

Sandefjord, 5. juni 2013: Vedtak i sak 34-2013.

Klager: NN

Innklaget: Svea Finans AS, Pb 6601 Etterstad, 0607 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt, herunder krav til dokumentasjon. Om kravet er inkassovarslet i samsvar med gjeldende regelverk.

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. Klager bestrider så vel hovedkravene som kravet på inkassoomkostningene.

2. Saksforholdet

Klager har Autopassavtale, og kravene til inkasso gjelder to ubetalte fakturaer for ulike passeringer fakturert av Xx. Hovedkravene utgjør henholdsvis kr 1 354,60 og 104,00.

Fordringshaver inkassovarslet kravene i girobrev med overskriften «Purring».

Da kravene fortsatt ikke var betalt, ble kravene oversendt til innklagede for innfordring gjennom inkasso. Betalingsoppfordringer ble sendt henholdsvis 12.12.11 og 30.01.13. Tariffmessig inkassosalær var lagt til kravene.

Klager kontaktet innklagede den 02.05.12. Han ba om å få oversikt over alle krav tilsendt på e-post. Han skal samtidig ha varslet at han ville fremme en klage. I perioden mai til oktober 2012 fant det sted omfattende e-postkorrespondanse mellom klager, fordringshaver og innklagede. Klager mistenkte at han var feilfakturert tilbake til 2005 og bestred av denne grunn kravene.

Klager fremsatte 05.02.13 klage for Inkassoklagenemnda. Det ble vist til at fakturaene var feil og at fordringshaver og innklagede fortsatte innfordringen til tross for gjentatte brev og kommunikasjon. Klager krevde at saken enten ble avsluttet eller sendt til forlikrådet, samt at betalingsanmerkning ble slettet.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvare opplyste innklagede at retten til saksomkostninger jf. inkassoloven § 17, var oppfylt.

3. Partene anfører

Klager anfører at kravet gjelder flere fakturaer som er bestridt/omtvistet. Til tross for flere brev, samt kommunikasjon både med Svea Finans og deres kunde, fortsetter Svea Finans å forfølge kravet.

Det anføres at klager siden høsten 2011 har forsøkt å åpne kommunikasjon med XX angående feilfakturering, men uten resultat. Basert på stikkprøver har klager mistanke om konsekvent overfakturering gjennom hele 2009, 2010 og 2011. Det er forsøkt å få til et møte med XX for gjennomgang av saken, men forgjeves. Høsten 2011 ble alt fakturagrunnlag etter april 2011 etterspurt, men disse ble ikke mottatt før 15.05.12. Fakturaene kan derfor ikke anses mottatt før denne dato.

Det anføres videre at det i hele perioden er påløpt renter og gebyrer. I tillegg har innklagede registrert betalingsanmerkning.

Det kreves at saken må avsluttes eller sendes til forliksrådet for behandling, samt at betalingsanmerkning må slettes.

Innklagede anfører at inkassovarsel er sendt i henhold til loven.

Det anføres videre at rett til inkassoomkostninger er opptjent. Oversikt over kravene ble sendt på e-post samme dag forespørselen kom. Ettersom klager fortsatt bestred kravene ble saken stilt i bero i påvente av fordringshavers vurdering av innsigelsen. Klager ble oppfordret til å spesifisere hva han klaget på.

Klager har ikke etterkommet oppfordringer om å spesifisere hva han mener er feil med fakturaene, utover at han mistenker blant annet systematisk overfakturering. Saken ble derfor gjenåpnet 15.11.12, men stilt i bero på nytt samme dag fordi det var blitt sendt forliksklage i annen sak mellom de samme parter.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 27. mai 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 når skyldneren hadde en innsigelse som det var ”rimelig grunn” til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og som var fremsatt i tide.

Klagers innsigelse er begrunnet med at fakturaene er feil; at han konsekvent er overfakturert gjennom hele 2009, 2010 og 2011.

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 innsigelsen er fremsatt sent, over et halvt år etter at kravene ble fakturert. Verken overfor fordringshaver, innklagede eller Inkassoklagenemnda har klager presisert eller på annen måte konkretisert hva det er klager mener er feil med kravene, utover at han « (basert på stikkprøver) har en mistanke om at jeg er blitt konsekvent overfakturert gjennom hele 2009, 2010 og 2011». Etter å ha mottatt etterspurt dokumentasjon følges ikke innsigelsen opp, utover at han gjentar at han mener det er feil i faktureringen. Nemnda har endelig merket seg at innklagede ikke møtte i forliksrådet da tilsvarende sak, med samme innsigelse, var til behandling. Etter nemndas oppfatning har ikke klager bidratt til å oppklare 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 fordringshavers inkassovarsel mot gjeldende regelverk. Inkassoloven § 9 inneholder få krav til selve utformingen av varselet. Nemnda har imidlertid gjennom sin praksis etablert visse krav til hvordan et inkassovarsel skal være utformet. Det vises dessuten til uttalelser fra Justisdepartementets Lovavdeling i brev 15.10.07 til Kredittilsynet. Justisdepartementet la i brevet til grunn at et inkassovarsel skal være ”klart og utvetydig” utformet, jf. NOU 1983:8 Inkassovirksomhet s. 38. Det ble presisert at man i vurderingen av om et brev er tilstrekkelig klart og utvetydig, må ta hensyn til hvordan brevet

samlet sett fremstår for skyldneren. At brevet inneholder en setning som isolert sett tilfredsstillende kravet til innholdet i et inkassovarsel, er ikke nødvendigvis tilstrekkelig.

Overskriften i fordringshavers inkassovarsel er «PURRING». Inkassoklagenemnda mener at dette ikke tilfredsstillende kravet til klarhet og utvetydighet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Justisdepartementet i sitt brev nettopp bruker som eksempel tilfeller der det er benyttet overskrift som kan skape tvil om en står overfor et inkassovarsel eller et annet dokument, for eksempel en purring. Finanstilsynet har i sin tilsynsvirksomhet lagt til grunn at det skal fremgå av overskriften i et inkassovarsel at det er nettopp det. Finanstilsynet krever derfor at det skal stå «Inkassovarsel» i overskriften for at varselet skal være i samsvar med inkassoloven § 9.

Nemnda er av den oppfatning at inkassovarselet ikke er klart nok, idet overskriften kan gi inntrykk av at dette kun er en purring og ikke et inkassovarsel. Varselet tilfredsstillende da ikke kravene i inkassoloven § 9, og skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er med dette falt bort.

Klagen har etter dette 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