

**Sandefjord, 7. juli 2008: Vedtak i sak 60-2007**

**Klager:** NN

**Innklaget:** PayEx Collection AS, Postboks 613 Sentrum, 0106 Oslo

**Saken gjelder:** Om klagers innsigelse var av en slik art at klager burde fått den prøvd før inkasso ble satt i verk, om betalingsfristen i betalingsoppfordring etter inkassoloven § 10, og om klager har krav på å få dekket ”advokatliggende arbeid”.

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 gjelder opprinnelig en faktura av 11.05.06 stor kr. 1 901 fra XX med forfall 26.05.06. Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet og siden sendt til inkasso. Betalingsoppfordring ble sendt 17.07.06. Saken skal siden ha blitt påbygget med to nye fakturaer, og ny betalingsoppfordring ble sendt 08.02.07. Fordringshaver skal ha sendt nok en faktura til inkasso og ytterligere en inkassosak skal ha blitt satt i verk. Det er beregnet inkassosalær i begge sakene. Den sist registrerte saken skal være fullt ut betalt og avsluttet. I den uoppgjorte saken skal ytterligere fakturaer ha blitt lagt til kravet.

**2. Saksforholdet**

Kravet gjelder et løpende abonnementsforhold på levering av internett. I forbindelse med at klager flyttet oppsto det en situasjon der klager ble uten nettilgang i tre måneder. Fordringshaver og innklagede skal ha blitt enige om at klager, som en kompensasjon for sen flytting, skulle slippe å betale for flyttingen. Klager skal likevel ha blitt fakturert for flyttingen. Klager fremsatte i faks 04.06.06 til XX innsigelse mot det først mottatte kravet. Klager bestred i brevet den del av kravet som var knyttet til flytting av abonnementet. Klager viste videre til at hun hadde benyttet seg av angrefristen vedrørende et tegnet mobiltelefonabonnement. Krav knyttet til mobiltelefonabonnement ble derfor også avvist.

Grunnet manglende betaling ble kravet inkassovarslet 13.06.06. Purregebyr var tillagt kravet med kr 55.

I brev av 14.06.06 sa klager opp sitt abonnement på ADSL. Det ble vist til at hun, etter at angrefristen på mobiltelefonabonnementet ble benyttet, hadde mottatt krav på tjeneste som etter avtale skulle være vederlagsfri.

12.07.06 sendes nok en faktura fra fordringshaver. Denne er oppgitt å gjelde krav for faste avgifter ”XX xDSL” kr 378, faste avgifter mobiltelefoni kr 0, samt øvrige faste avgifter kr 25, totalt kr 403. Denne faktura skal ha blitt inkassovarslet 11.08.06.

Grunnet manglende betaling av den omtvistede fakturaen 11.05.06 ble kravet sendt kravet til inkasso 14.07.06. Betalingsoppfordring ble sendt den 17.07.06. Inkassosalær var tillagt kravet med kr 550.

Nok en faktura ble fremsendt til klager den 15.09.06. Kravet var spesifisert med faste avgifter xDSL kr 824,85, faste avgifter mobiltelefoni kr 11,66 og øvrige faste utgifter kr 15, totalt kr 851,51. Dette kravet skal ha blitt inkassovarslet 17.10.06.

Ny betalingsoppfordring for fakturaer av 11.05.06, 12.07.06 og 15.09.06 ble sendt 08.02.07. Hovedkrav var oppgitt til kr 3155,51, renter kr 235,12 og salær kr 1680, totalt kr 5070,63. Betalingsfristen var oppgitt til 13.11.06.

Faktura av 12.12.06 skal ha blitt sendt til inkasso og betalingsoppfordring skal ha blitt sendt 01.03.07.

Kravet i henhold til betalingsoppfordringen av 01.03.07 skal ha blitt betalt 09.03.07.

Siden skal 8 fakturaer ha blitt sendt klager. Disse skal i tur ha blitt påbygget den eldste inkassosaken.

I brev av 18.04.07 til Inkassoklagenemnda fremsatte klager en klage på innklagede. Henvendelsen ble oversendt innklagede i brev 09.05.07. Grunnet manglende tilbakemelding ble innklagedes tilsvare purret opp i brev 27.02.08. I sitt tilsvare, datert 09.04.07, feildatert for 09.04.08, viser innklagede til at den første inkassosaken er registrert som tvistesak fra 19.03.07 da de først ble kjent med klagers innsigelse. Den sist igangsatte inkassosaken er betalt og avsluttet i det innklagede ikke skal ha mottatt innsigelse i denne saken.

I telefonhenvendelse fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda ble innklagede gjort oppmerksom på feildateringen i betalingsoppfordringen av 08.02.07. Innklagede kunne ikke gi noe svar på hvorfor varselet hadde betalingsfrist forut for brevets datering.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at kravet ikke er berettiget da saken er ført på falske premisser, i strid med inkassoloven § 10. Det anføres at oppstillingen innklagede ga i sine brev ikke ga en oversikt over det samlede krav, men kun et utdrag av det samlede krav. Det anføres at klager hadde en avtale med fordringshaver om at deler av kravet i fakturaen av 11.05.06 ikke skulle betales. Da klager benyttet seg av angrefristen ved nytegning av mobiltelefonabonnement, skal klager likevel ha mottatt krav på kostnader ved flytting av abonnementet. Det er dermed forsøkt å inndrive et omtvistet krav. Det anføres videre at innklagede holdt skjult at fordringshaver fortsatt krevde de pengene klager hadde bestridt, noe som medførte at et krav klager mente var urettmessig ble betalt. Betalingsoppfordringen av 08.02.07 skal være tilbakedatert. Det anføres videre at innklagede løy ved å love at internettilgangen ville bli gjenåpnet straks betalingsoppfordringen ble betalt, noe som ikke skjedde. Dette skal ha medført at innklagede har tilegnet seg et uberettiget beløp, som klager ønsker tilbakebetalt. Endelig har klager fremsatt et erstatningskrav for advokatliknende arbeid ved å måtte imøtegå innklagedes ulovlige handlinger.

Innklagede anfører at innsigelsen i den først registrerte inkassosaken først ble kjent for innklagede den 19.03.07. Fra denne dagen er saken behandlet som en tvistesak. Det anføres videre at fordringshaver opprettholdt kravet under henvisning til at de ikke har mottatt klagers oppsigelse. Klager skal videre ha anmodet om at internettilgangen ble gjenåpnet. Mobiltelefonabonnementet ble oppsagt av fordringshaver, grunnet betalingsmislighold. Innklagede opplyser at de mener rett instans vedrørende hovedkravet vil være forlikrådet. Det opplyses videre at innklagede kan være villig til å komme til et forlik vedrørende salæret hvis det er avgjørende. Den sist registrerte inkassosaken ble avsluttet som betalt. Det skal heller ikke ha innkommet innsigelser mot dette kravet. Dette kravet skal derfor ikke ha blitt behandlet som et omtvistet krav.

### **4. Inkassoklagenemnda ser slik på saken**

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. Nemnda skal således ikke ta stilling til ansvaret for det underliggende kravet, men må likevel vurdere om skyldneren har innsigelser som det er rimelig grunn til å få vurdert, jf. inkassoloven § 17 andre ledd.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd 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 innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. I så fall er saken en såkalt "tvistesak". Kravet må da drives inn rettslig.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s 121 og NOU 1983:8, s 98) og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativt lav. Men spørsmålet om det er "rimelig grunn" for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og faller utenfor inkassolovens virkeområde - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Klagers innsigelse er i nærværende sak begrunnet med at innklagede ikke skal ha akseptert at klager benyttet seg av angrefristen i forbindelse med tegning av et mobiltelefonabonnement. Klager anfører at hun, grunnet postgang, mottok angrefristkjemaet den 10.05.06, og ikke som hun først skal ha skrevet den 09.05.06. Dette skal medføre at angrefristkjemaet skal være sendt til rett tid. Innklagede har ikke kommentert eller fremlagt dokumentasjon for Inkassoklagenemnda som støtter deres syn på at angrefristkjemaet er innkommet for sent. Nemnda kan derfor ikke utelukke at angrefristkjemaet er avsendt rettidig og at innsigelsen derfor var rimelig. Klager anfører videre at grunnet tvisten rundt angrefristen skal innklagede likevel ha krevd betaling for flytting av internettabonnement, noe klager skal ha hatt avtale om å slippe å betale. Innklagede har heller ikke kommentert denne anførselen overfor Inkassoklagenemnda. Tross klagers innsigelser skal inkassovarsel ha blitt sendt. Heller ikke klagers oppsigelse av ADSL skal ha blitt besvart fra fordringshaver. Kravene ble isteden sendt til inkasso og betalingsoppfordringer ble sendt. Nemnda finner å måtte legge til grunn at dette er innsigelser som det er vanskelig å se bort fra. Klager har både overfor fordringshaver og senere innklagede anført at kravene er omtvistet. Verken fordringshaver eller innklagede har tilbakevist eller fremlagt dokumentasjon som viser at klagers innsigelser er vurdert og avvist som grunnløse. Det er tvert i mot sendt nye krav som om ingen tvist forelå.

Etter en helhetsvurdering er nemnda kommet til at innsigelsene ble fremsatt så tidlig og er av en slik art at klager hadde rimelig grunn til å få dem vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Klager gis etter dette medhold og plikter da ikke å betale inkassoomkostninger.

Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd in fine er det ikke grunnlag for inkassokostnader dersom reglene i inkassoloven §§ 9 til 11, jf. § 12 er overtrådt. Inkassoloven § 10 bestemmer hvilke formregler som gjelder for en betalingsoppfordring. Det følger av første ledd at skyldneren skal motta en skriftlig oppfordring til å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. I betalingsoppfordringen av 08.02.07 skal betalingsfristen være satt til 13.11.06. I brevtteksten heter det "(..) Kravet er på grunn av dette oversendt oss for inndrivelse og vi ber deg vennligst innfri kravet innen 14 dager fra dato. (...)".

Hensett til at klager har vunnet frem på annet grunnlag finner nemnda det ikke nødvendig å ta stilling til om betalingsoppfordringen er ugyldig ved å operere med en åpenbart feiltrykket betalingsfrist på girodelen, og om inkassosalæret ville bortfalt også etter dette.

Innklagede har opplyst at firmaet først ble kjent med klagers innsigelser 19.03.07, og at saken deretter skal ha blitt behandlet som tvistesak. Konsekvensen av dette – frafallelse av inkassoomkostninger og oversendelse av saken til forliksrådet – er imidlertid ikke dokumentert, og etter nemndas vurdering er det derfor ikke sannsynliggjort at det forholder seg slik innklagede hevder.

Klageren har krevd erstatning for "advokatliknende arbeid". Etter nemndavtalen punkt 6.3 kan nemnda i særlige tilfeller pålegge innklagede å betale klagers omkostninger. Som privatperson, må man imidlertid regne med at man selv må ivareta sine egne anliggender uten at dette kan kreves dekket av motparten. Slik forholdene ligger an i denne saken, kan nemnda ikke se at det arbeid klager har hatt med saken overstiger det som i så måte er påregnelig. Erstatning for slikt arbeid tilkjennes derfor ikke.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold. Klager skal ikke betale inkassoomkostninger. Klager har ikke krav på erstatning for eget arbeid med saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda