

Sandefjord, 13. april 2011: Vedtak i sak 199-2010 M.FL.

Klager: NN

Innklaget: Kreditor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om inkassovarselet er i samsvar med inkassoloven § 9.

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. Kravene

Saken gjelder to krav fra XX; ett for varmtvannsavgjøring (kr 975,84) og ett for strømavgjøring (kr 999,65). Kravene er fakturert samme dag og gjelder fellesmålte anlegg hvor fordringshaver, på vegne av boligsameiet, avregner og fakturerer samtlige leiligheter for bruk av strøm og varmtvann. Hovedkravene er betalt, men klager bestrider inkassokostnadene.

2. Saksforholdet

Faktura for varmtvann forfalt til betaling 11.03.10. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet 06.04.10. I varselet var det vist til fakturanummer og "Strømregning". Betalingsoppfordring, tillagt kr 240 i tariffmessig salær, ble sendt 26.04.10. I betalingsoppfordringen var grunnlaget for kravet "Strømregning"

Faktura for strømavgjøring forfalt til betaling 22.03.10. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet 23.04.10. I varselet var det vist til fakturanummer og "Strømregning". Betalingsoppfordring, tillagt kr 240 i tariffmessig salær, ble sendt 05.05.10. I betalingsoppfordringen er grunnlaget for kravet "Strømregning"

Klager fremsatte innsigelse mot kravet på e-post til innklagede, der det het: "Hei, dere kan sende saken videre til tingrett. Dommen kan se hvorfor jeg ikke betale. Hilsen [klagers navn]" I emnefeltet var opplyst saksnummeret som gjaldt kravet vedrørende varmtvann. Innklagede besvarte e-posten og opplyste at rett instans ville være forlikrådet. Klager ble likevel oppfordret til å utdype innsigelsen da dette kunne føre til en utenrettslig løsning. Klager svarte da "hei, jeg mener at jeg ikke har brukt noe særlig på strøm men så kommer det enorm sum som overrasker meg veldig og de mener det er riktig sum. Derfor vi har ikke blitt enige om dette. Hilsen [klagers navn]"

I girobrev ble kravet i strømsaken purret og klager ble varslet om at rettslig pågang ville bli iverksatt dersom kravet ikke var betalt innen 21.06.10.

I e-post fra fordringshaver 26.08.10 ble feil i forbruk på fakturaen tilbakevist. Fordringshaver viste til at det ene fakturanummeret gjaldt strøm og at den andre gjaldt tappevann og at et forbruk på hhv 771 kWh og 788 kWh kan være realistisk i løpet av 3,5 måneder. Klager ble samtidig oppfordret til å ta kontakt dersom hun fortsatt var uenig i fakturaen.

Klager betalte hovedkravet i begge sakene 27.08.10. Innklagede sendte da girobrev med krav om restbetaling i strømsaken. Restkravet utgjorde tungt salær, samt renter av omkostninger, totalt kr 549,81.

I girobrev 14.09.10 viste innklagede til at fordringshaver hadde opprettholdt kravet da de var i kontakt med klager 26.08.10. Klager ble avkrevd restbeløpet også i "vannsaken", kr 552,70.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemndas i "vannsaken" den 20.09.10. Klager bestred kravet på inkassokostnadene, idet hun viste til at kravet var betalt, men at hun fortsatt mottok regninger og inkasso.

Før saken ble tatt under behandling i Inkassoklagenemndas sekretariat fremmet klager to klager i "strømsaken". Klager viste til at hun hadde mottatt regninger med ukjent målernummer. Hun viste videre til at strøm og varmtvann var inkludert i husleien hennes og at kravet var feil. Klager viste til at hovedkravene var betalt, men krevde at alt ble tilbakebetalt og at fordringshaver sluttet å sende regninger for varmtvann og fyring.

Klagene ble oversendt innklagede som sendte samlet tilsvarende for de tre henvendelsene. Det ble opplyst at hovedkravet i begge saken var betalt, men at det var betalt etter at betalingsoppfordringer var sendt og at restkravene gjelder inkassosalær. Salærkravet ble opprettholdt i begge sakene.

3. Partene anfører

Klager anfører at hun ikke har brukt noe særlig med strøm men så kommer det krav om en enorm sum. Det anføres at det er feil i kravet, men at kravet likevel er betalt. Det anføres endelig at varmtvann og oppvarming skal være inkludert i husleien og at kravene er urettmessige.

Innklagede anfører at sakene gjelder to krav, ett for forbruk av varmtvann og ett for forbruk av strøm. Innsigelsene fra klager er besvart raskt og utfyllende. Det anføres at hovedkravene er betalt etter at betalingsoppfordringer er sendt og at restkravene gjelder kravet på inkassosalær. Det anføres at det kan synes som at klager ikke skjønner at inkassosalæret også må betales når kravet er kommet til inkasso. Endelig anføres at klager ikke har vært i kontakt med innklagede i strømsaken. Kravet på inkassokostnadene opprettholdes.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 21. mars 2011. Vedtak ble truffet 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.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i lovens § 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. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig. Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes må fordringshaver eller inkassator dessuten ha sendt skyldneren et inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene ikke kreves erstattet dersom reglene om god inkassoskikk i §8 eller i §§ 9 eller 10, er overtrådt.

Klager har fremmet flere innsigelser mot kravene; blant annet at avkrevd beløp var feil, at vann og oppvarming er inkludert i husleien og at pågang fortsatte til tross for at hovedkravene var betalt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at det ikke er dokumentert eller på annen måte sannsynliggjort at vann og strøm er inkludert i husleien. Kravene fremstår derfor i utgangspunktet som rettmessige. De øvrige innsigelsene er, slik nemnda ser det, knyttet til feilskriften i inkassovarselet og betalingsoppfordringen samt den senere kommunikasjonen mellom partene.

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren sende et inkassovarsel, jf. inkassoloven § 9. Inkassoloven § 9 inneholder ingen krav om identifisering eller spesifisering av kravet, men Justisdepartementet har tidligere uttalt at varselet skal være klart og utvetydig. Man skal vurdere hvordan

kravet samlet sett fremstår for skyldneren. Et absolutt minimum må være henvisning til fakturanummer slik at kravet kan identifiseres.

I nærværende sak er beløpene i de to fakturaene nesten identiske, gjelder samme periode og er datert samme dag. Fordringshaver har sendt et inkassovarsel med henvisning til korrekt fakturanummer for faktura for varmtvann, men med feil beskrivelse av kravet. Innklagede har videreført denne feilen i betalingsoppfordringen. Det fremgår av innsigelsene at feilskriften har medført at klager ikke har forstått at kravene gjelder to ulike krav, og uklarheten relatert til den ene fakturaen har således også fått konsekvenser for den andre. Nemnda viser til at fordringshaver og inkassator er de profesjonelle partene, og at risikoen for at hvert krav fremstår som klart og utvetydig, ligger på disse. Da feilen har skapt uklarhet hos klager med hensyn til hvilket krav som innfordres, er det etter nemndas syn sendt inkassovarsel og betalingsoppfordring i strid med inkassoloven §§ 9 og 10.

Klageren plikter etter dette ikke å erstatte fordringshaverens inkassokostnader i noen av de to sakene, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.