

Sandefjord, 2. mars 2011: Vedtak i sak 237-2010

Klager: NN

Innklaget: PayEx Collection AS, Postboks 613 Sentrum, 0106 Oslo

Saken gjelder: Om faktura og varsler er betryggende avsendt.

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 et ubetalt fakturakrav fra XX AS. Hovedkravet var på kr 368,31.

Betalingsoppfordring, inkludert inkassosalær med kr 300, ble sendt 03.11.10. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 08.11.10. Restkravet på salær og renter er opprettholdt av innklagede.

2. Saksforholdet

Faktura skal ha blitt sendt klager elektronisk. Inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt til adressen: 6090 Fosnavåg.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda 19.11.10. Av klagen fremgår det at hans innsigelse om at varsler ikke er mottatt, skal ha blitt avvist av fordringshaver.

I innklagedes tilsvaer 15.12.10 ble restkravet bestående av renter og salær, opprettholdt. Innklagede viste til at Folkeregisteret har registrert samme adresse som ”vi har” og det er tydeligvis kun inkassovarselet som ikke er fremkommet til klager. Fordringshavers abonnementsvilkår for XX AS var vedlagt. Av pkt 3 heter det: ”Når abonnementsavtale blir inngått, skal Kunden oppgi navn, fødselsdato/fødselsnummer eller organisasjonsnummer. Kunden forplikter seg til snarest mulig å melde adresseendringer og andre endringer av betydning for kundeforholdet til XX. Dersom XX ikke har korrekt adresse eller får forsendelser i retur, kan fortsatt leveranse av tjenesten stanse.”

3. Partene anfører

Klager anfører at han ikke har mottatt inkassovarsel og at han først ble kjent med kravet etter at inkassokrav (nemnds merknad: betalingsoppfordringen) var sendt til hans tidligere adresse, hjemme hos hans far, i Fosnavåg. Det anføres at han ikke har mottatt andre brev eller regninger på denne adressen. Det anføres videre at han har vært i kontakt med fordringshaver og fortalt dem at han har flyttet, og at de burde endre adressen. Klager skal ikke ha fått svar på denne henvendelsen, men viser til at det er umulig for ham å endre adressen selv. På nettsiden deres kan abonnenter logge seg inn på ”mine sider”, men det står helt klart og tydelig at adresse kan kun endres ved henvendelse til XX selv. For å få åpnet abonnementet skal det ha gått ca to uker og han skal ha sendt 7-8 henvendelser. Hadde det vært mulig for skyldnerne selv å endre adressen, eller dersom kundeservice hadde fungert, hadde fakturaen blitt sendt til korrekt sted. Det anføres endelig at klager aldri har oppgitt noen adresse til fordringshaver, han skal kun ha tastet inn mobilnummeret sitt og skal ha fått en kode som han måtte taste for å komme inn på nettsiden til fordringshaver.

Innklagede anfører at inkassovarsel og betalingsoppfordring er sendt til folkeregisterregistrert adresse. Det er bare inkassovarselet som ikke er kommet frem, og da alle andre brev er kommet frem, opprettholdes restkravet på renter og salær.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14. februar 2011. 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.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader med utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 annet ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivingen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble fremsatt dersom ikke skyldneren burde satt den fram tidligere. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf inkassoloven § 9.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at fordringshaver sendte fakturaen til skyldners e-postadresse. Denne skal være mottatt. Inkassovarsel og betalingsoppfordring skal ha blitt sendt til NN. Ingen av varslene skal ha kommet i retur, og klager skal ha blitt kjent med betalingsoppfordringen etter at denne var mottatt av hans far.

Etter inkassoloven § 9 skal fordringshaver eller inkassator før inkassotiltak settes i verk ”ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk”. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der blant annet:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av Folkeregisteret.

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og har lagt til grunn at dette også gjelder faktura, og andre brev og varsler. Etter fordringshavers abonnementsvilkår er abonnentene forpliktet til å melde adresseendring til fordringshaver. Det følger ikke av avtalevilkårene hvordan adresseendring skal meldes. Klager anfører at han har kontaktet fordringshaver om adresseendring. Innklagede har ikke kommentert klagers anførsel om at han har meldt eller forsøkt å melde adresseforandring.

Nemnda viser til at innklagede, som den profesjonelle part, har risikoen for å dokumentere at varsler er betryggende avsendt. Klager mener han aldri har oppgitt noen adresse til fordringshaver, mens innklagede på sin side mener at inkassovarsel og betalingsoppfordring er sendt til adressen som ”vi har” og som er den samme som Folkeregisteret har registrert. Varslene ble sendt til klager med angitt adresse kun den byen han er registrert bosatt i. Gateadresse var ikke angitt. Innklagede har ikke dokumentert at den ufullstendige adressen ble oppgitt av klager eller at den samsvarer med adressen i Folkeregisteret, og således må anses som korrekt adresse. Nemnda er etter dette kommet til at inkassovarselet og betalingsoppfordringen ikke er sendt på betryggende måte.

Plikten til å erstatte inkassoomkostningene er bortfalt etter inkassoloven § 17 annet og siste ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5 Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader.

Rune Jensen

