

Sandefjord, 7. mai 2013: Vedtak i sak 269-2012.

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, postboks 7015, 5020 Bergen.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

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

Saken gjelder opprinnelig et fakturakrav etter at klager tegnet avtale om bilforsikring hos XX. Forsikringen ble sagt opp av klager og kravet, som ble gjenstand for inkasso, gjaldt restkravet etter annullert polise.

2. Saksforholdet

Klager inngikk avtale om å flytte sin bilforsikring til XX. Avtalen skulle gjelde fra 19.05.12. Forsikringsbeviset og premievarsel ble sendt 28.04.12 med forfall 31.05.12 og på nytt 05.06.12 med forfall 08.07.12. Klager registrerte seg som bruker av XX Login 06.07.1 med korrekt adresse. De to førstnevnte premievarslene ble ikke mottatt av klager fordi fordringshaver hadde benyttet uriktig adresse.

Til tross for at fordringshaver hadde registrert korrekt adresse 06.07.12 ble 2. premievarsel sendt 24.07.12 til den uriktige adressen. Etter å ha mottatt returpost 22.08.12 sendte fordringshaver samme dag en SMS til klager. De informerte der om at bilen var uten forsikring, så det hastet at klager tok kontakt. Klager tok kontakt samme dag. Nytt premievarsel, tillagt purregebyr med kr 62, ble sendt til korrekt adresse dagen etter. Det ble samtidig sendt ut skjema for tegning av avtalegiro. Etter at klager protesterte på purregebyret, skal ny forsikringsavtale, med ny faktura ha blitt utstedt.

I telefonsamtale 31.08.12 skal klager ha blitt informert om fremgangsmåten for å legge inn avtalegiro. Klager betalte deretter kr 726 via nettbank. Oppsigelse av forsikringsavtalen ble mottatt av annet selskap 20.09.12.

Grunnet oppsigelsen ble nytt premievarsel sendt. I varselet var det beregnet premie frem til oppsigelsesdagen. Det var også beregnet purregebyr, kr 62, slik at kravet utgjorde kr 3 301. Nytt premievarsel, uten purregebyr, ble sendt etter henvendelse fra klager. Klager betalte ytterligere kr 726 den 15.10.12.

Forringshaver sendte inkassovarsel for restkravet. Betalingsoppfordring tillagt inkassosalær etter lett sats ble deretter sendt. Kravet i betalingsoppfordringen utgjorde kr 3 330,72

Klager henvendte seg med klage til Inkassoklagenemnda den 17.12.12. Klager erkjente ikke hovedkravet som følge av manglende fakturering og betalingsinformasjon helt fra starten. Hun ønsket en betalingsoversikt med korrekt referansebeløp uten purregebyr eller påløpte renter.

Klager skal ha betalt kr 2 178 den 21.12.12

Innklagede informerte klager i girobrev 02.01.13 om at innsigelsen var avvist og kravet opprettholdt. Det ble vist til mottatte betalinger og at ingen avtalegiro var registrert.

I innklagedes tilsvaer til Inkassoklagenemnda opprettholdt innklagede kravet på inkassosalær. Det ble vist til at innsigelsene var fremsatt for sent med tanke på klagers ansvar for inkassoomkostningene. Innsigelsene vedrørende manglende autogiroavtale vurderes som åpenbart uholdbare.

Innklagede orienterte Inkassoklagenemnda om at klager hadde brakt tvisten inn for Finansklagenemnda, samt at de var av den oppfatning at forløpet hos kreditor har begrenset relevans for vurderingen av klagen mot Lindorff. Vedlagt lå fordringshavers redegjørelse av saksforholdet til Finansklagenemnda, datert 28.02.13

3. Partene anfører

Klager anfører at hun bestemte seg for å bytte forsikringsselskap fra 19.05.12. Et krav var at hun kunne ha avtalegiro. Ca en måned etter avtaleinngåelsen kontaktet hun fordringshaver på grunn av manglende betalingsinformasjon, vei- og forsikringsbevis. Til tross for at hun i brev ble orientert om at giroer ville bli sendt på vanlig måte, mottok hun ingen faktura . Hun fikk derimot en SMS med informasjon om at bilen var uten forsikring.

Etter at hun kontaktet fordringshaver mottok hun en giro på kr 8 770, inkludert purregebyr. Hun gjorde det på nytt klart at hun ville ha avtalegiro, og at hun ikke kunne akseptere purring på grunn av manglende fakturering fra starten.

Hun fikk da beskjed om å betale kr 726 månedlig framover, samt å opprette avtalegiro med innlogging på nettbanken. Første regning ble betalt via nettbank, men hun fikk problemer med å opprette avtalegiro. Oppsigelse ble varslet på grunn av for mye uklarhet hos XX. Nye innbetaling av kr 726 ble gjort 15.10.12. Resten av betaling for avtaleperioden har vært uklar på grunn av tre forskjellige årspremier, hhv kr 9 209, kr 8 708 og kr 9 459 og tre forskjellige giroer med resten av beløpet. I den siste telefonsamtalen med saksbehandler ba klager om betalingsoversikt og giro med referansebeløp uten purregebyr, noe hun ikke skal ha fått. Hun mottok isteden et inkassokrav på kr 3 330,72 hvor hovedkrav er kr 2 513, et helt annet beløp enn på siste giro.

Det anføres at klager ikke kan ha ansvar for feil fakturering og at hun betrakter alt rotet som useriøst. Hun føler seg trakassert med XXs manglende vilje til å løse denne saken. Bilen har stått i sommer på grunn av manglende forsikring, noe hun fikk bekreftet i SMS i august.

Det anføres at klager ikke skal lastes for rot fra forsikringsselskapets side. Det blir ikke riktig å gi kravet tilbakevirkende kraft når XX ikke kan holde orden på sine faktureringsrutiner.

Innklagede anfører at det er sendt skjema for avtalegiro til kunden. Kunden er to ganger informert om etablering av avtalegiro uten at dette ble etablert. Avtalegiro er en avtale mellom kunde og bank og kan derfor ikke opprettes av selskapet. Innsigelsene vedrørende manglende autogiroavtale er vurdert som åpenbart uholdbare.

Det anføres at innklagede er av den oppfatning at forløpet hos kreditor har liten relevans for vurderingen av klagen mot Lindorff da dette er noe Finansklagenemnda vil vurdere.

Det anføres videre at innsigelsen er for sent fremsatt, jf. inkassoloven § 17 annet ledd siste pkt. Det er kravet slik det var 26.09.12 som er kommet til inkasso. Klager var i kontakt med fordringshaver og mente at hun ikke skulle betale for hele perioden forsikringsselskapet hadde hatt ansvaret, men bare fra 22.08.12. Klager fikk den 08.10.12 i løpet av en 41 minutters lang samtale en grundig gjennomgang av sin innsigelse, samt en oppfordring til å bringe dette inn til kundeombudet dersom hun fortsatt var uenig. Den 16.10.12 ble det registrert en delbetaling. Dette må kunne tolkes som at innsigelsen ble frafalt. Inkassovarsel ble sendt 07.11.12, og inkassosak ble registrert 06.12.12. Først 02.01.13 fremmet klager innsigelser mot kravet, og den 07.01.13 brakte klager saken inn for kundeombudet. Kunden fikk ikke medhold av kundeombudet og har nå saken til behandling ved Finansklagenemnda.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 8. april 2013 og vedtak ble fattet 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. Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter 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 dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk, med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere.

Nemnda legger til grunn at forsikringen ble sagt opp av klager som følge av rot med faktureringen, samt at klager ikke klarte å etablere avtalegiro. Kravet til inkasso er altså kravet som ble fremmet overfor klager etter at politen var sagt opp.

Det nye kravet ble fremmet med purregebyr, grunnet angivelig mislighold av opprinnelig faktura. Etter henvendelse fra klager ble kravet korrigert for purregebyret og ny faktura ble sendt for den perioden forsikringen hadde vært aktiv. Det legges til grunn at dette kravet er korrekt beregnet for perioden bilen var forsikret hos fordringshaver.

Slik Inkassoklagenemnda oppfatter klager, mener klager at hele kravet skal falle bort som følge av at feil fakturering og rot hos kreditor, noe som skal ha endt med melding om at bilen var uten forsikring.

Nemnda er av den oppfatning at fordringshaver har rotet det til ved først å sende krav til feil adresse og deretter ved å beregne purregebyr når kravet først ble sendt til korrekt adresse. På bakgrunn av rotet skal forsikringen ha blitt sagt opp. Ny faktura, beregnet for den tiden forsikringen hadde vært aktiv, ble så sendt, også den med purregebyr. Purregebyret var imidlertid frafalt før saken ble overført til inkasso.

Til tross for rotet har fordringshaver forsøkt å rydde opp. Kravet som endelig ble fremmet for klager fremstår som reelt og korrekt. Det legges vekt på at klager på dette tidspunkt var kjent med at hun ikke hadde betalt for forsikringen. Klager betalte avdrag både før og etter at avtalen ble sagt opp, noe som innebærer en erkjennelse av en betalingsforpliktelse. Ved å unnlate å betale hele korttidskravet løp klager en risiko for at saken ble overført til inkasso og økte omkostninger. Nemnda legger endelig til grunn at avtalegiro er en avtale mellom betaler og betalers bank om at fakturaer kan varsles og belastes betalers bankkonto direkte. Avtalen må opprettes av skyldner. At klager ikke har fått opprettet slik avtale må være hennes risiko. Nemnda er etter dette kommet til at innsigelsen ble fremsatt i tide, men at den åpenbart er grunnløs og følgelig ikke av en slik art at klager hadde grunn til å få den vurdert før inkasso ble satt i verk.

Klagen har ikke ført frem, og klager plikter å erstatte fordringshavers inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og plikter å betale inkassokostnadene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda