

Sandefjord, 4. juni 2014: Vedtak i sak 28-2014.

Klager: NN

Innklaget: Gothia AS, Postboks 115, 7901 Rørvik.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert og om kravet er korrekt varslet.

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 kostnader for retur av bok som ikke ble avbestilt av klager. Klager bestrider så vel hovedkravet som kravet på inkassokostnadene, som han krever tilbakebetalt.

2. Saksforholdet.

Klager meldte seg inn i bokklubben "ZZklubben" 19.03.13. Kravet gjelder returkostnader for bok returnert av klager. Fordringshaver sendte faktura for kravet.

Grunnet manglende betaling skal kravet ha blitt inkassovarslet. Innklagede har på forespørsel opplyst at fordringshaver ikke har kopi av inkassovarslet, men at det er loggført at dette ble sendt 12.11.13.

I "Betalingsoppfordring – Notifikasjon – Varsel om at sak reises jmf tvistelovens § 5-2" datert 04.12.13 ble klager informert om at fordringen fra XX var overdratt til Gothia Finans AS. Inkassosalær var påført saken med kr 315.

Innklagede sendte deretter girobrevene "Varsel før tungt salær" 02.01.14 og "Varsel om tvangsinndrivelse jf. Tvfb. § 4-18 og 4-19" 20.01.14.

Klager fremmet innsigelse til kravet 22.01.14. I e-post 27.01.14 avviste innklagede innsigelsen og opprettholdt kravet.

Klager fremsatte skriftlig klage for Inkassoklagenemnda 28.01.14.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte 11.02.14 klagen til innklagede for uttalelse. Det ble spesielt bedt om at innklagede dokumenterte at inkassovarsel og betalingsoppfordring var betryggende avsendt og i samsvar med gjeldende regelverk. I sitt tilsvarende svar til Inkassoklagenemnda opprettholdt innklagede kravet på såvel hovedkrav som kravet på salær. Kopi av inkassovarsel ble ikke fremlagt.

3. Partenes anførsler.

Klager anfører at kravet er uhjemlet og må frafalles. Det anføres at dette er et medlemskap i en bokklubb som er inngått ved telefonsalg.

I angreskjemaet som lå ved bokpakken fremgår det at det er unntak fra regelen om at kunden skal betale returporto dersom dette har sin årsak i telefonsalg.

Innklagede anfører at når det sendes ut hovedbøker er dette ikke telefonsalg (selv om de ble innmeldt som dette). Klager meldte seg inn i klubben 19.03.13 og har beholdt og betalt velkomstpakken. Da har han også akseptert medlemsbetingelsen om en bindingstid på 1 år. Han har foretatt avbestilling av hovedbok 06.11.13, ellers returnerte han bare bøker, stort sett uten å betale returporto.

XX sender alltid ut medlemsblad i forkant, enten i post eller e-post slik at medlemmene har mulighet til å avbestille om ønskelig. Hvis en ikke ønsker månedens bok, er det viktig å avbestille innen fristen. Ved retur av ordinære bøker må returporto betales.

Kravet det her er dissens om gjelder ikke velkomstpakken, men retur av bok som ikke ble avbestilt jf medlemsbladet som er sendt NN. Angrerettsloven § 15 første ledd siste punktum benyttes derfor: "returkostnadene bæres av forbrukeren". Telefonsalget er tilknyttet den første utsendte pakken. For senere forsendelser vil disse være tilknyttet et abonnement som partene har inngått avtale om. Klager fikk i den første pakken en forståelse av hva dette abonnementet gikk ut på. Årsaken til de strengere bestemmelsene i angrerettsloven § 14 er fordi telefonsalg anses som en pågående situasjon overfor kunde, der kreditor har fordelen. Da det i denne situasjonene ikke er den første utsendte pakken det er snakk om, har kunden tid til å bli inneforstått med hva dette gjelder, og har dermed ikke blitt utsatt for en pågående selger. Påstanden om telefonsalg avvises.

Alle kravbrev er sendt til folkeregistrert adresse. Ingen innsigelse er mottatt før inkasso. Innsigelsen av 23.01.14 er besvart utfyllende med alle relevante opplysninger.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 12.05.14 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Etter inkassoloven § 17 annet ledd faller erstatningsplikten bort dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble satt fram, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i §§9 eller 10, som er de aktuelle bestemmelsene i dette tilfellet, er overtrådt.

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at abonnementet er inngått etter telefonsalg. Slik nemnda oppfatter det, gjelder tvisten om alle videre forsendelser fra bokklubben også må regnes som telefonsalg, blant annet med den konsekvens at returkostnadene skal dekkes av bokklubben.

Dette er etter nemndas syn en uenighet som ikke kan anses som en tvist etter inkassoloven. Vurdert som en innsigelse, er nemnda imidlertid av den oppfatning at dette er en innsigelse som en ikke uten videre kan se bort i fra. Slik saken er fremlagt for nemnda, er innsigelsen imidlertid først fremsatt etter at saken var sendt til inkasso og betalingsoppfordring var sendt. Kravet fremsto for fordringshaver som rettmessig og misligholdt, og det var nødvendig å sende det til inkasso hvilket har medført kostnader for fordringshaver. Nemnda er derfor av den oppfatning av at innsigelsen uansett er fremsatt for sent til å fritta ham for erstatningsansvaret for de utenrettslige inkassoomkostningene.

Nemnda merket seg under nemndsmøtet at innklagede ikke hadde fremlagt etterspurt dokumentasjon som kunne sannsynliggjøre at inkassovarsel i samsvar med gjeldende regelverk var sendt. Innklagede har i etterkant av nemndsmøte, på ny forespørsel fra nemnda, erkjent at fordringshavers inkassovarsel ikke var i samsvar med inkassoloven § 9, i det den ikke inneholdt informasjon om at saken ville bli sendt til inkasso ved manglende betaling.

Nemnda viser til at inkassovarslet skal være klart og utvetydig og inneholde informasjon om at saken vil bli sendt til inkasso dersom kravet ikke blir betalt innen en betalingsfrist på minimum 14 dager. Varslet er ikke i samsvar med inkassoloven § 9. Kravet er da ikke lovlig varslet og kunne ikke sendes til inkasso.

Innklagede har i sin innrømmelse, gitt i etterkant av nemndsmøtet, opplyst at kravet på salærer er frafalt, men klager hadde på tidspunktet for møtet en saklig interesse av å få nemndas syn på realiteten i saken, og nemnda har derfor kommet til at klagen ikke bør avvises. Nemnda har for øvrig merket seg at innklagede ikke ga et fullstendig svar på sekretariatets forespørsel og ser alvorlig på dette.

Ved å sende et inkassovarsel som ikke tilfredsstillter kravene i inkassoloven § 9 er klagers erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene bortfalt, jf. Inkassoloven § 17 fjerde ledd in fine.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda