

**Skien, 11. mai 2007, vedtak i sak 251-2006.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** KredittGjenvinning AS, Postboks 6660, St. Olavs Plass  
0129 Oslo

**Saken gjelder:** Om gjelden var forfalt, om faktura må sendes og om når inkassovarsel tillagt purregebyr kan sendes.

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 såkalt ”pumpestikk”. Klager fylte 23. august 2006 drivstoff på en bensinstasjon uten at drivstoffet ble betalt. Det skal ha funnet sted en såkalt ”avbrutt kortsekvens”. Kravet var opprinnelig på kr 161,34. Inkassovarsel, tillagt kr 55 i purregebyr, ble sendt 25.08.06. Betalingsoppfordring, tillagt kr 275 i inkassoomkostninger ble sendt 19.10.06. Klager ble orientert om at tungt salær var påløpt i girobrev av 04.12.06. Kravet utgjorde da kr 716,94. Hovedkravet ble betalt direkte til fordringshaver 12.12.06.

## 2. Saksforholdet:

Klager skal den 23.08.06 ha foretatt en fylling av diesel hos fordringshaver, en bensinstasjon i Oslo. Betaling ble ikke registrert og puring/inkassovarsel ble kravet sendt 25.08.06. Kr 55 var tillagt kravet i utenrettslige omkostninger. Grunnet manglende betaling ble betalingsoppfordring sendt 19.10.06. Inkassoomkostninger kr 275 var tillagt kravet, som nå utgjorde kr 438,79.

Etter at det skal ha funnet sted både skriftlig og telefonisk kontakt mellom partene fremmet klager skriftlig innsigelse mot kravet i brev 23.10.06. Klager viste blant annet til at ”For at inkassolovgivningen skal kunne anvendes, må det foreligge en privatrettslig avtale mellom to parter. Jeg har ingen avtale med ovennevnte. Det foreligger således intet grunnlag for å iverksette inkassosak, og jeg ber om at saken avsluttes”.

Selskapet besvarte klagers henvendelse i girobrev 21.11.06. Selskapet viste her til at de hadde vært i kontakt med fordringshaver som opplyste at ”det ble forsøkt å betale med kort, men dette forsøket er avbrutt”. Klager ble videre oppfordret til å ta kontakt med fordringshaver på oppgitt telefonnummer eller e-post, ”da det finnes et ytterligere krav som vil bli sendt inkasso dersom det ikke blir gjort opp innen nær framtid.” Som vedlegg til girobrevet fulgte bilde av bilen på pumpe 2 samt utskrift av elektronisk kassarull som viser at bankkort nr (utelatt fra vedtaket av inkassoklagenemnda) har en avbrutt kortsekvens som det kalles.

I girobrev 04.12.06 ble klager informert om at salæret er økt til tung sats, samt opplyst om at forsinkelsesrente vil bli tillagt med 9.75% fra dato. Det het videre i brevet: ”Kravet er i utgangspunktet for lite til at vi i første omgang vil videreføre det gjennom rettsapparatet. Kan vi unngå å utta forliksklage mot Dem, vil De spare minimum kr. 1610, i tillegg til at De vil unngå å bli offentlig registrert som dårlig betaler. Vi oppfordrer Dem derfor på det sterkeste å betale eller kontakte oss telefonisk eller skriftlig.”

I girobrev 15.12.06 ble klager på ny oppfordret til å betale. Det heter her at ” De har nå to ganger fått to gode tilbud hvor De i begge tilfellene har hatt muligheten til å velge minst ett. Vi har brukt mye tid og energi på å få Dem til å betale, eller i det minste til å komme i dialog med oss. Det vi har oppnådd så langt er at De ikke har tatt Deres del av ansvaret når det gjelder å få løst saken på enklest måte. Vi håper Deres samarbeidsvilje i fortsettelsen vil bli så god at De ikke overser vår henvendelse. Hvis så ikke skjer vil vi måtte fortsette inndrivingsarbeidet. Vennligst betal eller ta kontakt med oss nå”.

Klager tilskrev selskapet 21.10.06, antakelig feildatert for 21.12.06. Klager viser til at hovedkravet er betalt til fordringshaver, og at det ”er i strid med inkassolovgivningen og dårlig inkassoskikk å bruke tid og energi på å få meg til å betale salær i et slikt tilfelle, så lenge jeg var i god tro og var ukjent med at jeg hadde en uoppgjort betalingsforpliktelse.”

Selskapet opprettholdt kravet på omkostninger. I girobrev 27.12.06 heter det at ”Vi vurderer nå å oversende kravet til forliksrådet for å få en RETTSLIG DOM. Dette vil medføre ytterligere omkostninger for Dem, samt at De blir registrert som dårlig behandler hos alle kredittopplysningsbyråene i Norge. Innbetaling imøteses innen forfall, alternativt at De kontakter oss for å inngå en gunstig avdragsordning.”

Klage til Inkassoklagenemnda ble sendt 29.12.06. Klager nedlegger påstand om at innklagede fratras retten til å drive inkassovirksomhet, at ansvarlig leder fratras retten til å arbeide med inkassosaker og at saksbehandler fratras retten til å arbeide med inkassosaker. Sekretariatsleder for Inkassoklagenemnda oversendte saken til selskapet for uttalelse 07.02.07. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda, datert 17.02.06, opprettholdes kravet på inkassokostnadene. Selskapet mener at de har opptrådt korrekt, og at klager har gjort seg skyldig i ikke å betale for dieselen han fylte på sin bil 23.08.06, og at han av den grunn er pliktig til å betale inkassokostnadene som er påløpt.

### **3. Partenes anførsler:**

Klager anfører at inkassoloven ikke kan anvendes når det foreligger en tvist om det faktisk foreligger et pengekrav. Klager viser til at han var ukjent med at han hadde et forfalt pengekrav til fordringshaver, og har gjort selskapet oppmerksom på dette, så vel muntlig som skriftlig. Klager viser til at betalingsforsøket ikke ble registrert på grunn av feil på betalingsautomaten. Etter en tid skal klager ha tatt kontakt med fordringshaver, som opplyste at han hadde forsøkt å fylle diesel med kort, men at det oppsto brudd i kortsekvensen slik at betalingen ikke ble registrert. Hovedkravet er betalt, men selskapet fortsetter innfordringen. Klager mener selskapet ikke har noen juridisk rett til å kreve salær i dette tilfellet, men at denne innsigelsen ignoreres, og at selskapet isteden sender nytt brev med varsel om mulig betalingsanmerkning. Han viser til at det er et meget alvorlig anslag mot et enkeltmenneske å true med betalingsanmerkning når det ikke foreligger noen rettslige holdepunkter. Det er heller ikke god inkassoskikk å ignorere innvendinger og motkrav fra parten. Endelig anfører klager at inkassoloven ikke kan anvendes når det foreligger tvist om det faktisk foreligger et pengekrav. Klager nedlegger etter dette følgende påstand:

- KredittGjenvinning fratras retten til å drive inkassovirksomhet ved at Inkassoklagenemnda i sin kjennelse anmoder Kredittilsynet om å inndra inkassobevillingen til KredittGjenvinning.
- Ansvarlig leder i KredittGjenvinning fratras retten til å arbeide med inkassosaker ved at Inkassoklagenemnda i sin kjennelse anmoder Kredittilsynet om å iverksette et slik tiltak.
- Saksbehandler XX fratras retten til å arbeide med inkassosaker ved at Inkassoklagenemnda i sin kjennelse anmoder Kredittilsynet om å iverksette et slikt tiltak mot XX.

Selskapet anfører at klager foretok en dieselfylling 23.08.06. Denne ble ikke betalt da hans kredittkort ikke ble belastet. Årsaken til dette kan være mange, feil i kortleser, bruk av feil kode eller rett og slett at man ikke setter kortet skikkelig inn i leseren. Uansett så er det klagers ansvar å tilse at belastningen blir gjennomført, hvilket han her ikke har gjort. Etter dette forlot klager bensinstasjonen uten å ha betalt, og kravet ble deretter sendt for inndrivning. Inkassovarsel ble sendt 25.08.06, påført kr 55,- i purregebyr til delvis dekning av de ekstrakostnadene klager hadde påført fordringshaver. Hovedkravet ble betalt først 12.12.06 etter at det hadde vært kontakt mellom klager, fordringshaver og selskapet. Klager skal blant annet ha blitt forelagt bilder av bilen ved pumpen, samt utskrift av kassarull. Selskapet mener det har opptrådt korrekt, og at klager har gjort seg skyldig i å ikke betale for dieselen han fylte på sin bil 23.08.06, og at han av den grunn er pliktig til å betale inkassokostnadene som her er påløpt.

### **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. Nemnda skal således ikke ta stilling til det underliggende kravet. I dette tilfellet betyr det at hovedkravet, nemlig beløpet der er fylt drivstoff for, ikke hører under nemndas kompetanse, mens inkassosalæret er en mulig forpliktelse etter inkassoloven. Påstander om inndragning av inkassobevilling faller utenfor nemndas kompetanse. Nemnda har ikke innstillingskompetanse overfor Kredittilsynet når det gjelder spørsmål om tilbakekall av inkassobevilling. Det vises for øvrig til nemndavtalens punkt 6.5 og punkt 17 om rapporteringsplikt til Kredittilsynet om nemndas vedtak og virksomhet.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Dette følger av inkassoloven § 1. Etter alminnelige obligasjonsrettslige pengekravsprinsipper forfaller krav etter avtale eller ved påkrav. Kravet i denne saken er knyttet til et forhold der betaling normalt skal skje ved mottak av varen, såkalt ytelse mot ytelse. Grunnet feil i betalingsformidlingen ble ikke varen betalt samtidig med at klager mottok varen. Nemnda legger etter dette til grunn at kravet likevel må anses å være forfalt senest samtidig med at fyllingen hadde funnet sted.

Etter inkassoloven § 17 første ledd er skyldneren pliktig til å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse. Kostnadene fastsettes etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i lovens § 19. Etter § 17 fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dekket hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt ”i strid med god inkassoskikk” eller har overtrådt reglene i §§ 9 til 11, jf § 12.

Nemnda må i denne saken ta stilling til om fordringshaver kan unnlate å sende faktura når kravet allerede var forfalt og om inkassovarslet selskapet sendte er i samsvar med inkassoloven.

#### Om faktura må sendes før inkassovarsel.

Nemnda legger til grunn at det er uklart hvorfor kortsekvensen ble avbrutt. Selskapet har opplyst at ”brudd på kortsekvens” kan skyldes ulike forhold, feil på selve kortleseren eller forhold knyttet til klagers bruk. Klager har fylt diesel for kr 161,34 som må sies å være et relativt lite beløp. Det fremgår videre av selskapets girobrev 21.11.06 at selskapet har dokumentasjon for at klagers sønn etter fyllingen var inne i butikken og handlet iskrem, mens klager skjenket seg en kaffekopp fra en termos. Det er således ingen ting i klagers handlemåte som tyder på at klager bevisst har forsøkt å unndra seg sin betalingsforpliktelse. Nemnda kan ikke se bort fra at klager har forlatt fordringshavers bensinstasjon i den tro at drivstoffet var betalt, og at han således ikke hadde et uoppgjort krav til fordringshaver. Slik nemnda ser det, kan ikke klager ha plikt til å kontrollere at det skyldige beløp faktisk er belastet konto hver gang det betales med bankkort. Risikoen for feil i betalingsformidlingen må i dette tilfellet ligge på fordringshaver da det ikke kan utelukkes at årsaken til avbruddet er feil på kortleseren. Nemnda er etter dette kommet til at fordringshaver pliktet å sende faktura på det skyldige beløp før inkassovarsel ble sendt.

#### Om retten til å kreve purregebyr for inkassovarslet.

Nemnda bemerker videre at inkassovarslet som selskapet sendte to dager etter kravets forfall, strider mot inkassoloven § 9 med forskrifter. Det følger av inkassoforskriften § 1-2 at det for inkassovarsel etter inkassoloven § 9, som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, kan kreves et beløp tilsvarende en tiendedel av inkassosatsen. Inkassovarslet, tillagt kr 55 i purregebyr, ble sendt kun to dager etter at kravet forfalt, og selskapet hadde da ikke hjemmel for å kreve purregebyr i tillegg til kravet. Selskapet har følgelig sendt inkassovarsel der purregebyr urettmessig er tillagt kravet. Dette anses for å være i strid med god inkassoskikk.

At selskapet iverksatte inkassotiltak uten først å forsikre seg om at det var sendt faktura, anser nemnda for å være brudd på god inkassoskikk. Nemnda finner det særlig uheldig at selskapet, selv etter å ha blitt gjort oppmerksom på denne innsigelsen fra klager, fortsatte å sende klager kravbrev av ulik art. Dette er i strid med inkassoloven § 8 og § 17 annet ledd. Inkassoomkostningene kan følgelig ikke kreves erstattet, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold. Inkassoomkostninger skal ikke betales.

Rune Jensen  
Leder inkassoklagenemnda