

**Sandefjord, 22. juni 2016: Vedtak i sak 249-2015.**

**Klager:** PR

**Innklaget:** Conecto AS, Postboks 85, 1332 Østerås.

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

**1. Kravene:**

Klagen gjelder opprinnelig en ubetalt faktura til XX AS. Kravet var på kr 439,29 og forfalt til betaling 08.09.15.

**2. Saksforholdet:**

Da faktura ikke var betalt til forfall, ble kravet inkassovarslet av fordringshaver. Det ble deretter overført til innklagede som sendte betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats.

Klager tilskrev innklagede og opplyste at inkassobrev var mottatt 14.10.15 og at «Inkasso ble betalt i sin helhet av meg samme dag. Jeg krever med dette erstatning for inkassoomkostningene, kr 325». Klager mente at inkasso ikke burde vært iverksatt fordi det var unødvendig.

Innklagede avviste krav om tilbakebetaling av salær og henviste klager til Inkassoklagenemnda.

Klager sa opp abonnementet på grunn av uenigheten og mottok sluttavregning. Det fremgikk av denne at avregningen gjaldt både kraft og nettleie. Klager fikk godskrevet konto med totalt kr 4351,64.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda og krevde at inkassosalæret ble tilbakebetalt.

Innklagede viste til at kravet var betalt etter betalingsfristen i inkassovarslet og etter at inkasso var iverksatt. Kravet på inkassokostnadene ble opprettholdt.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda avviste saken fra nemndsbehandling under henvisning til at saken åpenbart ikke ville føre fram ved en nemndsbehandling.

Klager opprettholdt klagen og krevde nemndsbehandling. Det ble vist til at sekretariatet ikke hadde skaffet seg den nødvendige oversikt over saken. Det var i avvisningen lagt til grunn at kravet var misligholdt, noe som ikke var tilfredsstillende da den primære anførselen var at kravet ikke var misligholdt. Den andre anførselen, at inkasso i alle tilfeller var unødvendig, var ikke nevnt. Endelig ble det anført at inkassovarslet var tvetydig.

Klagers brev ble oversendt innklagede for uttalelse. I e-post redegjorde innklagede for kravet og den manglende betalingen. Det fremgikk at kravet på inkassokostnadene ble fastholdt.

Saken ble oversendt nemndleder som omgjorde sekretariatets vedtak om å avvise saken og besluttet saken ført for nemnda.

### **3. Partene anfører:**

Klager anfører at kravet ikke var misligholdt. Betalingsordningen med kreditor har vært akonto innbetalinger, med etterfølgende trekk fra konto. Tidligere mottatte fakturaer for strømforbruk ble ikke betalt, de ble trukket fra forhåndsinnbetalt konto. En konto som under hele kundeforholdet var positiv. Klager hadde ikke grunn til å tro at noe annet om gjeldende faktura. Det står eksplisitt på fakturaen at beløpet skal trekkes fra konto. Det menes da trekk fra konto hos kreditor og ikke fra klagers bankkonto. Fakturaen er uten henvisning til bankkonto og har ikke noe form for betalingsinformasjon.

Det anføres videre at inkasso uansett ikke burde vært iverksatt. I NOU 1983:8 side 43 heter det «Et ledende synspunkt er at fordringshaversiden ikke bør ta de sterkeste virkemidler i bruk så lenge det er grunn til å tro at de mer lempelige bør føre til samme resultat». Kravets størrelse og det lange kundeforholdet med punktlig betaling bør gjøre det ganske åpenbart at manglende betaling ikke skyldes manglende betalingsvilje eller – evne. Et ekstra varsel, en telefon, tekstmelding, e-post eller lignende med påminnelse om regning ville ha sikret betaling.

Det anføres endelig at inkassovarslet ikke tilfredsstillende de krav som stilles etter lovens § 9. Det vises her til nemndavgjørelse i sak 235-2011. Det mottatte varselet er meget tvetydig. Overskriften er inkassovarsel, men når det kommer til opplysninger om kostnader står det opplyst om purregebyr. Det var på det tidspunktet ikke lagt purregebyr til hovedkravet.

Innklagede anfører at klager ikke er utsatt for urimelig påtrykk, skade eller ulempe i denne saken. Fordringshaver benytter, som mange andre strømleverandører, en forhåndsbetaling (akonto). Avregning av denne forhåndsbetalingen skjer en gang i året, i mars måned.

Faktura viser til at det fakturerte beløpet (forskudd) på kr 439,29 trekkes fra konto etter avtale. Dette relaterer seg nok til en avtale om trekk fra kundens konto (avtalegiro). Dette trekket er av en eller annen grunn ikke gjennomført. Derfor ble det sendt inkassovarsel.

Kravet er betalt i sin helhet, men etter forfall på inkassovarsel og mottak av betalingsoppfordring. Det at det viste seg at skyldner hadde penger til gode etter oppsigelse, kunne vanskelig forutses.

### **4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken:**

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 9. juni 2016. 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 nemnda klage på inkassoforetak i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å betale kostnadene ved utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom skyldneren, i tide, har fremsatt en innsigelse som han burde fått vurdert, eller der reglene i inkassoloven § 9, som er den aktuelle bestemmelsen her, er overtrådt.

Nemnda legger til grunn at kravene etter gjeldende rett er såkalt betryggende avsendt. De er sendt til klagers adresse og regnes da som mottatt. Nemnda legger videre til grunn at kravet, inkludert inkassokostnader, ble betalt forbeholdsløst 14.10.15. I brev av 28.10.15 ble krav om tilbakebetaling av inkassokostnadene fremsatt, og nemnda anser betalingen foretatt med forbehold.

Klager har prinsipalt anført at kravet ikke var misligholdt og at kravet uansett ikke skulle vært sendt til inkasso da han hadde en positiv saldo hos fordringshaver.

Nemnda legger til grunn at partene har inngått en akonto avtale. En slik avtale krever innbetaling utregnet etter stipulert forbruk eventuelt at det innbetales et større akontobeløp etter krav fra fordringshaver. Kontoen avregnes så mot faktisk forbruk på et senere, avtalt tidspunkt. Partene er uenige i hvordan denne avregningen tidligere har skjedd. Innklagede viser til en årlig avregning, normalt i mars, mens klager opplyser at tilsendte fakturaer er trukket på kontoen hos fordringshaver, ved positiv saldo. Ingen av partene har fremlagt avtale, betalingshistorikk eller annet som kan belyse hva som var avtalt, eller hvordan fakturering, betaling og avregning tidligere har skjedd, men klagers anførsel styrkes ved at det på fakturaen står at "fakturabeløpet trekkes fra konto etter avtale" og ved at girodelen ikke inneholder opplysninger om til hvilken konto beløpet skulle betales. Det foreligger åpenbart en reell uenighet mellom partene om kravet var misligholdt, og om det var nødvendig å iverksette inkasso.

Nemnda mener klager burde fått prøvet denne innsigelsen, og at han har fremsatt innsigelsen i tide. Plikten til å betale inkassokostnader er da bortfalt i medhold av inkassoloven § 17 andre ledd.

Klager har subsidiært anført at hans lange og gode kundeforhold gjorde det unødvendig å igangsette inkasso. Nemnda viser til at erstatningsregelen i inkassoloven § 17 er objektiv. Det vil si at erstatningsplikten inntreer uavhengig av årsaken til betalingsmisligholdet. At klager har en plettfri betalingshistorikk, medfører ikke i seg selv at fordringshaver eller inkassator har noen spesiell undersøkelsesplikt før inkassotiltak iverksettes. I dette tilfellet var kravet varslet med inkassovarsel hvilket er tilstrekkelig etter loven. Klager kan ikke høres med denne innsigelsen.

Da klager har vunnet fram på annet grunnlag har nemnda ikke tatt stilling til om teksten i inkassovarslet har utsatt klager for et urimelig påtrykk, skade eller ulempe i strid med god inkassoskikk, men viser til inkassolovens forarbeider som uttaler at teksten i varslet skal være klart

og utvetydig. Nemnda har av eget tiltak merket seg at fordringshaver benevner avsendelsesdagen for varselet for "fakturadato". Da avsendelsesdagen danner utgangspunkt for betalingsfristen i varslet, er det viktig at denne er klar, slik at misforståelser unngås.

Slik nemnda oppfatter det, mener klager særlig at setningen «Ved purring er gebyret kr 65,00» som stridende mot gjeldende regelverk. I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene omhandlet. Det fremgår der at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig. Inkassoklagenemnda har i en rekke avgjørelser lagt denne lovforståelse til grunn både når det gjelder purringer, inkassovarsler og betalingsoppfordringer, men legger til grunn at opplysningen om purregebyr kun var en opplysning om hva kostnaden ville bli dersom det skulle bli nødvendig å purre på betaling.

Klagen har ført fram.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak:**

Klager gis medhold og har krav på å få tilbakebetalt kostnadene ved den utenrettslige inndrivingen.

Rune Jensen  
Leder Finansklagenemnda Inkasso