinger (9) gjelder abonnement for mars t.o.m. oktober 2013, samt for desember 2013. Klager har ikke sannsynliggjort at faktura for novemner måned (KID 21901546582127591) er betalt. Fra abonnementsvilkårene pkt 9 fremgår det “Ved manglende betaling av en/flere avtalte ytelser eller manglende dekning på konto, har XX rett til å stenge signalene til kortet jfr pkt 18 etter å ha gitt rimelig varsel”. Tjenesten er derfor i henhold til avtalevilkårene rettmessig stengt og de utsendte varsler er rettmessige.

Klager henvendte seg til innklagede 09.01.14 med innsigelser til kravet. Redegjørelse for kravet ble sendt 20.01.14. Purring på manglende tilbakemelding på klagers henvendelse av 10.12.13 til fordringshaver, ble sendt 21.01.14. Det vises til at klagers henvendelse til fordringshaver av 10.12.13 ikke er mottatt, og det anføres at klagers uttak av klage til Inkassoklagenemnda – uten å avvente tilbakemelding – har fratatt fordringshaver og inkassator mulighet til å redegjøre for saken og kommunisere sitt standpunkt til klager.

Innklagede har nedlagt påstand om at innklagede ikke gis medhold.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 12.05.14 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Etter inkassoloven § 17 annet ledd faller erstatningsplikten bort 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 satt fram, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er de aktuelle bestemmelsene i dette tilfellet, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager i tide har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

Nemnda legger til grunn at klager erkjenner å være abonnent hos fordringshaver og har betalt krav påløpt før og etter angjeldende krav. Det er videre lagt til grunn at alle krav er sendt med unikt kid nummer. Klager har dokumentert betaling av i alt ti fakturaer i perioden mars 2013 til januar 2014, men ikke den angjeldende fakturaen.

Nemnda er av den klare oppfatning at skyldner har ansvar for å holde orden i egen økonomi og betale sine forpliktelser rettidig, og derfor må bære risikoen for at korrekt beløp stilles til rådighet for mottaker innen de gitte frister. Kravet er inkassovarslet før saken ble overført til inkasso, og klager er i betalingsoppfordringen

varslet om konsekvensene ved manglende betaling. Klager har ikke dokumentert eller på annet vis sannsynliggjort at angjeldende krav er betalt og innsigelsen fremstår derfor som åpenbart grunnløs. Også innsigelsen om at tilgangen ikke kunne stenges, anses som grunnløs, i det det fremgår av abonnementsvilkårene pkt 9 at signalene kan stenges ved betalingsmislighold. Innsigelsene er, slik nemnda ser det, i tillegg fremsatt for sent, i det de er fremsatt etter at kostnadene er påløpt og det er ikke sannsynliggjort unnskyldningsgrunner for hvorfor innsigelsene ikke ble fremsatt tidligere.

Nemnda har deretter, av eget tiltak, vurdert om fremlagt inkassovarsel er i samsvar med gjeldende regelverk.

Inkassoloven § 9 inneholder ingen regel om at skyldner må informeres om kostnader som kan påløpe ved inkassopågang slik det fremgår av inkassoloven § 10. I § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene omhandlet. Det fremgår at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Etter nemndas syn er inkassovarslet i strid med inkassoloven, idet det må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. Det vises særlig til at inkassokostnader "vil" påløpe dersom kravene ikke gjøres opp innen forfall.

I samsvar med etablerte praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

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

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda