

Sandefjord, 24. februar 2015: Vedtak i sak 206-2015.

Klager: NN

Innklaget: Delta Inkasso AS, Kjømannsgata 8, 7013 Trondheim.

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

1. Kravet:

Kravet gjelder faktura for håndverkertjenester levert av XX VVS AS. Hovedkravet i inkassosaken utgjør kr 38 079 og forfalt til betaling 27.06.15. Hovedkravet er betalt, men klager har bestridt kravet på inkassokostnadene.

2. Saksforholdet:

Etter utførte håndverkertjenester sendte fordringshaver faktura. Kravet var angitt å gjelde "Etablering av vaskerom/bad i kjeller, 15.03.15" og var spesifisert med: materiell iht tilbud, fratrukket armatur og sluk kr 14 400, arbeid iht tilbud kr 16 000, samt fakturagebyr kr 63 og øreavrunding, kr 0,25. Samlet krav inkludert mva utgjorde kr 38 079. I Fakturaen het det blant annet "Etter forfall beregnes en rente på 1% pr påbegynt måned."

Klager betalte kr 20 000. Inkassovarsel for restkravet ble 30.07.15 sendt av innklagede. Rente var etter det opplyste beregnet med 9% fra og med 28.06.15. Purregebyr var lagt til kravet med kr 65. Samlet krav i inkassovarslet utgjorde kr 18 287,02. Betalingsfrist var satt til 13.08.15.

Skyldners ektefelle kontaktet innklagede som besvarte henvendelsen dagen før betalingsfristen i inkassovarslet utløp. Innklagede skrev blant annet "Når det gjelder krana, så er denne allerede trukket ut fra fakturaen- dette står også spesifisert i faktura. Sender deg en kopi av denne på egen e-post. Iht. at du hevder at jobben ikke er ferdig, så ble denne jobben bestilt i tillegg til arbeidet til denne jobben. Det vil komme en egen faktura på dette. Kravet opprettholdes i sin helhet. Vennligst betal inn rest på kr 18 287,02 innen forfall 13.08."

Innklagede sendte betalingsoppfordring 18.08.15. Inkassosalær etter lett sats var lagt til kravet, som nå utgjorde kr 19 606,75.

Det var i perioden 18.08.15 til 21.08.15 utstrakt kontakt mellom partene, både pr telefon og e-post. Klager opplyste at de ønsket å betale restkravet, men at summen ikke stemte. Klager anførte at restbeløpet var for høyt da det skulle gjøres noen fratrekk. Av korrespondansen fremgikk det at det forelå to ulike tilbud, med ulik beregning av hovedkrav og mva., men med samme totalkrav. Innsigelsen ble avvist av innklagede som viste til at totalsummen i de to tilbudene var identiske og at det var gjort fratrekk for blandebatteri og sluk. Innsigelsen om betalingsutsettelse og at arbeidet ikke var ferdig ble også avvist av innklagede. Klager betalte restkravet på tilsendt faktura.

Etter å ha mottatt melding om innbetalingen sendte innklagede girobrev med krav på restbeløpet som besto av inkassosalær og renter, totalt kr 1 527,72. Klager bestred kravet, og opplyste at saken var sendt til Inkassoklagenemnda. Innklagede bekreftet at saken var "satt i bero til dette er avklart".

I klagen til Inkassoklagenemnda viste klager til at han hadde avtale om utsatt betaling av restbeløpet, at det var feil på faktura i forhold til det som var avtalt, samt at jobben ikke var ferdig. Klager krevde at inkassokravet ble slettet. Vedlagt klagen lå kopi av to ulike "Tilbud på rørleggerarbeid", begge datert 26.03.15. Begge tilbudene hadde samme totalkrav, men spesifisering av postene var ulike, i det hovedkravet utgjorde henholdsvis kr 29 686 i tilbudet sendt klager og kr 31 664 i tilbudet innklagede fremla.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for saksbehandlingen. Kravet, også på inkassokostnadene, ble opprettholdt. Vedlagt tilsvaret lå kopi av "Tilbud på rørleggerarbeid", datert 26.03.15 med hovedkrav uten mva på kr 31 664, samt kopi av "notater på debitor" fra perioden 12.08.15 til 07.09.15.

3. Partenes anførsler:

Klager anfører at opprinnelig tilbud som de godtok, ikke stemmer med tilbudet rørleggerfirmaet sendte inkassofirmaet. Mva på opprinnelig faktura er feil, korrigert mva blir kr 7421,50. Prisen har økt fra 29 686 til 31 664. Kr 29 668 er ikke fratrukket 1 stk sluk og vaskekarbatteri. Med riktig mva blir summen 37 107,50. Det er bedt om begrunnelse for differansen mellom tilbud og faktura.

Det anføres videre at det i telefonsamtale 20.06.15 var gjort avtale med regnskapsføreren om å betale 20 000 samme dag. Resten skulle betales etter ferien, når jobben var utført. Kr 20 000 ble betalt samme dag. Inkassovarsel, betalingsoppfordring og krav om betaling av salær blir likevel sendt. Jobben ble ferdig utført 01.09.15.

Klager krever at inkassokostnadene må bortfalle.

Innklagede anfører at hele beløpet på kr 38 079 er korrekt, og at nevnte fratrukk allerede var gjort på faktura. Klager godtok tilbudet på totalt kr 38 079 før de satte i gang med jobben. Dette står spesifisert i faktura som er vedlagt. Årsaken til at XX VVS har endret hovedkrav i de ulike tilbudene, kan dessverre ikke Delta inkasso svare på. Innklagede forholder seg til kravet slik det er (hovedkrav inkl. moms) når det mottas fra fordringshaver. Det anses derfor ikke som relevant for saken å vite årsaken til at hovedkrav ikke er likt i tilbudene. Totalsummen er lik i begge tilbud og godtatt av skyldner. Skyldner har også betalt og dermed vedkjent seg kravet på nytt.

Det er videre anført at klager hadde bestilt en ny jobb, i tillegg til fakturert jobb. Klager skulle få ny faktura på denne jobben. Det er denne jobben, som ikke var ferdigstilt, noe som ble formidlet flere ganger til klager. I korrespondansen i denne saken har det ikke en eneste gang blitt nevnt av klager at det har vært snakk om delbetaling- dette går klart frem av alle notater samt e-postkorrespondanse vedlagt. Dette er heller aldri nevnt av XX VVS.

Det anføres at inkassoomkostninger og renter skal betales. Kravet er betalt for sent og etter forfall, derfor har det påløpt inkassoomkostninger samt renter. Klager tar først kontakt på ny etter at saken er gått til inkasso, over en uke etter at han fikk tilbakemelding på sin henvendelse.

4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, i det driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda, fra samme dato ble overtatt av Finansklagenemnda.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 08. februar 2016. For Forbrukerrådet møtte vara, Ane Kjøber Opstad, for nemndas faste medlem, Line Klefstad. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkasoloven § 17 første ledd 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, i tide, har fremsatt 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, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistemålslovens regler. Etter § 17 fjerde ledd er det heller ikke grunnlag for inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt "i strid med god inkassoskikk" eller har overtrådt reglene i §§ 9 til 11, jf § 12.

Terskelen for å fritta skyldneren for å betale inkassokostnader fordi han hadde "rimelig grunn" til å få vurdert sine innsigelser er kommentert i Ot.prp. nr. 2 (1987-88) på side 121. Der sluttet departementet seg til merknadene fra Inkasolovutvalget, NOU 1983:8, på side 98:

"Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet "vurdert" har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshavers plikt til å vurdere innsigelsene. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har bl a følgende momenter vekt:

- hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?
- hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?
- hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?"

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelsene i forarbeidene og på at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Men spørsmålet om det er "rimelig grunn" for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og utenrettslig pågang eventuelt er i strid med god inkassoskikk - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Nemnda legger til grunn at klager erkjenner å ha inngått avtale om de utførte arbeider. Tvisten skal i hovedsak gjelde kravets størrelse, men det er også anført at det var avtalt delbetaling fordi arbeidene ikke var fullført.

Nemnda legger videre til grunn at innsigelsene mot kravet ble fremsatt senest etter at inkassovarselet var mottatt, men før inkasso var iverksatt. I relasjon til inkasoloven § 17 annet ledd, er innsigelsen fremsatt i tide. I vurderingen av innsigelsenes holdbarhet har nemnda lagt til grunn at klager har mottatt og akseptert tilbudet med det laveste hovedkravet, idet korrespondansen mellom partene viser at klager gjentatte ganger har bemerket feil både ved beregningen av mva i mottatt tilbud, men også iht mottatt faktura. Klager har tilbudt betaling av restbeløpet, men bemerket at «summen stemmer ikke». Nemnda kan ikke se at denne innsigelsen er kommentert av innklagede overhodet, utover at innklagede viser til at klager har akseptert tilbud med sluttsum kr 39 581 og at han ved betaling har erkjent beløpet.

Nemnda er av den oppfatning at det her foreligger en reell uenighet mellom partene om størrelsen på kravet. Klager har gjentatte ganger tatt opp innsigelsen uten at han har fått et begrunnet svar, utover henvisning til tilbudet med det høyeste hovedkravet. Fordringshaver har åpenbart benyttet et høyere hovedkrav som grunnlag for faktureringen enn det hovedkravet klager hadde akseptert. Resultatet ble at fakturert krav, selv etter fratrukk av armatur og sluk, var høyere enn det hovedkravet klager hadde akseptert. Nemnda er av den klare oppfatning at klager her har fremmet en innsigelse skyldner hadde grunn til å få vurdert før inkasso ble satt i verk. Å iverksette, og siden fortsette, utenrettslig pågang utsetter da klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8.

Da klager har nådd fram på annet grunnlag, har nemnda ikke tatt stilling til klagers innsigelse om at det var avtalt betalingsutsettelse på restkravet til etter sommeren og arbeidet var sluttført. I slike saker, der påstand står mot påstand, har nemnda i sin praksis lagt til grunn at den som påstår å ha en avtale har bevisbyrden for å sannsynliggjøre denne.

Da klager har nådd frem på annet grunnlag, har nemnda heller ikke tatt stilling til om fordringshavers angivelse av ulovlig forsinkelsesrente alene ville være grunnlag for bortfall av skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene. Av fordringshavers faktura fremgår det at «Etter forfall beregnes en rente på 1% pr påbegynt måned». Retten til å kreve forsinkelsesrente er hjemlet i forsinkelsesrenteloven. Størrelsen på forsinkelsesrenten fastsettes hver halvår av Finansdepartementet. I forbrukerforhold er det er ikke anledning til å avtale en høyere forsinkelsesrente enn det som er fastsatt av Finansdepartementet, se lovens § 4 bokstav c. I nærværende sak krevde fordringshaver en rente tilsvarende 12% p.a. hvilket er høyere rentesats enn den fastsatte rentesatsen i perioden, men innklagede har både i inkassovarslet og i betalingsoppfordringen korrigert dette og operert med lovlig rentesats fra fakturaens forfall. Nemnda viser imidlertid til at varsel om avkreving av ulovlige kostnader lett vil anses som urimelig påtrykk, i strid med god inkassoskikk.

Klager må etter dette gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige omkostningene i saken.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostningene i saken.

Rune Jensen
Leder Finansklagenemnda Inkasso