

Skien, 1. oktober 2007: Vedtak i sak 237-2006.

Klager: NN

Innklaget: KrediNor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo

Saken gjelder: Om det er i strid med god inkassoskikk å ikke informere muntlig om stengingshindringer. Om klagers behov for å oppbevare livsviktige medisiner kjølig er et varig hinder for stenging av strømanlegg. Om selskapet har utsatt klager for urimelig påtrykk og ulempe ved å unnlate å svare på henvendelser og ved å varsle om forliksklage.

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

Hovedkravet refererer seg til faktura stor kr 10 100 datert 15.15.06 fra XX hvorav mesteparten av kravet er opplyst å gjelde såkalt "gjenåpningsgebyr"(kr 3 000 pr. gang), et gebyr som må betales for å få tilkoblet strømmen etter at den har vært stengt. Da fakturaen ikke ble betalt til forfall, sendte innklagede inkassovarsel på vegne av fordringshaver 13.07.06. Betalingsoppfordring med varsel om stenging ble sendt 10.08.06. Innklagede har på telefon opplyst at kravet, både hovedkrav og omkostninger, ble betalt 22.11.06.

2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling ble kravet sendt til innklagede, for bistand i innfordringsarbeidet. Innklagede sendte derfor inkassovarsel til klager. Da kravet fortsatt ikke ble betalt ble inkasso iverksatt og betalingsoppfordring med stengevarsel ble sendt til klagers adresse.

Med bakgrunn i mottatt betalingsoppfordring/stengevarsel skal klager ha kontaktet innklagede den 23.08.06. Han skal da ha fremmet innsigelse mot kravet. Partene er enige om at det har funnet sted en rekke telefonhenvendelser og dialog etter dette tidspunkt. I brev av 08.11.06 til fordringshaver viste klager til at han av Forbrukerrådet skal være oppfordret til å bestride kravet på gjenåpningsgebyr da både fordringshaver og inkassator gjennom tidligere fremlagte legeerklæringer hadde kunnskap om klagers kroniske sykdom og hans behov for å oppbevare medisiner kaldt.

Innklagede skal ha avvist klagers innsigelser og opprettholdt både hovedkrav og kravet på inkassokostnader.

I brev 11.11.06 fremmet klager en klage til Inkassoklagenemnda. Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse i brev 04.01.07. I innklagedes tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda, datert 22.02.07, opprettholdt innklagede kravet. Innklagede kunne ikke se at behandlingen av saker mot klager hadde vært i strid med god inkassoskikk.

Klager rettet en henvendelse til sekretariatet for Inkassoklagenemnda i e-post av 02.07.06, samt telefonsamtale den påfølgende dagen. Klager fortalte i telefonsamtalen at kravet i herværende sak var betalt, men at dette var gjort med forbehold om nemndas avgjørelse. Det ble også underrettet om at klager hadde mottatt nytt inkassokrav vedrørende et nytt krav fra samme fordringshaver, og at han hadde fremmet samme innsigelse mot dette kravet.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda var deretter i kontakt med innklagede som bekreftet at kravet i herværende sak var betalt, og at det nå var åpnet ny sak mot klager.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at han i 2005 fikk diagnosen diabetes mellitus type 1. Som en følge av dette måtte han slutte i den jobben han hadde, noe som medførte at han fikk store økonomiske problemer. Den økonomiske situasjonen skal igjen ha ført til at klager har fått vegring for å åpne post. Det anføres at han av denne grunn ikke har fått informasjonen han har krav på etter § 7 i Standard nettleieavtale. I følge § 7-2 i denne avtalen skal nettselskapet, i tillegg til å sende skriftlig stengevarsel, ha forsøkt å kontakte kunden før stenging kan skje. Klager anfører at han har hatt flere samtaler med saksbehandler hos innklagede men at hun aldri har gitt ham denne informasjonen. Saksbehandleren skal ha innrømmet at de ikke har informert klager om at han måtte gi beskjed om at avstenging av strøm kan være en fare for liv og helse og at han måtte legge frem en legeerklæring på dette.

Det anføres videre at så lenge fordringshaver og innklagede har mottatt en legeerklæring så har klager oppfylt kravet til info om sin helsetilstand. Legeerklæring om sykdommen og behovet for å oppbevare medisiner kjølig er fremlagt overfor både fordringshaver og innklagede i august 05 og november 06. Det anføres at klager har vært i kontakt med Forbrukerrådet, og at de har uttalt at ”det er helt bak mål å drive med og levere legeerklæring for hver gang så lenge en har en sykdom resten av livet”. Forbrukerrådet skal videre ha uttalt at fordringshaver ikke kan ta påsettingsgebyr hver gang de må stenge strømmen så lenge legeerklæring er levert.

Endelig anføres at det har vært svært vanskelig å komme i kontakt med innklagede og at saksbehandlerne ikke vil snakke med ham. Saksbehandler hos innklagede skal ha kommet med uttalelser som at han kan snakke med naboen om lån av kjøleskapet til denne.

Innklagede anfører at det også tidligere har vært flere saker mot klager. Av denne grunn er klager kjent både med innklagede og fordringshaver og de rutiner som gjelder i forbindelse med manglende betaling av strøm, herunder stenging. At lovbestemte varsler ikke kommer frem grunnet klagers vegring mot å åpne post er ikke unnskyldelig. Inkassolovens varsler skal sendes skriftlig og dette blir gjort også til klager. Det anføres videre at klager er kjent med at manglede innbetaling kan medføre stenging av strøm hvilket det også informeres om i varslene i likhet med de samtaler innklagede har hatt med klager.

Klagers oppfatning av at hans sykdom, herunder hans behov for å oppbevare medisiner kjølig, er et vedvarende hinder for stenging er feil. Hans legeerklæring er ikke noe livslang hindring for stenging. Innklagede har ved flere anledninger hatt lange samtaler med klager hvor dette er blitt fortalt. Innklagede kan ikke se at behandlingen av saken mot klager har vært i strid med god inkassoskikk.

1. Inkassoklagenemndas syn på saken

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.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse. 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. Nemnda skal således ikke ta stilling til ansvaret for det underliggende kravet, men må vurdere om skyldneren har innsigelser som det er rimelig grunn til å få vurdert., jf. Inkassoloven § 17 andre ledd.

I så fall er saken en såkalt ”tvistesak”. Kravet må da drives inn rettslig.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i forarbeidene og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert, er relativt lav.

Slik Inkassoklagenemnda ser det har klager fremmet innsigelse mot rettmessigheten av deler av hovedkravet. Klager har anført at store deler av kravet er såkalt gjenåpningsgebyr, et gebyr som påløper når anlegget åpnes igjen etter en stenging. Innklagede har ikke kommentert klagers anførsel, men har bekreftet at kreditors fakturaer ofte består av flere elementer i tillegg til det ordinære kravet på nettleie. Klager mener at kravet på gjenåpningsgebyr er urettmessig. Klager begrunner dette med at han ikke har fått muntlig melding om mulighetene for å påberope seg hindringer for stenging samt at fordringshaver og innklagedes kunnskap om hans helsetilstand og hans behov for kjølig oppbevaring av livsviktige medisiner medfører at hans strømanlegg ikke kan stenges. Kravet om gjenåpningsgebyr skal derfor være urettmessig. Klager har videre anført at han opplever at innklagede unngår ham og har kommet med usaklige kommentarer til ham når han har fremmet sine innsigelser.

Inkassoklagenemnda bemerker at nettleverandører som hovedregel har en plikt til å gi alle adgang til nettet (tilknytningsplikt). Nettleverandøren har altså ikke anledning til å velge – eller velge bort – sine kunder. Av denne grunn er nettleverandørene gitt mulighet til å stenge nettilgangen dersom det foreligger vesentlig kontraktsbrudd fra nettkundens side. Bakgrunnen for regelen er de alminnelige prinsipper om tilbakeholdsrett. Å stenge strømmen er et inngripende tiltak som kan gi store konsekvenser for nettkunden. Det er derfor kun ved vesentlig mislighold anlegget kan stenges. Et eksempel som nevnes i standard nettleieavtale er vesentlig mislighold av plikten til å betale skyldig nettleie. Dersom nettselskapet også leverer kraft i henhold til reglene om leveringsplikt, vil vesentlig mislighold som gjelder kraftleveransen, også kunne utløse stengning. Det følger videre av avtalen at stenging ikke kan skje dersom nettkunden har innsigelser mot grunnlaget for stengingen som ikke er åpenbart grunnløse.

Nemnda legger til grunn at klager også tidligere har hatt saker fra fordringshaver til innfordring hos innklagede. Klager antas derfor å være kjent med de rutiner som følges hos fordringshaver og innklagede, også hva gjelder rutineene i forbindelse med betalingsmislighold og stenging. Det er ikke omtvistet at innklagede har sendt stengevarsel til klagers adresse. Etter inkassolovens forarbeider i Ot.prp nr 2 (1987-88) er det klager som har risikoen for at varslene kommer fram så lenge varselet er sendt på betryggende måte. Slik nemnda ser det er hans vegring for å åpne posten ikke noen unnskyldningsgrunn. I nærværende sak har klager dessuten erkjent å ha lest stengevarselet og har fremmet sine innsigelser til kravet innen 14 dagers fristen i varslet. I standardavtalen § 7 står det at inkassator skal forsøke å kontakte nettkunden personlig. At det er forsøkt å oppnå kontakt anses etter avtalen som tilstrekkelig. Det er enighet mellom klager og innklagede om at det har vært utstrakt kontakt mellom partene, både i denne og tidligere saker. Hensett til de tidligere sakene og det faktum at klager har lest stengevarselet må innholdet i stengevarselet anses å være kjent. Klagers innsigelse om at innklagede har brutt god inkassoskikk ved ikke å varsle ham muntlig om stengingen hadde klager derfor etter nemndas syn ikke rimelig grunn til å få vurdert før inkasso ble iversatt.

Nemnda må videre ta stilling til om klagers innsigelse om at fordringshavers og innklagedes kunnskap om hans sykdom og hans behov for strøm for å kunne oppbevare livsviktige medisiner kjølig er av en slik art at klager burde fått den vurdert før inkasso ble satt i verk. Nemnda har funnet det dokumentert at klager ved to tidligere tilfeller av betalingsmislighold og etterfølgende stengevarsel har fremlagt dokumentasjon på at han har diabetes mellitus type 1 og at hans medisiner må oppbevares kjølig. Dokumentasjonen er fremlagt i form av legeerklæringer. Nemnda legger til grunn at innklagede har akseptert de fremlagte legeerklæringerne som dokumentasjon på at stenging av anlegget ville medføre fare for klagers liv og helse. Av forarbeidene til lov om endringer i forbrukerkjøpsloven (lovregulering av strømvavtaler) Ot.prp. nr 114 (2004-2005) kapittel 13: Sanksjoner ved forbrukerens kontraktsbrudd, fremgår det at nettselskapet ikke tillegges noen alminnelig undersøkelsesplikt i forhold til om det foreligger fare for liv og helse, men at det selv må utøve et forsvarlig skjønn. Det er videre uttalt at dersom informasjonen kommer fra kompetent og ansvarlig medisinsk eller sosialmedisinsk hold, typisk kommunehelsetjenesten, skal det normalt meget til før man kan se bort fra den. Klager har fremlagt erklæringer fra sin lege på at han har et livsvarig sykdom og at viktige medisiner må

oppbevares kjølig. Om dette er et livsvarig hinder for å stenge strømmen ligger ikke til nemnda å ta stilling til, men nemnda finner det vanskelig å se bort fra klagers innsigelse. Stenging av strøm er et inngripende tiltak mot forbrukere og terskelen bør ikke være høy for å få prøvet innsigelser. Nemnda er etter en helhetsvurdering kommet til at klager burde få prøvet sin innsigelse rettslig før inkasso ble satt i verk.

Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd er det ikke grunnlag for inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt ”i strid med god inkassoskikk”. Grensen for hvilke uttalelser en inkassator kan fremføre overfor skyldneren er snevrere enn straffelovens bestemmelser om ærekrenkelser. Det gjelder enten uttalelsen er egnet som et betalingspress eller er uttrykk for mishag overfor skyldneren. Hensett til at klageren har vunnet fram på annet grunnlag finner nemnda det ikke nødvendig å ta stilling til om innklagede har kommet med uttalelser som strider mot god inkassoskikk, men uttaler på generelt grunnlag at inkassatorer er den profesjonelle parten i forholdet og at de derfor bør være svært varsomme med å komme med uttalelser som kan oppfattes som støtende

Vedtaket er enstemmig.

2. vedtak

Klager gis medhold. Klager har krav på å få tilbakebetalt allerede innbetalte inkassoomkostninger.

Rune Jensen
Leder inkassoklagenemnda