

Sandefjord, 3. mai 2016: Vedtak i sak 20160924.

Klager: NN

Innklaget: Intrum Justitia AS, Postboks 6354 Etterstad, 0604 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert. Om nemndas kompetanse.

1. Kravet:

Saken gjelder et fakturakrav fra XX for levering av fotoboksvarsler for 2016. Hovedkravet utgjorde kr 383,00 og forfalt til betaling 06.01.16. Klager har bestridt både hovedkrav og purregebyr, og krever disse tilbakebetalt.

2. Saksforholdet:

Grunnet manglende betaling av faktura, skal inkassovarsel ha blitt sendt av innklagede.

Klager fremsatte innsigelse mot kravet etter at innklagede hadde purret hans manglende betaling på e-post. Innklagede avviste innsigelsen og oppretthodt kravet.

Klage ble innsendt Finansklagenemnda Inkasso. Klager mente at hans oppsigelse 07.01.15 måtte tas til følge og at kravet måtte falle bort. Vedlagt klagen lå e-postkorrespondanse mellom klager og fordringsghaver vedrørende oppsigelsen.

Klagen ble oversendt innklagede. I sitt tilsvaret til nemnda betvilte innklagede om klagen i det hele tatt kan sies å omhandle forpliktelser etter inkassoloven. Innklagede avviste at det forelå grunnlag for tilbakebetaling og mente saken måtte avvises/henlegges.

3. Partene anfører:

Klager anfører at abonnemenet for 2016 ble sagt opp 07.01.15. Det ble bedt om bekreftelse på at oppsigelsen var mottatt. Han fikk en bekreftelse på dette 08.01.15 og hans sak ble da betegnet som løst.

Innsigelsen om oppsigelsen ble ikke hørt. Kravet ble betalt, men kreves tilbakebetalt.

Innklagede anfører at klagen må avvises/henlegges.

Klagers innsigelse ble forelagt fordringsghaver, som opplyste at de ikke hadde registrert noen oppsigelse og fastholdt kravet. Han har i e-post erkjent at han ikke har fulgt angitt fremgangsmåte for oppsigelse og betalt kravet. Klager må selv bære konsekvensen av dette.

Det foreligger verken grunnlag for tilbakebetaling eller brudd på inkassoregelverket.

4. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, idet driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda. Saken ble behandlet i fulltalling møte i nemnda og vedtak ble truffet 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 ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom 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.

Klagers hovedinnsigelse er at abonnementet ble sagt opp allerede i januar 2015 og at krav for 2016 derfor er urettmessig. Innklagede har fremlagt e-post 07.01.15 der det heter «Sier opp mitt abonnement på fotoboksvarsler. Kundenr 54964. Send bekreftelse på at oppsigelsen er notert».

Fordringshaver besvarte e-posten dagen etter, der det blant annet het «Oppsigelse av abonnementet må gjøres av kunden selv ved å logge seg inn på selskapets nettside www.XX.no. Brukernavn: XX, Trykk på «Glemt passord» om passord er glemt. Oppsigelse må gjøres senest 1 (en) måned før fornyelse for å hindre at avtalen fornyes. Se betingelser for mer informasjon <http://www.XX.no/betingelser>. Ha en fortsatt fin dag!». I tillegg ble det sendt en e-post med følgende tekst: «Hei NN. Jeg merker nå din sak (#6474) som løst..... Kontakt meg gjerne (saksbehandlers navn) igjen hvis vi kan hjelpe deg med noe annet».

Klager har fremsatt innsigelsen før betalingsfristen i inkassovarselet utløp, følgelig før inkasso ble iverksatt. Kravet ble betalt etter at fordringshaver hadde redegjort for at «Oppsigelse av abonnementet foretas av kunden selv. Abonnementet løper til oppsigelse finner sted. Dette til informasjon».

Partene er åpenbart grunnleggende uenige i hvorvidt abonnementet ble sagt opp ved klagers e-post av 07.01.15. Klager har uttalt at «Abonnementet hos XX er nå sagt opp via egen side, som selvfølgelig burde vært gjort i fjor, men da jeg mottar svar fra XX om at saken er løst er dette tatt som en bekreftelse på min skriftlige oppsigelse».

Slik nemnda oppfatter det, er klager av den oppfatning at den etterfølgende e-posten fra fordringshaver er en bekreftelse på at oppsigelsen likevel ble akseptert, til tross for at den ikke var gjort på foreskrevet måte. Klager har opprettholdt innsigelsen også etter at varsler er mottatt og fordringshavers syn på saken er forelagt ham. Nemnda viser til at det av forarbeidene (NOU 1983 nr 8. s 98) fremgår klart at det er skyldnerens oppfatning av situasjonen som er vurderingstemaet. At klager

i ettertid erkjenner at oppsigelsen burde vært gjort på annen måte kan, slik nemnda ser det, ikke avskjære ham fra å få prøvd innsigelsen.

Klagers innsigelse er fremsatt i tide. Innsigelsen fremsto, slik nemnda ser det, ikke som åpenbart uholdbar og klager hadde da krav på å få den vurdert.

Klagen har etter dette ført frem og klager har krav på å få tilbakebetalt inkassokostnadene (purregebyret).

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og har krav på å få tilbakebetalt innbetalte inkassokostnader.

Rune Jensen
Leder for Finansklagenemnda Inkasso