

Sandefjord, 5.juni 2013: Vedtak i sak 270-2012.

Klager: NN

Innklaget: Conecto AS, Postboks 205, 2302 Hamar.

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

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 to ubetalte fakturaer til XX Link. Hovedkravene utgjorde hhv kr 98,89 og kr 69, men det eldste kravet skal være kreditert med kr 25, straks etter fakturering. Både hovedkrav og inkassosalær er betalt, men kravene bestrides og kreves tilbakebetalt.

2. Saksforholdet

Saken gjelder to ubetalte fakturakrav til XX, med forfall henholdsvis 21.05.12 og 20.09.12. Fordringshaver inkassovarslet selv kravene som var oppgitt til henholdsvis kr 73,89 og kr 69. Sakene ble deretter oversendt innklagede for innfordring. Felles betalingsoppfordring, tillagt tariffmessig salær etter lett sats, ble sendt av innklagede 31.10.12. I betalingsoppfordringen var kravene oppgitt til kr 98,89 og kr 69.

I e-postkorrespondanse mellom klager og fordringshaver fremgår det at klager mente feil på adapteren var årsaken til at han ikke kunne benyttet fordringshavers tjenester « i sommer og høst». Klager bestred derfor kravene oppstått i denne perioden.

Innklagede sendte 18.11.12 girobrevet «Betal nå – unngå betalingsanmerkning og økte kostnader», der klager ble varslet om at de utenrettslige inkassokostnadene ville øke dersom kravet, oppgitt til kr 482,97, ikke var betalt innen 25.11.12. Klager ble deretter varslet om at sak ville bli reist dersom kravet, kr 794,81, ikke var betalt innen 27.12.12.

I e-post 17.12.12 ble innsigelsen fremsatt overfor innklagede. Klager vist til at han lenge hadde bestridt kravet fra XX, både via mail og telefon.

Klager sendte 19.12.12 klage til Inkassoklagenemnda. I klagen ble det vist til at innklagede inndriver krav som det er fremmet berettigede innsigelser mot. Klager ønsket at innklagede frafalt kravet, og at han fikk tilbakebetalt alle krav og utenrettslige inkassokostnader, samt renter.

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvarende redegjorde for saksgang og sin behandling av saken.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede inndriver et krav som det er fremmet berettigede innsigelser mot.

Det anføres at feilen må ligge i adapteren og at han derfor ikke skal betale for den tiden adapteren ikke virket og han ikke fikk ringt. Etter å ha snakket med teknisk support ble feilen avhjulpet ved at en ledning ble flyttet til en annen port enn tidligere. Klager viser til at ingen av ledningene har vært flyttet av ham. Feilen ligger derfor ikke hos ham.

Det anføres at innklagede sender saken videre i inkassosystemet istedenfor å realitetsbehandle hans klage. Det svares ikke på selve saken om det tekniske problemet, men saken sendes isteden til inkasso. Kravet [kopi av fakturanummer 423010 med forfall 22.10.12 for abonnement i september 2012 er lagt frem] ble betalt, i håp

om å få et svar, samt å få tilbakebetalt det som er betalt for mye. Isteden har han mottatt varsel om at sak reises.

Klager krever at kravene frafalles og at han får tilbakebetalt alle krav, utenrettslige inkassokostnader og renter.

Innklagede anfører at første kontakt mellom klager og fordringshaver v/teknisk support var 10.10.12. Det er opplyst at klager hadde koblet telefonen i feil port/utgang på adapteren. Dette skal ha blitt avhjulpet ved veiledning pr telefon fra teknisk support. Det er ikke registrert andre henvendelser fra klager enn denne til teknisk support. Det følger av utskrift at telefonen har vært i bruk blant annet i den perioden som fakturanummer 386117 refererer seg til.

Første henvendelse til innklagede er registrert 05.11.12. Det anføres at det da kun var inkassosalæret som ble bestridt, ikke fakturakravet.

Det følger av innklagedes tilsvarende svar at kravene anses rettmessige og at kravet på tilbakebetaling avvises. At feil beløp i den ene fakturaen ble overført til inkasso skyldes en inkurie. Det vises til at inkassosalærsatsen uansett hadde vært den samme.

4. inkassoklagenemnda sitt syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 27. mai 2013. Nemndas faste medlem, Ragnar Wold, vek sete til fordel for vararepresentant, Hilde Larsson, på grunn av inhabilitet. 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. Kostnadene kan heller ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven § 10, som er den aktuelle bestemmelsen her.

Nemnda legger til grunn at klager ikke reklamerte på den manglende tjenesten før 10.10.12. Klager skal da ha vært uten tjenesten siden i «sommer». Det ene kravet gjaldt abonnement for april og forfalt til betaling 21.05.12. Det andre kravet gjaldt abonnement for august og forfalt til betaling 20.09.12. Øvrige krav i perioden skal ha blitt betalt.

Nemnda har i sin vurdering av innsigelsens holdbarhet lagt vekt på uttalelsene i NOU 1983 nr. 8 side 98 der det fremgår at det ikke skal settes for store krav til innsigelsen, og at relevante momenter er ”hvor god grunn skyldneren hadde til å tro at innsigelsen var eller kunne være holdbar, hvor holdbar var i seg selv innsigelsen og hvor stor mulighet hadde skyldneren til å avklare forholdet selv, eller sørge for at det ble avklart.”

Nemnda legger til grunn at klager ikke reklamerte på den angivelige feilen før nærmere et halvt år etter at eldste omstridte krav forfalt til betaling. Fordringshaver var således ukjent med feilen da den oppsto og hadde heller ikke mulighet for å avhjelpe eller rette eventuelle feil. Etter nemndas oppfatning har ikke klager bidratt til å avklare forholdet. Nemnda er etter en helhetsvurdering kommet til at klager ikke har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert før inndrivningen ble igangsatt.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert om kravet er korrekt varslet.

Innklagede har erkjent at feil beløp ble inntatt i betalingsoppfordringen, idet man ikke sørget for å redusere kravet tilsvarende det beløp fordringshaver selv hadde kreditert. Beløpet oppgitt i innklagedes betalingsoppfordring var derfor høyere enn det reelle beløpet til innfordring. Feilangivelsen har, som innklagede bemerker, ikke betydning for salærets størrelse. Inkassoloven § 10 krever at betalingsoppfordringen skal angi kravets størrelse med særskilt angivelse av hovedkrav og tilleggskrav m.m. Etter nemndas klare syn innebærer det å fremsette et for høyt krav overfor en skyldner likevel at vedkommende utsettes for urimelig påtrykk, skade eller ulempe, jf. lovens § 8 annet ledd. Skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er således falt bort.

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

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnadene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda