

Sandefjord, 3. november 2015: Vedtak i sak 2-2015.

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord.

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelser hun burde fått vurdert. Inkassators adgang til å kreve fullt salær når skyldner har betalt samme krav to ganger til fordringshaver.

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 opprinnelig en ubetalt faktura til XX for bomring passeringer og fakturagebyr, totalt kr 164,50.

2. Saksforholdet.

Fordringshaver sendte faktura med nr.6726189842 den 26.09.14. Fakturaen hadde forfall 17.10.14. Tretten dager etter fakturaforfall kontaktet klager fordringshaver på telefon og anmodet om betalingsutsettelse til 31.12.14. Partene er uenige om hva som ble avtalt vedrørende denne aktuelle faktura, i det klager skal ha hatt flere ubetalte krav hos fordringshaver.

Fordringshaver sendte inkassovarsel 04.11.14. Inkassovarselet var gitt eget fakturanummer. I tillegg til det opprinnelige beløp på kr 164,50 kom purregebyr med kr 64 slik at det samlede beløp ble kr 228,50. Frist for betaling ble satt til 25.11.14.

Da heller ikke dette førte til noen innbetaling, ble kravet sendt over til inkasso 17.12.14. Innklagede sendte betalingsoppfordring samme dag, tillagt kr 400 i inkassosalær.

Klager kontaktet fordringshaver via e-post 19.12.14 og bestred kravet. Hun ba om at saken ble trukket fra inkasso. Hun skrev at faktura 6726189842 i telefonsamtale var lovet utsatt til 31.12.14, sammen med de øvrige fakturaene hun hadde. Hun viste til at en muntlig avtale er like bindende som en skriftlig.

Klager betalte 20.12.14 kravet i den opprinnelige fakturaen og inkassovarsel i denne saken. I tillegg ble det betalt en faktura fra fordringshaver pålydende kr 697,50.

Innklagede sendte girobrevet «innfrielsesgiro/restkrav», datert 29.12.14. Restkravet utgjorde kr 400 i utenrettslige omkostninger, samt kr 1,16 i renter, totalt kr 401,16.

Klager fremsatte skriftlig klage til Inkassoklagenemnda 31.12.14. Hun anførte at hun ikke hadde mottatt varsler, at hovedkravet var betalt og at hun hadde penger til gode, samt at det var beregnet for høyt salær. Klager krevde at saken ble avsluttet med 0 i salær.

I e-post av 03.01.15 viste klager til innsendt klageskjema. Hun anførte at klagesak ikke skal behandles som inkassosak, men at innklagede har ignorert hennes skriftlige klage om at faktura stor kr 164 er betalt til fordringshaver. Hun påpekte også at salæret ikke er i samsvar med gjeldende satser.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda anførte innklagede at saken var behandlet etter inkassolovens prinsipper, og at så vel hovedkrav som inkassosalær, var berettiget. Det ble vist til at betalingsutsettelse ikke var innvilget av fordringshaver, noe klager skal ha vært kjent med.

Etter å ha mottatt e-post fra innklagede med teksten «Pågang hos oss vil fortsette fremt til avgjørelsen fra klagenemnda er tatt», kontaktet klager Inkassoklagenemnda på nytt. Det fremgikk av henvendelsen at fordringshaver holdt passeringsbrikken hennes sperret, noe som medførte høyere passeringspris for henne. Dette skal ha blitt gjort til tross for at hun hadde betalt fakturakravet, samt kr 228 for meget og ikke hadde

andre uoppgjort inkassoposter for fordringshaver. Klager viste til at hun var avkrevd salær, kr 400, for å gjenåpne brikken. Fordringshaver og klager skal imidlertid ha blitt enige om at brikken skulle åpnes mot at fordringshaver overførte kr 228 til innklagede, samt at klager innbetalte kr 171,50, som et midlertidig utlegg. Klager mener at intet er å bebreide henne, som selv måtte be fordringshavers kredittsjef om å overføre tilgodebeløp til innklagede under påvente av Inkassoklagenemndas avgjørelse. Det normale ville vært å stille saken i bero til avgjørelse var tatt.

Etter å ha vært feilarkivert ble innklagedes redegjørelse av 20.01.15 oversendt klager for uttalelse.

Klager besvarte henvendelsen i tre e-poster. Hun viste til at hun fortsatt bestred salæret og at klagen derfor ble opprettholdt. Hun viste dessuten til ny faktura fra fordringshaver for perioden 27.09.14 til 27.05.15. Denne fakturaen ga opplysninger i strid med bekreftelsen fra januar, da hun skal ha fått bekreftelse på at hun ikke hadde noe utestående. Klager bestred videre innklagedes rett til å «ta av mine penger som er betalt inn enten fra betaling 697, 171, 164 eller 228,- og ta litt herfra og derfra og legge det sammen og sende kr 400 totalt til Sergel og Sergel tar imot uten å opplyse at de har fått betalt salæret fullt og helt fra XX men uten å si ett ord om det til meg. Hva er dette?». Da klager kontaktet innklagede i forbindelse med mottatt faktura, skal sistnevnte på telefon ha opplyst at saken var avsluttet etter klagers innbetaling av kr 400 den 18.05.15.

I brev av 22.06.15 bekreftet innklagede at saken var avsluttet.

Sekretariatet oversendte også de siste henvendelser fra klager til innklagede med oppfordring om å uttale seg om klagers uttalelser og anførsler.

Innklagede redegjorde for sakens bakgrunn og hendelser i saken. Avslutningsvis fremgikk det at innklagede opprettholdt kravet på så vel hovedkrav som kravet på inkassokostnadene. Vedlagt lå kopi av loggføringen fra fordringshaver samt innklagedes logg over hendelser i perioden 22.12.14 til 07.07.15.

3. Partene anfører

Klager anfører at kravet på inkassokostnadene må bortfalle og tilbakebetales, i det kravet ble betalt innen ny avtalt frist. Det var avtalt betalingsutsettelse på kravet til 31.12.14. En muntlig avtale er like bindende som en skriftlig. Hun viste til at fordringshavers vikar åpenbart har slurvet med en logg og at hun ikke kan klandres for at vikaren ikke har notert utsettelsen. Kravet ble betalt 20.12.14, i god tid før avtalt forfall, og før betalingsoppfordringen av 17.12.14 var mottatt.

Det anføres videre at XX ikke kan ta klagers penger og betale et salær som er bestridt. XX har skrevet at jeg har penger til gode, som kunne brukes til fremtidige fakturafratrekk. Likevel krever de betaling i ettertid og til overmål bruker de mine fakturainnbetalinger til å betale Sergel med ett inkassosalær som de delvis deler opp. Innbetalingen av kr 171,50 ble gjort for å åpne abonnementet.

Det var ikke grunn til å sperre abonnementet, da klager ikke hadde andre krav fra fordringshaver til inkasso. Det anføres videre at inkassovarsel ikke er mottatt og at salær uansett kun kan utgjøre kr 320 og ikke kr 400 som avkrevd. Salæret kreves tilbakebetalt.

Klager bemerker videre at hun kun har en bil og en avtale og ett kundenummer hos innklagede, noe annet er villedende opplysninger.

Klager anfører også at innklagede har brutt personvernet ved å bruke logg som ikke gjelder den påklagede faktura. XX skal ikke bruke andre ting som ikke vedrører denne saken. Setningene «Jeg endret forfall på fakturaene. Veldig hyggelig dame. Så begynner hun å snakke om andre fakturaer som jeg finner på brikken hennes. Det er en helt annen historie. Hun bør ikke få utsatt mer nå», kreves fjernet fra saken.

Innklagede fastholder kravet på inkassokostnader. Det anføres at klager ikke fikk aksept for betalingsutsettelse for den aktuelle fakturaen da hun allerede hadde fått utsettelse på andre krav. Faktura og puring ble sendt fra XX til folkeregistrert adresse, før saken ble oversendt inkasso. Betalingsoppfordring, med betalingsfrist

31.12.14, ble sendt 17.12.14. XX er ikke fradragsberettiget for merverdiavgift. Utenrettslige inndrivingskostnader i hht inkassolovens forskrifter § 2-2 ble lagt til kravet.

Hovedstol og inndrivingskostnader ble betalt direkte til kreditor 22.12.14 og 29.01.15. Inndrivingskostnader ble overført Sergel Norge fra kreditor 18.05.15, og saken ble avsluttet hos Sergel Norge i påvente av behandling/tilbakemelding fra Inkassoklagenemnda. Dette ble klager orientert om både skriftlig og muntlig.

Når det gjelder klage på opprettelse av to kundenummer hos XX, er dette forklart i egen mail av 22.06.15 fra selskapet. Det ble opprettet ny avtale da sak lå til inkasso som en service for klager som da fikk rabattpris på sine bomplasseringer. En sperret avtale ville ikke gitt rabatt.

Det anføres at saken er behandlet etter inkassolovens prinsipper, og at hovedkrav og inkassoomkostninger etter inkassoloven § 17 er rettmessig ilagt kravet.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 14. september 2015. Ørnulv Bjercke fratrådte, idet han tidligere var ansatt hos innklagede. I hans sted trådte vara medlem, Lina Hellenes, inn. 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 og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet, det ikke er opptrådt i samsvar med god inkassoskikk eller der 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.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at hovedkravet er erkjent. Det er videre lagt til grunn at klager kontaktet fordringshaver og anmodet om betalingsutsettelse til 30.10.14.

Slik Inkassoklagenemnda oppfatter det, er klagers hovedinnsigelse at saken ikke skulle vært sendt til inkasso fordi det var innvilget utsettelse og at kravet ble betalt innen avtalt frist. Hun har videre anført at kravet ikke var korrekt varslet, at det er beregnet for høyt salær, at fordringshaver urettmessig har holdt passeringsbrikken hennes stengt, at personvernet er brutt, samt at innklagede har benyttet hennes innbetaling til å dekke omtvistet salærkrav.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at klagers hovedinnsigelse ble fremsatt overfor fordringshaver i e-post 19.12.14, to dager etter at betalingsoppfordringen ble sendt. Da det først var på dette tidspunkt at uenigheten om betalingstidspunktet ble kjent for henne, er innsigelsen etter nemndas oppfatning fremsatt i tide. Innklagede besvarte klagers innsigelse i e-post 22.12.14. Det fremgår her at selskapet, etter å ha vært i kontakt med fordringshaver, tilbakeviste innsigelsen fordi fordringshaver bestred at betalingsutsettelse var gitt på den aktuelle fakturaen. Under saksbehandlingen for nemnda er det lagt frem logg fra fordringshaver fra 30.10.14. Loggen viser etter nemndas oppfatning at fordringshaver oppfattet det slik at klager hadde god oversikt over utestående fakturaer. Det nevnes spesielt at "hun er informert om 6726189842". Videre fremgår at det ble foretatt "endret forfall på fakturaene, men at det ikke gjaldt "andre fakturaer" som ble funnet på brikken hennes. Selv om fordringshavers logg ikke gir eksplisitt uttrykk for hvilke fakturaer som ble gitt utsettelse, er det på det rene at fordringshaver sendte den her omstridte faktura til inkasso 17.12.14, mens det ikke gjaldt den eller de andre fakturaene.

Klager, som har fremsatt påstanden om at utsettelse ble gitt, har etter vanlige sivilrettslige rettsregler risikoen for at de faktiske omstendigheter hun påberoper seg, er sannsynliggjort med mer enn 50 %. Slik nemnda ser det, har ikke klager i dette tilfellet oppfylt sin bevisbyrde og hun kan derfor ikke gis medhold på dette grunnlag.

Derneft har klager anført at fordringshaver ikke har anledning til å behandle for mye innbetalt slik som gjort i dette tilfellet.

Betalingen 20.12.14 viser at klager betalte både fakturabeløpet etter opprinnelig faktura og det beløp som fremkom av inkassovarslet. Hun betalte følgelig i utgangspunktet kr. 164,50 for mye, idet purregebyret på betalingstidspunktet var berettiget. Selv om en skyldner som utgangspunkt har risikoen for hva som betales, kan feilinnbetalingen i dette tilfellet skyldes at inkassovarslet ble gitt eget fakturanummer. Inkassoklagenemnda uttalte i sak 64-2003 at de alminnelige obligasjonsrettslige regler tilsier at en fordringshaver kan benytte overskytende betaling til nedbetaling av andre forfalte krav mot skyldneren. I det tilfellet ble det overskytende benyttet til delvis nedbetaling av inkassosalæret. I vår sak ga fordringshaver på et tidspunkt beskjed om at det for mye innbetalte ville bli avregnet mot fremtidige krav. Det er ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til om det generelt foreligger en slik adgang, idet innklagede uansett opptrådte i strid med god inkassoskikk.

Det pekes i den sammenheng for det første på at innbetalingen ble foretatt med riktig KID nummer for alle beløpene som ble betalt 20.12.14. Fordringshaver kunne derfor ikke være i tvil om hva som var hva da de mottok betalingen 22.12.14. Klager hadde dessuten allerede 19.12. anført at betaling var foretatt rettidig i henhold til avtale. Under disse omstendigheter pliktet fordringshaver umiddelbart å gi både klager og innklagede beskjed om hvorledes det for mye betalte ville bli håndtert. Da innklagede sendte ”innfrielsesgiro/restkrav” 29.12.14, var de åpenbart klar over at hovedstolen var betalt, men motregning var på dette tidspunkt ikke erklært. Det skjedde først 05.01.15 da fordringshaver ensidig besluttet å beholde for mye innbetalt kr 228,50 som ”til gode på avtalen din og vil bli trukket ifra på neste faktura. Ved å kreve fullt inkassosalær 29.12.14 uten at det var erklært motregning har innklagede etter nemndas syn utsatt klager for et urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8. Det gjør ikke saken bedre at fordringshaver først endret sitt standpunkt til motregningen ved å sende fakturaen 27.05.15 der det for mye innbetalte ble motregnet mot påløpt inkassosalær. Etter nemndas syn må fordringshaver og innklagede identifiseres i et tilfelle som dette, og klager har derfor vært utsatt for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8 ved at det 29.12.14 ble fremsatt krav om for høyt salær.

Klager har fremsatt ytterligere innsigelser, men etter det resultat nemnda er kommet til, er det ikke nødvendig å gå nærmere inn på disse.

Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er bortfalt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd. 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 å få tilbakebetalt de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda