

**Sandefjord 11. desember 2012: Vedtak i sak 64-2012.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Gothia, Postboks 115, 7901 Rørvik.

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert.

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 opprinnelig en ubetalt faktura til XX AS.

## 2. Saksforholdet

Faktura for varen forfalt til betaling 04.11.11. Inkludert ekspedisjonsgebyr utgjorde kravet kr 228. Fordringshaver sendte betalingsvarsel (purring) og inkassovarsel. Purregebyr skal ha vært lagt til begge varslene. Da fordringshaver ikke har oppbevart kopi av disse varslene, er det fremlagt kopi av tilfeldige, anonymiserte varsler. I tillegg er det lagt frem kopi av loggføringen opp mot utsendelse av betalingspåminnelse og inkassovarsel. I følge loggutskriften skal betalingsvarsel og inkassovarsel være sendt henholdsvis 23.11.11 og 14.12.11, begge med 14 dager betalingsfrist.

Da kravet ikke var betalt innen utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso. Betalingsoppfordring, tillagt kr 310 i tariffmessig salær, ble sendt 09.02.12.

Klager fremsatte i e-post av 15.02.12 innsigelse mot kravet. I girobrev 21.02.12 ble klager informert om at fordringshaver opprettholdt kravet. Fordringshaver viste til at man ikke kunne se at varen var mottatt i retur. Klager ble oppfordret til å fremlegge kopi av kvittering for retur slik at en kunne søke etter pakken. Klager ble deretter varslet om at tungt salær ville påløpe.

Klager fremsatte skriftlig klage til Inkassoklagenemnda. Det fremgikk av klagen at hun ikke ønsket å betale for en vare hun ikke ville ha, og som hun dessuten skal ha returnert.

Henvendelsen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvare opplyste innklagede at innsigelsen, at varen var returnert, var utfyllende besvart, både av fordringshaver og innklagede. Da varen ikke var mottatt i retur, ble kravet opprettholdt, og innsigelsen anses tilstrekkelig tilbakevist. Saken er derfor ikke vurdert opp mot forliksrådet.

Sekretariatet for Inkassoklagenemnda anmodet innklagede om å fremlegge avtalevilkårene vedrørende returforsendelser. Innklagede ble også anmodet om å sannsynliggjøre at «betalingspåminnelsen», sendt mellom fakturaforfall og inkassovarsel, var i samsvar med lovens krav, idet det fremgikk av sakens dokumenter at det var beregnet purregebyr også for dette varselet.

Innklagede dokumenterte gjeldende kjøpsbetingelser, samt at kopi av angrefristskjemaet ble fremlagt. Det ble vist til det var gitt 14 dager betalingsfrist både i betalingspåminnelsen og inkassovarselet.

## 3. Partenes anførsler

Klager anfører at hun sist sommer fikk tilsendt en krem hun ikke skulle ha, og ikke hadde bestilt. Kremen virket ikke; hun skal ha fått veldig dårlig hud av den. Kremen ble sendt i retur, men hun visste ikke at hun måtte ha på frimerke. Sendingen kom i brevformat, og hun returnerte den i brevformat. Betaling av porto er tilbudt i ettertid. Det anføres at Forbrukerrådet har opplyst at kravet ikke kan inndrives gjennom inkasso så lenge kravet er omtvistet. Klager ønsker ikke å betale for en vare hun ikke vil ha, og som hun har sendt i retur.

Innklagede anfører at inkassovarsel og betalingsoppfordring er betryggende avsendt og ikke kommet i retur. Det anføres videre at innsigelsen er utfyllende besvart av fordringshaver før inkassosaken ble opprettet, samt at den ble besvart av innklagede på nytt etter at saken kom til inkasso. Pakken er ikke mottatt i retur. Abonnementet ble stoppet tvert da klager ga beskjed, men kravet på levert vare er opprettholdt.

Det anføres at innsigelsen vedrørende retur av forsendelsen er tilstrekkelig tilbakevist jf. inkassoloven § 17. Ingen nye momenter er tilkommet saken. Saken er derfor ikke vurdert opp mot forlikrådet.

#### **4. Inkassoklagenemnda sitt syn på saken**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 26. november 2012 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.

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 innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide.

Inkassoklagenemnda viser til at klager påberoper seg flere årsaker til at kravet er urettmessig slik at erstatningsplikten for inkassokostnadene må bortfalle.

Klagers hovedanførsel er at hun har returnert kremen, og av denne grunn ikke skal betale kravet. Kremen er imidlertid ikke mottatt i retur av fordringshaver. Avtalevilkårene i nærværende sak krever ikke at returer skal sendes som registrert sending. Nemnda er likevel av den oppfatning at det må være avsenders risiko om returnerte varer ikke kommer frem til mottager. Det er dessuten erkjent at retursendingen ikke hadde porto.

Klager har videre anført at kremen ikke virket, og at hun fikk dårlig hud av den. Dette kan etter nemndas oppfatning anses som en reklamasjon. Det er imidlertid verken anført eller sannsynliggjort at det er fremsatt noen reklamasjon på kremen før saken ble overført til inkasso og inkassokostnadene var påløpt.

Hun anfører også at dette er en krem hun ikke skulle ha. Denne innsigelsen ble imidlertid ikke fulgt opp av klager i videre korrespondanse med innklagede/fordringshaver. Det er ikke sannsynliggjort at det er fremsatt noen påstand om negativt salg. Først da saken ble brakt inn for nemnda, ble det anført at kremen ikke skulle være bestilt. Klager har dessuten mottatt både faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring før hun tok kontakt og protesterte på kravet.

Inkassoklagenemnda har etter en samlet vurdering funnet at klagers innsigelser ikke er fremsatt i tide. Når det gjelder hovedanførselen – at hun har returnert varen – ble innsigelsen fremsatt for sent, idet hun i alle fall fra mottagelsen av purringen og senest ved mottagelsen av inkassovarselet, burde fremsatt den. Videre må klager ha blitt kjent med begge de to siste innsigelsene ved mottak av varen eller kort tid etter dette tidspunkt. Til tross for dette fremmet hun innsigelsene først 3 ½ måned etter at hun mottok varene, og etter at hun hadde fått faktura, purring, inkassovarsel og betalingsoppfordring.

Klager gis etter dette ikke medhold og plikter å betale inkassokostnadene i saken.

Vedtaket er enstemmig.

**5. Vedtak:**

Klager gis ikke medhold og plikter å betale inkassokostnadene i saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda