

Sandefjord, 26. mai 2014: Vedtak i sak 5-2014.
Klager: NN
Innklaget: Conecto AS, Postboks 205, 2302 Hamar.
Saken gjelder: Om varsler er avsendt på betryggende måte.

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.

Kravet gjaldt opprinnelig en misligholdt husleiertermin på kr 3 491 for januar 2013 til XX. Faktura for kravet ble sendt til NNboligens adresse 17.12.12 med forfall 01.01.13.

2. Saksforholdet:

Da angjeldende termin ikke ble betalt til forfall, sendte fordringshaver purring til hybeladressen. Det var ikke lagt til purregebyr. I varselet het det blant annet «I følge regnskapet på «Min side», har du fortsatt ubetalte regninger som har forfalt. Vi ber om at beløpet nedenfor betales omgående for å unngå gebyrer og inkassovarsel». Det var ikke satt noen betalingsfrist utover at kravet måtte betales «omgående».

Innklagede sendte inkassovarsel på vegne av fordringshaver. Også inkassovarselet ble sendt til hybeladressen. Purregebyr var lagt til kravet med kr 63.

Samme dag som inkassovarselet ble sendt, sendte innklagede «Varsel ved særlig tvangsgrunnlag jf tvangsfullbyrdelseslovens §§ 4-18 jfr 4-19, Varsel om utkastelse på bakgrunn av betalingsmislighold jfr tvfbl. § 13-2 3. ledd a)». Varselet ble sendt til hybeladressen og kravet var det samme som oppgitt i inkassovarselet.

Da betaling fortsatt ikke var mottatt, sendte innklagede begjæring om fravikelse av fast eiendom til namsfogden i Oslo, samt betalingsoppfordring til skyldner. I betalingsoppfordringen var kravet tillagt inkassosalær med kr 787,50, saksomkostninger med kr 3225, samt gebyrer med kr 1806. Totalt krav utgjorde kr 9334,70.

Klager sendte den 23.03.13 en e-post til «#SIO». Klager underrettet her om at han var ukjent med kravet fram til «på onsdag». Årsaken til dette var at «Det var blitt sendturringer og inkassovarsel til adressen min på studentboligene, men jeg er folkeregistrert hos foreldrene mine i Oslo, har ikke sjekket postadressen på NN studentby på en stund. Derfor var jeg ikke klar over verken at husleia ikke var betalt, eller at det var opprettet sak på det. Jeg betalte umiddelbart det jeg skyldte (jeg fikk oppgitt at dette var kr 6220) til kontonummeret jeg fikk oppgitt, og jeg vil bare forsikre meg om at alt dette er i orden nå?».

Av namsbok av 15.04.13 fremgår det at saksøker har kontaktet namsmannen og opplyst at saksøkte skal gjeninnsettes i leieforholdet. Fravikelsessaken ble med dette hevet, jf tvangsfullbyrdelsesloven § 5-17 første ledd bokstav b.

Den 09.05.13 sendte klager en e-post til innklagede der han redegjorde for sitt syn på saken. Han mente han var utsatt for en grov saksbehandlingsfeil fra innklagede og at dette hadde medført at ble kastet ut av sin bolig. Han krevde tilbakebetalt saksomkostninger med kr 8737,74.

Innklagede mente at det var forståelig at klager hadde opplevd hendelsen dramatisk, men avviste at de hadde gjort noe kritikkverdig rundt kommunikasjonen i saken.

Innklagede henviste klager til fordringshaver når det gjaldt kravet om refusjon av husleie for de 4 dagene han ikke hadde tilgang til hybelen (kr 465,50). Etter ytterligere kommunikasjon opplyste innklagede at de «Etter en ny vurdering av saken er det ut i fra en rimelighetsvurdering besluttet at du refunderes kr 1720,- som er kostnadene ved rettsgebyr».

Klager klaget til Inkassoklagenemnda 12.01.14. Han ønsket hjelp til å få tilbakebetalt kr 8737,74 som innklagede hadde ilagt ham i saksomkostninger, i det han mente innklagede har gjort flere grove feil i saksbehandlingen, noe som resulterte i høye kostnader samt en urettmessig utkastelse.

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvaer fastholdt at utenrettslige kostnader var avkrevd i tråd med inkassolovens bestemmelser. Det ble videre opplyst at «Skyldnerens krav om tilbakebetaling av saksomkostninger etterkommes ikke, utover de kr 1720 som allerede er tilbakebetalt». Vedlagt lå blant annet kopi av udatert, men signert leiekontrakt samt dokumentasjon på tilbakebetalingen av kr 1720.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda oversendte innklagedes tilsvaer til klager. Det ble redegjort for regelverket vedrørende utsendelse av varsler, og klager ble oppfordret til å sannsynliggjøre at annen adresse enn bostedsadresse var avtalt.

Innklagede besvarte henvendelsen i e-post. Klager viste blant annet til at postadressen han har oppgitt på «min side» hos Studentsamskipnaden i Oslo (SiO) er hjemmeadressen hans, som også er hans folkeregistrerte adresse. I e-posten heter det blant annet «Jeg synes det er unaturlig å ha et slikt postadresse-felt hvis SiO uansett bruker en annen adresse når de viderefremidler min kontaktinformasjon til Conecto». Vedlagt henvendelsen lå utskrift fra «Min side» samt «Min bolig», samt kart over NN studentby.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at saken er alvorlig og har medført dramatiske konsekvenser for ham, i det han ble kastet ut av sin bolig som følge av det han mener er en grov saksbehandlingsfeil hos innklagede.

Det anføres at alle husleier fra begynnelsen av 2011, med unntak av denne ene, er betalt. Alle husleiefakturaene er mottatt pr. e-post. Etter et uventet besøk av namsmannen 20.03.13 ble han gjort oppmerksom på det utestående kravet. Namsfogden i Oslo var da i kontakt med Conecto pr telefon, og klager fikk oppgitt at han måtte betale kr. 6 220 snarest for å unngå utkastelse. Beløpet ble betalt umiddelbart. Den 23.03.13 sendte klager en e-post til innklagede hvor han ba om å få en bekreftelse på at saken var avsluttet. Anmodningen ble gjentatt i e-post av 04.04.13. Ingen av henvendelsene er besvart.

Det anføres at klager har folkeregistrert adresse hos sin mor i Oslo og mottar all post på denne adressen. Klager har aldri brukt postboksen på NN og har heller aldri oppgitt den noe sted. Alle husleiefakturaer mottas på e-postadressen som er oppgitt på «Min Side», en tjeneste leietaker bruker for å søke på studentboliger, laste opp husleiekontrakt o.l. Da klager fikk beskjed om at utkastelsen var omgjort, var dette i form av en SMS fra SiO til mobilnummeret som var oppgitt på «Min side». Postadressen som er oppgitt på «Min side» er hjemmeadressen (som også er folkeregistrert adresse) og er den adressen det forventes å motta denne type informasjon på. Det anføres at det er unaturlig å ha et slikt postadressefelt hvis SiO uansett bruker en annen adresse når de viderefremidler kontaktinformasjon til innklagede. Klager har ikke hatt grunn til å tro at det skulle være noe post i postboksen på Sogn.

Klager skal i telefonsamtale med innklagede fått til svar at hans e-poster ved en feil «ikke hadde blitt knyttet til saken».

Innklagede anfører at all post er sendt til bostedsadressen, ????? vei X, Oslo.

Etter det innklagede kan se, er utenrettslige kostnader (kr 1 575) avkrevd i tråd med inkassolovens bestemmelser. Klagers krav om tilbakebetaling er delvis etterkommet ved at kr 1 720 ble tilbakebetalt 22.10.13. Bakgrunnen for tilbakebetalingen er at skyldner den 20.03.13 innbetalte deler av kravet, kr 6 220,

etter opplysninger og beregninger gjort av Namsmannen og ikke innklagede. Den 23.03.13 sendte skyldner e-post hvor han henviste til sin innbetaling kr 6 220 og ba om bekreftelse på at alt var i orden. E-posten ble beklageligvis ikke besvart og utkastelse ble gjennomført 03.04.13 og omkostninger påløp med kr 1 720. Dette er omkostninger som kunne vært unngått dersom det legges til grunn at skyldner hadde betalt restkravet hvis han hadde fått svar på sin e-post 23.03.13. Skyldners krav om tilbakebetaling av saksomkostninger etterkommes ikke, utover de 1720 som allerede er tilbakebetalt.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 12.05.14. Vedtak ble truffet 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.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader med utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i blant annet inkassoloven §§ 9 og 10 er overtrådt.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at både purring, inkassovarsel, varsel ved særlig tvangsgrunnlag og betalingsoppfordring ble sendt til hybeladressen. Ingen av brevene skal være mottatt av klager. Begjæring om fravikelse ble sendt namsmannen, men adressen som ble oppgitt, var klagers hybeladresse.

Det følger av inkassoloven §§ 9 og 10 at skyldner skal varsles skriftlig på papir før kravet oversendes til inkasso og etter at et krav er mottatt til inkasso. Inkassovarselet skal sendes etter forfall og opplyse skyldneren om at saken vil bli oversendt til inkasso dersom kravet ikke blir betalt innen en betalingsfrist på minst 14 dager. Betalingsoppfordring skal sendes når et krav er mottatt til inkasso. Skyldner skal oppfordres til enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan inkassovarsler skal sendes. Her heter det blant annet:

”Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun 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 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.”

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og har lagt til grunn at dette også gjelder betalingsoppfordring og andre brev og varsler. Utgangspunktet er altså at alle varsler skal sendes til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Først hvis en slik adresse ikke er oppgitt, kan varslene sendes til folkeregistrert adresse.

Nemnda legger til grunn at verken fordringshaver eller innklagede har benyttet den oppgitte adresse ved utsendelse av varsler eller purringer. Studenter er gjennom året ofte fraværende fra sin hybel, og det er ikke uvanlig at studenter benytter annen adresse enn hybeladressen som sin postadresse. Etter nemndas oppfatning er ikke noen av varslene sendt til en adresse de hadde god grunn til å tro de ville nå skyldneren på. Varslene regnes derfor ikke som avsendt på betryggende måte og skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene er bortfalt.

Inkassoklagenemnda har av eget tiltak vurdert fordringshavers purring, særlig kravet om omgående betaling dersom man ønsker å unngå inkassovarsel og gebyr. Det legges i denne sammenheng til grunn at ordet omgående etter sitt innhold svarer til et krav om at betaling må skje ”straks”.

Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis uttalt at selv om slike kravbrev ikke er direkte regulert i inkassoloven, må de være i samsvar med god inkassoskikk, jf. særlig § 8 annet ledd som setter forbud mot bruk av inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Dersom skyldner gis en frist i et kravbrev, må fristen være lang nok til at skyldner har en reell mulighet til å gjøre opp for seg. Tilsynet uttaler videre at det vil kunne utgjøre et unødig påtrykk å sette en frist som er så kort at den er umulig for skyldner å etterkomme. Tilsynet viser til at det vil avhenge av konkrete omstendigheter i hver enkelt sak hvor lang betalingsfrist det bør gis for at denne skal være i samsvar med god inkassoskikk, men at det etter tilsynets mening vil være i strid med god inkassoskikk å sette betalingsfristen til 5 dager eller mindre, eventuelt «straks».

Da klager har nådd fram på annet grunnlag, er det ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til om fordringshavers purrebrev i dette tilfellet er i strid med god inkassoskikk. Purringen er datert 09.01.13, åtte dager etter kravets forfall. Kravet ble først oversendt til inkasso 16.01.13, og purringen kan således ses som en velment oppfordring til å unngå kostnader og ubehageligheter, men slik nemnda ser det, skal det ikke mye til før slike kravbrev vil bli ansett som stridende mot god inkassoskikk med den følge at kravet på dekning av de utenrettslige kostnadene bortfaller.

Plikten til å erstatte inkassoomkostningene er bortfalt, idet varslene ikke anses for å være betryggende avsendt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold og innbetalte inkassoomkostninger pliktes tilbakebetalt.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda.