

**Sandefjord, 6. desember 2011: Vedtak i sak 202-2011.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** CrediCare, Postboks 394, 6802 Førde

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om det strider mot god inkassoskikk å sende varsel om utleggsforretning etter Tvangsl § 7-2 f når kravet er omtvistet.

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 ubetalt krav for treningsavgift til XX treningscenter. Hovedkravet gjelder trening for juni 2011 og er på kr 412. Salær etter tung sats er lagt til kravet med kr 762,50. Kravet er ikke betalt.

## 2. Saksforholdet

Grunnet udekket faktura for treningsavgift i juni 2011 sendte innklagede 20.07.11 ”Purring – Varsel før inkasso” på vegne av fordringshaver. Da kravet fortsatt ikke ble betalt, ble kravet overført til utenrettslig inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt 08.08.11.

Det fremgår av innklagedes brev til klager, datert 01.09.11, at det tidligere har vært fremmet innsigelse mot kravet, i det innklagede viser til at fordringshaver har avvist innsigelsen og opprettholdt kravet. Det heter blant annet i brevet ”Kunden ba om frys fra juli til oktober, og har fått det. Dette kravet gjelder for juni”.

Klager sendte 11. 09.11 klage til Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at kravet var urettmessig fordi klager skal ha fått innvilget ”frys” for den måneden kravet gjelder. Han skal derfor aldri ha fått faktura fra fordringshaver, kun fått krav fra innklagede.

Klager informerte innklagede 12.09.11 om at klage var fremmet for Inkassoklagenemnda. Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse 19.09.11.

Innklagede sendte 20.09.11 ”Varsel om utlegg (jf. Tvangsl. §§ 4-18 og 7-2f)”. Det het her blant annet ”En utleggsbegjæring vil i første omgang medføre en merkostnad for Dem på minimum kr 2 666,00. I tillegg blir De rapportert som dårlig betaler til Creditinform, Dun & Bradstreet og Lindorff Decision. Dette er dataregistre som banker, kredittselskaper og andre sjekker ved vurdering av lånesøknader og lignende.”

Innklagede ga tilsvar til Inkassoklagenemnda 22.09.11. Det ble vist til at medlemskapet var frosset i tre måneder, men at dette gjaldt for månedene juli til og med september. Kravet for juni var derfor rettmessig og ble opprettholdt. Spesifikk faktura for de enkelte terminer var ikke sendt ut da klager hadde avtalegiro. Inkassovarsel og betalingsoppfordring er sendt på papir.

Før saken ble tatt under vurdering mottok sekretariatet for Inkassoklagenemnda kopi av e-post fra salgsansvarlig hos fordringshaver til klager. Det fremgår av denne at det innrømmes at det ikke har vært gjennomført riktig frysing av medlemskapet, men at kravet likevel opprettholdes siden saken er gått til inkasso. Som kompensasjon er klager tilbudt 3 mnd gratis trening.

E-posten ble oversendt innklagede for uttalelse. Innklagede besvarte henvendelsen 20.10.11. Det ble opplyst at fordringshaver fastholdt at klager var innvilget ”frys” av kontrakt for månedene juli, august og september. Krav om betaling for juni ble opprettholdt.

### 3. Partenes anførsler

Klager anfører at kravet er urettmessig. Han kontaktet fordringshaver i mai i anledning at han skulle reise på tre måneders ferie. Det ble da inngått avtale om "frys" av medlemskapet for månedene juni, juli og august. Salgsansvarlig hos fordringshaver har senere skriftlig bekreftet at det ikke er gjennomført riktig "frysing". Det anføres videre at han har avtalegiro, og at det må være fordringshaver som må ha stoppet avtalegiroen. Han skal ikke ha mottatt noen faktura, kun kravbrev fra innklagede. Det anføres også at klager ikke skal ha fått svar på sine henvendelser, verken skriftlig eller muntlig. Endelig anføres det at saksbehandler hos innklagede har opptrådt truende ved å ikke la ham forklare seg og ved blant annet å si "Du må slutte å klage, du har ikke noe valg, du må betale denne regningen så fort som mulig, eller så svartelister vi deg".

Innklagede anfører at kravet gjaldt treningsavgift for juni. Klager var innvilget "frys" for månedene juli til og med september. Det er uheldig at fordringshaver v/salgsansvarlig har gitt uttrykk for feil gjennomført "frysing" av medlemskap. E-posten er et forsøk fra salgsansvarlig på å bevare kundeforholdet, men gir ikke en korrekt fremstilling av treningscenterets behandling av kundens søknad om "frysing" av medlemskap. Så lenge det ikke er dokumentert at det foreligger avtale om "frys" for juni måned, og XX har bekreftet at kravet for juni er reelt, opprettholdes hele kravet mot klager. Det anføres videre at klager har valgt avtalegiro som betalingsform for sine månedlige terminer. Det blir derfor ikke utsendt spesifikk faktura for de enkelte terminene. Endelig anføres at klagers henvendelser er besvart. I tillegg til den skriftlige henvendelsen fra klager mottatt 30.08.11, har klager ringt 01.09.11. Også i denne samtalen ble XX sin tilbakemelding formidlet. Påstand om manglende svar tilbakevises derfor. Saken er korrekt behandlet i relasjon til inkassoloven §§ 9,10 og 17.

### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14. november 2011 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. 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 når skyldneren hadde innsigelse som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide.

Klagers innsigelse er begrunnet med at han hadde fått innvilget betalingsfritak den måneden det nå er iverksatt inkasso for, mens innklagede mener at denne måneden ikke var omfattet av avtalen om fritak. Tvisten gjelder således om kravet om treningsavgift for juni er rettmessig.

Nemnda legger til grunn at klager fremmet innsigelsen straks han kom hjem fra ferie og ble kjent med kravet. Han kontaktet også salgsansvarlig hos fordringshaver for å få en uttalelse derfra. Klager opplyser at han i telefonsamtale i mai skal ha inngått avtale om betalingsfritak for månedene juni, juli og august. Nemnda har i sin vurdering av innsigelsens holdbarhet lagt vekt på uttalelsene i NOU 1983 nr 8 side 98 der det fremgår at det ikke skal settes for store krav til innsigelsen, og at relevante momenter er "hvor god grunn skyldneren hadde til å tro at innsigelsen var eller kunne være holdbar, hvor holdbar var i seg selv innsigelsen og hvor stor mulighet hadde skyldneren til å avklare forholdet selv, eller sørge for at det ble avklart." Slik nemnda ser det, er alle klagers handlinger i tråd med hans forståelse av hvilken avtale som ble inngått med fordringshaver. Også uttalelsen fra fordringshavers salgsansvarlig bekrefter at det ble gjort feil ved registreringen av avtalen. Nemnda er etter dette kommet til at klager har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert, og den er

fremsatt i tide. Det følger da av inkassoloven § 17 annet ledd at erstatningsplikten for de utenrettslige inkassoomkostningene faller bort.

Nemnda har også av eget tiltak vurdert om innklagedes brev ”**Unngå dobling av inkassosalæret**” og ”**Varsel om utlegg** (jf. Tvangsl. §§ 4-18 og 7-2f) ” har utsatt klager for urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk. Tvangsfullbyrdelsesloven § 7-2 bokstav f gir fordringshaver rett til å inndrive uimotsagte krav med faktura som tvangsgrunnlag. Når det, som i denne saken, er fremmet en innsigelse som klager har krav på å få vurdert før inkasso settes i verk, mener nemnda det utsetter klager for et urimelig påtrykk å sende brev med informasjon om dobling av salær og varsel om utlegg slik innklagede har gjort, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Nemnda er etter dette kommet til at klager har fremsatt en innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk, og at klager er blitt utsatt for urimelig påtrykk. Klager er da ikke erstatningspliktig for de utenrettslige inkassoomkostningene, jf. inkassoloven § 17 annet og fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

#### **5. Vedtak:**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.

Rune Jensen  
Leder av Inkassoklagenemnda