

Sandefjord, 14. oktober 2012: Vedtak i sak 65-2012.

Klager: NN

Innklaget: Intrum Justitia, Postboks 6354 Etterstad, 0667 Oslo.

Saken gjelder: Om klager i tide har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert, om plikt til å dokumentere at varsler er sendt.

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 et ubetalt fakturakrav fra XX. Hovedkravet utgjør kr 409 og forfalt til betaling 13.12.11.

2. Saksforholdet

Fordringshaver skal ha sendt betalingspåminnelse på e-post til klager 20.12.11. Inkassovarsel skal ha blitt sendt 28.12.11 fra fordringshaver.

Da betaling fortsatt ikke skjedde, ble kravet sendt til inkasso 27.01.12, og innklagede sendte samme dag betalingsoppfordring.

Klager kontaktet innklagede i e-post straks etter at betalingsoppfordringen var mottatt. Hun opplyste at hovedkravet var betalt direkte til fordringshaver, men at kravet på inkassokostnader ble bestridt, i det hun ikke skal ha mottatt inkassovarsel.

Innklagede besvarte henvendelsen neste dag, og opplyste at forespørselen var oversendt til fordringshaver, og at man ville komme tilbake med svar så fort dette forelå. Det ble videre opplyst at saken var stilt i bero.

Etter tre uker ble klager informert om at kravet på inkassokostnadene ble opprettholdt. Fordringshaver viste til at inkassovarselet ble regnet som mottatt da det var sendt til samme adresse som betalingsoppfordringen, og ikke var kommet i retur. Klager ble oppfordret til å betale restkravet innen 10 dager for å slippe ytterligere omkostninger.

Klager stilte seg uforstående til at kopi av inkassovarselet ikke var fremlagt, i det innsigelsen gikk på at hun ikke hadde mottatt noe inkassovarsel. Hun ba derfor om dokumentasjon på at inkassovarsel var sendt. Kravet på salær ble fortsatt avvist.

Innklagede bekreftet at saken var satt i bero i påvente av kreditors oversending av inkassovarsel.

Etter tre uker opplyste innklagede at fordringshaver ikke har kopi av inkassovarsel og heller ikke plikter å ha dette i henhold til loven. Det het videre «Inkassovarsel er sendt fra kreditor og ikke kommet i retur og er derfor å betrakte som mottatt. Vi godtar lett salær i denne saken og ber om at kr 310 innbetales innen 14 dager slik at saken kan avsluttes». Saldo var likevel oppgitt å utgjøre kr 8,38 i påløpt rente, samt omkostninger kr 620, totalt kr 628,38.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda 30.03.12. Klager bestred kravet på inkassosalær og mente at dobblingen av salæret var å regne som urimelig påtrykk, og at måten Intrum Justitia tilbyr «reduksjon» på er et grovt forsøk på å tilegne seg penger de ikke har krav på.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse og dokumentasjon av at varsler var betryggende avsendt. I innklagedes tilsvarende ble det vist til at salærkravet var rettmessig og at tilbudet om å bli ferdig med saken ved å betale lett salær var ment som et velmenende tilbud.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at hun ikke har mottatt inkassovarsel forut for betalingsoppfordringen, noe hun gjorde oppmerksom på umiddelbart etter å ha mottatt betalingsoppfordringen. Det anføres videre at det er uforståelig at inkassoselskapet opprettholder kravet på denne måten uten at de har fremskaffet forespurt dokumentasjon. Klager reagerer på at selskapet har doblet salæret på det tidspunktet de besvarte klagen. At de tilbyr betaling av salær etter lett sats oppfattes som særdeles spekulativt. Det anføres at doubling av salæret er å regne som urimelig påtrykk. Måten Intrum Justitia tilbyr «reduksjon» er et grovt forsøk på å tilegne seg penger de ikke har krav på. Plikten til å betale inkassosalær bestrides.

Innklagede anfører at klager 24.02.12 ble orientert om at inkassovarsel var sendt, og ikke mottatt i retur. Det er derfor å anse som mottatt. Hvorvidt inkassovarselet er mottatt av klageren, er ikke avgjørende. Det vises her til langvarig praksis i nemnda rundt denne problemstillingen. Kravet på inkassosalær ble dermed opprettholdt. At inkassosalæret ble doblet 12.03.12 anses å være i tråd med gjeldende regelverk. Klagers påstander om at Intrum utøver et urimelig påtrykk, samt forsøk på å tilegne seg penger de ikke har krav på, fremstår som spekulativ synsing uten rot i virkeligheten.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 10. september 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 innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk og innsigelsen er fremsatt i tide. Kostnadene kan heller ikke kreves erstattet dersom kravet ikke er korrekt varslet, jf. inkassoloven § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i denne saken.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager har fremsatt en innsigelse som hun burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk.

Etter inkassoloven § 9 første ledd bokstav a skal fordringshaver eller inkassator sende skyldneren et skriftlig varsel på papir om at inkasso er satt i verk.

Hverken fordringshaver eller innklagede har kunnet fremlegge kopi av inkassovarselet som skal være sendt. Selv ikke etter gjentatte anmodninger, er slik dokumentasjon lagt frem. Det legges til grunn at det ikke foreligger noe regelverk som krever at kopi av sendte inkassovarsler skal oppbevares. Nemnda har i sin praksis derfor akseptert fremlagt kopi av andre varsler med identisk innhold, samt loggutskrift som viser når og hvor varselet er sendt, for å sannsynliggjøre at korrekte varsler er sendt.

I denne saken har innklagede fremlagt en udatert skjermutskrift samt et anonymisert inkassovarsel, datert 02.10.08. Skjermutskriften fremlagt for nemnda viser klagers nåværende adresse, samt at brevet «LOW2_NO», level «2», skal være sendt til denne adressen 28.12.11. I følge fremlagt «Dunning Levels Intrum Justitia», viser kode «2» *brev som er sendt pr post*. Fremlagt kopi av inkassovarsel er datert for over fire år siden.

Inkassoklagenemnda tar utgangspunkt i at det er fordringshaver og/eller inkassator som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre at varslene er i samsvar med gjeldende regelverk, samt at de er betryggende avsendt. Siden korrekt inkassovarsel er et vilkår for skyldners erstatningsplikt for de utenrettslige inkassoomkostningene,

mener nemnda at det må være avsenders risiko om det ikke kan fremlegges tilfredsstillende dokumentasjon på at krav er korrekt varslet. Etter nemndas vurdering har innklagede i dette tilfellet ikke fremlagt tilfredsstillende dokumentasjon på at inkassovarsel ble sendt til klager, og klager plikter derfor ikke å erstatte inkassokostnadene i denne saken.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold, og plikter ikke å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda