

Sandefjord, 29. november 2010: Endelig vedtak i sak 49-2009.

Klager: NN

Innklaget: Svea Inkasso AS, Postboks 6601 Etterstad, 0607 Oslo

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Om varsler er betryggende avsendt.

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. Kravene

Saken gjelder i alt fem ubetalte fakturaer til XX. Kravene gjelder abonnement i perioden september 2008 til og med februar 2009, da avtalen ble terminert. Kravene er oversendt som enkeltsaker, men ble slått sammen til en sak i mars 2009. Hovedkravet utgjør kr 947,93.

2. Saksforholdet

Grunnet manglende betaling av fakturaer ble kravene inkassovarslet og siden sendt til innklagede for innfordring. Alle fakturaer og inkassovarsler er sendt til adressen: ZZgaten , Stavanger. Også flere av betalingsoppfordringene er sendt til adressen i Stavanger. Innklagede skal ha blitt kjent med klagers ”nye adresse” den 24.11.08 da de mottok melding fra Posten om ny adresse.

I brev 07.01.09 fremmet klager innsigelse mot kravet. I henvendelsen, som var rettet til XX, het det: ”Jeg ber om at XX får stoppet MOBBINGEN av meg fra Svea Inkasso”.

I skriftlig svar 12.01.09 gjentok klager at han aldri har hatt noe med XX å gjøre, samt at han ikke hadde mottatt noen faktura fra dem. Han opplyste også om at dersom han hadde mottatt faktura, så ville den ha blitt returnert med påtegning om at saken var ukjent.

Fordringshaver hevder å ha besvart innsigelsen i brev 05.02.09. Det ble vist til at abonnementet var opprettet 14.06.06 og at adapter og velkomstbrev da ble sendt. Månedlige fakturaer ble betalt fram til september 2008. Innklagede informerte videre om at abonnementet nå var kansellert, men at forfalte fakturaer måtte betales. Brevet er ikke fremlagt, men fremgår av innklagedes fremlagte loggutskrift. Det fremgår ikke av loggutskriften hvor brevet er sendt.

I henvendelse, mottatt hos innklagede 11.03.09, ba klager om å få vite hva som var grunnlaget for trakasseringen og mobbingen.

Fordringshaver hevder å ha besvart henvendelsen 13.03.09, og skal der ha vist til hvorfor klager var fakturert og at inkasso var iverksatt grunnet manglende betaling. Det ble vist til brevet av 06.02.09. Heller ikke dette brevet er fremlagt. Det fremgår kun av loggutskriften som ikke viser hvor brevet ble sendt.

I henvendelse 18.03.09 skriver klager: ”Jeg gjentar og gjentar og gjentar at jeg ikke skylder XX noe, med mindre det kan legges frem for meg et juridisk bindende dokument!!!!!!”.

Klager sendte den 19.03.09 klage til Inkassoklagenemnda. Klager bestred her kravet og viste til at han gang på gang har forlangt å få et eller annet dokument som kan sannsynliggjøre at han skylder kreditor noe. Han viste videre til at innklagede ”pøser på” med nye krav. Disse skal ha blitt sendt i retur med krav om dokumentasjon. Ingen av de anførte fakturaer er mottatt.

Fordringshaver sendte 26.03.09 et nytt brev til klager. Dette skal ha samme innhold som brevet 06.02.09. Brevet er sendt til ZZgaten, Stavanger.

I ny henvendelse til innklagede 15.04.09 viser klager til at: ”på forsiden står det: Dersom De har innsigelser mot kravet, ber vi Dem skriftlig gjøre rede for disse inne samme frist. Jeg har skrevet om igjen og om igjen og om igjen at jeg ikke har hatt noe med XX å gjøre!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!”

Klagen ble oversendt innklagede i brev 16.04.09. Innklagede ble oppfordret til å redegjøre for grunnlaget for kravet, i det klager bestred kravets rettmessighet. Innklagede ble videre bedt om å dokumentere at kravene var brakt til forfall og at varsler var sendt på betryggende måte.

I innklagedes tilsvaer, datert 12.05.09, ble kravet opprettholdt på bakgrunn av inngått avtale og tidligere betalte fakturaer.

Med bakgrunn i at saken ble liggende lenge ubehandlet i sekretariatet for Inkassoklagenemnda, ble partene tilskrevet 07.05.10, med forespørsel om det var skjedd noe i saken. Innklagede ble oppfordret til å fremlegge avtalegrunnlaget da klager overfor sekretariatet for Inkassoklagenemnda hadde bestridt kravet selv etter at fordringshavers forklaring samt velkomstbrev var fremlagt. Innklagede ble oppfordret til å redegjøre for adresseregistrering da varsler er sendt til to ulike adresser i samme tidsrom. Klager ble blant annet oppfordret til å kommentere hva årsaken til at to ulike adresser var benyttet.

Innklagede viste i sitt svarbrev til at saken har stått i bero hos dem siden mai 2009. Abonnementet skal ha blitt inngått ved muntlig avtale med XX, men av hensyn til krav til personvern ble de slettet etter seks måneder. Alle varsler er sendt til oppgitt adresse fram til man 24.11.08 mottok melding fra posten om ny adresse. Utskrift av fordringshavers avtalevilkår og reskontro samt utskrift fra Folkeregisteret var vedlagt svarbrevet.

Innklagede har på telefon med sekretariatet for Inkassoklagenemnda avvist at han har bodd på eller har noen kjennskap til hvordan hans navn kan være knyttet til adressen i ZZgaten i Stavanger.

3. Partene anfører

Klager anfører at kravet er totalt ukjent for ham. Han har aldri hatt noe avtaleforhold vedrørende IP telefoni med XX. Det anføres at han aldri har mottatt noe krav fra fordringshaver før han fikk henvendelser fra innklagede. Innsigelser skal være fremmet flere ganger, men han skal ikke ha mottatt svar på disse.

Innklagede anfører at det ble inngått muntlig avtale med klager den 14.06.06. Adapter ble sendt og abonnementet ble tatt i bruk. At alle krav er betalt frem til september 2008 bør kunne ses på som en erkjennelse av kravet. Alle varsler er sendt til oppgitt adresse og ihht til fordringshavers avtalevilkår pkt 10.1 er klager pliktig til å melde adresseforandring. Innklagede ble først kjent med ny adresse 24.11.08. Kravene anses rettmessige og opprettholdes.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 15. november 2010. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Før utenrettslig inndriving kan iverksettes må fordringshaver eller inkassator ha sendt skyldneren et inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene ikke kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt. I § 9 første ledd heter det:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk, og
- b) i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

I nærværende sak er det dokumentert at både fakturaer, inkassovarsler og betalingsoppfordringer er sendt av fordringshaver eller innklagede. Klagen gjelder at flere av varslene ikke er mottatt av klager.

I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der blant annet:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på en annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av folkeregisteret.

I denne saken skal fordringshaver ha opprettet et abonnement etter muntlig avtaleinngåelse med klager. Adapter ble sendt til oppgitt adresse og abonnementet ble tatt i bruk. Alle fakturaer skal ha blitt betalt fra opprettelsen av avtale i juni 2006 og frem til september 2008.

Klager på sin side har helt siden han ble kjent med saken, etter at kravene var gått til inkasso, bestridt kravene som ukjente. Klager opplyser at han aldri har hatt noe avtaleforhold med fordringshaver, at han aldri har mottatt fakturaer og at han aldri har betalt noe. Klager har videre opplyst at han aldri har bodd på adressen fakturaer, inkassovarsler og flere betalingsoppfordringer og brev er sendt til. Det fremgår videre av fremlagt utskrift fra Folkeregisteret at klager aldri har hatt folkeregisterregistrert adresse på stedet varslene er sendt til.

Nemnda legger til grunn at så lenge krav er blitt betalt og ikke kommet i retur har ikke fordringshaver eller innklagede hatt grunn til å tro at også de senere sendte varslene ikke er kommet til rett skyldner. Kravene er altså i utgangspunktet å anse som betryggende avsendt.

Det forhold at verken fordringshaver eller innklagede foretok nærmere undersøkelser i saken etter at de mottok klagers innsigelser er etter nemndas mening kritikkverdig, og i strid med god inkassoskikk. Klagers henvendelse ble mottatt umiddelbart etter at innklagede hadde sendt brev til klagers "nye adresse", og det gikk klart frem av innsigelsene at klager var ukjent med kravet/ene. Innklagede hadde da en sterk oppfordring til å dokumentere at kravet mot skyldner er rettmessig. At avtalegrunnlaget var slettet, og eventuell viktig dokumentasjon ved det var gått tapt, må etter nemndas syn være fordringshavers risiko. Dersom fordringshaver og/eller innklagede hadde foretatt en enkel undersøkelse i Folkeregisteret, ville man dessuten fått vite at klager aldri har vært bosatt på den adresse som kjøperen av tjenesten skal ha oppgitt ved avtaleinngåelsen.

Inkassoklagenemnda mener klager under disse omstendigheter har fremsatt en innsigelse som han burde fått vurdert. Innklagede har fortsatt inkassopågang for et omtvistet krav og har ved det utsatt klageren for et urimelig påtrykk etter inkassoloven § 8.

Klageren plikter da ikke å erstatte fordringshaverens inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold.

Rune Jensen
Inkassoklagenemnda