

Sandefjord, 24. mars 2014: Vedtak i sak 7-2014.

Klager: NN

Innklaget: Kreditor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo.

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet og i samsvar med gjeldende regelverk. Om klager i tide har fremmet en innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk.

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.

De to kravene i klagesaken refererer seg begge til kraftleveranser fra XX. Faktura 11046608 med krav på kr 197,20 forfalt til betaling 11.02.13. Hele kravet, inkludert inkassokostningene, er betalt. Opphørsfaktura 586773 med krav på kr 734,76 forfalt til betaling 09.07.13. Hovedkravet er betalt, men klager bestrider kravet på renter og inkassokostnader.

2. Saksforholdet:

Grunnet manglende betaling av fakturaen som forfalt til betaling 11.02.13 sendte fordringshaver 04.03.13 «Betalingspåminnelse/ Varsel om inkasso». Det ble opplyst at «Purregebyr etter gjeldende satser tilkommer senere».

Da kravet fortsatt ikke var betalt ved utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet, ble saken overført til innklagede for inndrivning gjennom inkasso. Betalingsoppfordring hvor tariffmessig salær, fratrukket purregebyret, var lagt til kravet, ble sendt klager 25.03.13. I varselet het det blant annet «Beløpet på giroen må betales til oss – ikke til XX FAKTURASERICE AS – innen 08.04.13. Du unngår da ytterligere utenrettslig og rettslig pågang med de meromkostninger dette medfører. [...] Sen fremsetning av innsigelser kan få betydning for plikten til å dekke saksomkostninger.»

Fordringshaver sendte deretter «Opphørsfaktura» for forbruk 1. januar – 1. juni 2013 med beløp og forfall som angitt ovenfor.

«Betalingsoppfordring – inkasso. Varsel etter tvistelovens § 5-2 og tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 og § 4-19» ble deretter sendt for faktura 11046608 med opprinnelig forfall 11.02.13. Klager ble nå avkrevd inkassosalær etter tung sats, fratrukket purregebyret, som var lagt til faktura 586776.

Etter å ha mottatt «inkasso fra Kreditor med saksnummer 48844613» kontaktet klager 04.07.13 innklagede pr. e-post og bestred kravet. I etterfølgende e-postkorrespondanse redegjorde innklagede for hva kravet gjaldt og grunnen til at klager ble holdt ansvarlig for kravet. Klager krevde å få kopi av alle fremtidige og nåværende krav fra XX og Kreditor pr. e-post.

Klager betalte hovedkravet med forfall 11.02.13 med kr 197,20 den 05.07.13. Innklagede sendte 09.07.13 girobrevet «Delbetaling» der klager ble avkrevd restkravet for denne fakturaen, kr 582,99, innen 19.07.13. Restkravet ble betalt 15.07.13 og sak ble avsluttet dagen etter.

Grunnet manglende betaling av opphørsfakturaen med opprinnelig forfall 09.07.13 sendte fordringshaver «Betalingspåminnelse/Varsel om inkasso» 29.07.13. I tillegg til hovedkravet var det lagt til kr 63 i purregebyr. Betalingsoppfordring med inkassosalær etter lett sats (fratrukket kr 63 i purregebyr) ble deretter sendt 20.08.13 av innklagede. Alle varslene ble sendt til anleggsadressen.

Nytt inkassovarsel for opphørsfakturaen ble sendt 19.09.13 av fordringshaveren, denne gang til klagers nye adresse.

Etter å ha mottatt «ny faktura fra Kredinor, 586773» kontaktet klager innklagede 23.09.13 på e-post. I emnefeltet på e-posten var oppført «488446/13» og i e-posten het det:

«Hei.

Jeg har nå mottatt en ny faktura fra Kredinor, 586773.

1. Jeg har ikke mottatt en kopi på mail slik avtalen er mellom Kredinor og undertegnede.
2. Jeg har fremdeles flyttet fra leiligheten før 1. januar og har således ikke bodd der i perioden dere krever betaling for».

Innklagede besvarte samme dag e-posten med at «Hei. Saken du viser til er betalt og avsluttet i sin helhet».

Ny betalingsoppfordring for opphørsfakturaen ble sendt av innklagede til klager 07.10.13. Salær etter lett sats (fratrasket ett purregebyr a kr 63) var lagt til kravet.

Etter å ha mottatt betalingsoppfordringen tok klager kontakt med innklagede i e-post 11.10.13 der det het «Jeg vil informere om at jeg har mottatt betalingsoppfordring – inkasso på faktura 586773. Siden Kredinor har bekreftet at kravet er betalt og saken er avsluttet i sin helhet, ser jeg bort i fra kravet i brevet». Innsigelsen ble gjentatt i e-post av 30.11.13, etter at klager skal ha mottatt varsel om rettslig pågang.

I etterfølgende e-postkorrespondanse argumenterte innklagede for at de kun hadde bekreftet at sak 48846613 var avsluttet, ikke faktura 586773 som nå ble innkrevet ved inkasso.

Innklagede sendte 30.12.13 girobrevet «Delbetaling» der det fremkom at hovedkravet var betalt og at restkravet utgjorde renter og omkostninger.

Klager fremsatte klage til Inkassoklagenemnda. Det fremgikk av klagen at klager bestred kravet på renter og utenrettslige kostnader. Vedlagt klagen lå blant annet kopi av e-postkorrespondansen med innklagede.

Klagen ble oversendt innklagede, som i sitt tilsvarede redegjorde for saksgangen i de to sakene de hadde hatt til behandling mot klager. Det fremgikk av tilsvaret at innklagede opprettholdt kravet på salær i begge sakene.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at innklagede ikke sendte elektronisk kopi av eventuelle krav, slik han hadde bedt om i e-poster av 12.07.13 og 17.07.13. Etter mottak av opphørsfaktura ble innklagede kontaktet i mail som var en fortsettelse på korrespondansen i tidligere sak. Mailen var en klage på manglende oversendelse av elektroniske kopier av fakturaene og gjaldt ikke kravet som sådan. Det ble eksplisitt referert til faktura 586773. I opphørsfakturaen var det ikke annen referanse å bruke. At referansenummeret 488446/13 sto i overskriften skyldes at mailen var en fortsettelse på tidligere korrespondanse.

Senere sendte Kredinor en bekreftelse på at kravet som klager hadde vist til, var betalt og avsluttet i sin helhet. Klager antok da at ny eier av leiligheten hadde betalt kravet.

Da klager mottok betalingsoppfordringen, tok han kontakt med innklagede via mail og informerte om at han så bort fra dette kravet da Kredinor hadde bekreftet at kravet var betalt og saken avsluttet. Kredinor besvarte aldri denne mailen. Etter å ha mottatt varsel om rettslig pågang sendte klager en mail til Kredinor og gjorde de oppmerksom på at han hadde mottatt et nytt krav til tross for at de hadde bekreftet at saken var avsluttet.

Den 2. desember 2013 kom det svar hvor de hevdet at den forrige mailen gjaldt sak 48844613 som var avsluttet. Dette til tross for at klager ikke hadde omtalt annet enn faktura 586773 i sine mailer. Videre heter det i mailen at sak 1427425/13 som omhandler faktura 586773, fremdeles er åpen. På grunn av at de ikke informerte om dette i forrige mail tilbød de seg å redusere kravet med 315 kr til kr 1 002,67, altså 267,91 kr mer enn det opprinnelige kravet på kr 734,76 som var beløpet første gang de hevdet at kravet var betalt og saken avsluttet.

Det anføres at det er urimelig at klager skal betale salær, renter og relaterte kostnader når det er Kreditor som har gitt uriktige opplysninger i saken. Kreditor har feilaktig opplyst at kravet var betalt og saken avsluttet og klager var i god tro om at dette var riktig.

Innklagede anfører at saken er behandlet i samsvar med inkassolovgivningen og opprettholder kravet på salær i begge sakene. Klager er juridisk ansvarlig for abonnementet og således ansvarlig for å si opp abonnementet.

Kravet i sak 488446/13 gjelder faktura for kraftleveranse (faktura nummer 11046608) som hadde forfall 11.02.13. Saken ble avsluttet etter betaling. Alle kravbrev er sendt til oppgitt adresse og post er ikke kommet i retur.

Kravet i saksnummer 1427425/13 gjelder også kraftleveranse (fakturanummer 586773) med forfall 09.07.13. Inkassovarsel og betalingsoppfordring sendt til anleggsadressen kom i retur, og nye varsler ble sendt. Den 23. september 2013 tok klager på nytt kontakt og refererte til saksnummer. 488446/13 og faktura 586773. Klager spurte om hvorfor han hadde fått ny puring. Saksbehandler hos Kreditor svarte at saksnummer 488446/13 var avsluttet.

Det anføres at det er gitt korrekte opplysninger til klager om at sak 488446/13 var avsluttet. Kreditor har ikke forholdt seg til fakturanummeret som klager har oppgitt i e-postene av 23.09. og frem til 11.10. 13. Man har kun forholdt seg til saksnummer 488446/13. Dette er hva skyldner har skrevet inn i emnefeltet i e-post henvendelsene sine frem til 02.12.13 og først da blir Kreditors saksbehandler oppmerksom på at klager hadde ytterligere en ubetalt inkassosak.

Det anføres at det er rimelig at klager bærer risikoen for å bringe faktum på det rene når han har benyttet tidligere saksnummer i emnefeltet. Verken i inkassovarslet eller betalingsoppfordringen er det vist til saksnummer 488446/13. Kreditor ble først klar over at henvendelsene dreide seg om en annen sak enn saksnummer 488446/13 den 2. desember. Da foreslo man som en minnelig løsning at klager kun skulle betale lett salær. Dette godtok ikke klager.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet på fulltallig nemndsmøte 3. mars 2014 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.

Inkassoloven § 17 første ledd bestemmer at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Det er en forutsetning at kravet er brakt til forfall. Det skal som hovedregel også være sendt inkassovarsel som omfatter hele det kravet som sendes til inkasso. Etter inkassoloven § 17 annet ledd faller erstatningsplikten bort dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsen ble satt fram, dersom skyldneren ikke burde satt dem fram tidligere. Det følger videre av § 17 fjerde ledd in fine at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i § 10, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager i tide har fremmet en innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

Nemnda legger til grunn at omkostningene vedrørende det første kravet er erkjent og betalt uten forbehold. Nemnda har derfor kun tatt stilling til om innsigelsene vedrørende faktur 586773 er av en slik art at han burde fått dem vurdert før inkasso ble satt i verk.

Innklagede har åpenbart ikke lest klagers e-post 23.09.13 som riktignok viste til at det var sak 488446/13 som var emne for henvendelsen, men som i sin tekst åpenbart gjaldt en annen sak, idet klager viste til ”en ny

faktura fra Kreditor, 586773". Henvendelsen 11.10.13, der klager skrev at han så bort i "fra kravet i faktura 586773" etter å ha mottatt bekreftelse på at saken var avsluttet, ble ikke besvart. Nemnda er av den oppfatning at feilaktig og manglende tilbakemelding fra den profesjonelle part relativt raskt vil kunne bidra til å skape uklarhet rundt kravet, noe som lett må anses å stride mot god inkassoskikk. Klagers e-poster 23.09, 24.09 og 11.10.13 anga alle sak 488446/13 som emne, men de gjaldt etter sin tekst utvilsomt et nytt krav, nemlig kravet i henhold til faktura 586773. Kravet, som hos innklagede hadde saksnummer 488446/13 var oppgjort 15.07.13, vel to måneder tidligere, og etter nemndas syn må innklagede under disse omstendigheter kunne bebreides for å ha svart uriktig og senere, etter at betalingsoppfordring var sendt, for helt å ha unnlatt å svare, noe som innebar at klager ble påført unødvendige kostnader.

Nemnda er etter dette kommet til at innklagede har opptrådt i strid med inkassoloven § 8 og at klager følgelig ikke plikter å betale inkassokostnader i sak 1427425/13.

Nemnda har deretter, rutinemessig og av eget tiltak, vurdert om fremlagt inkassovarsel og betalingsoppfordring i sak 488446/13 er i samsvar med gjeldende regelverk.

I inkassoloven § 10 annet ledd bokstav e fremgår det at skyldneren i betalingsoppfordringen skal varsles om at unnlatt betaling kan føre til ytterligere kostnader.

I NOU 1983:8 er kravene til spesifisering i varslene omhandlet. Det fremgår at det ikke kan kreves at det presist angis hvilke kostnader som vil påløpe. Det er tilstrekkelig å nevne at det vil påløpe ytterligere kostnader som kan bli belastet skyldneren. Det presiseres at det ikke under noen omstendighet må oppgis uriktig høye kostnader eller gis inntrykk av at dette er kostnader skyldneren må bære uavhengig av sakens utfall. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis innrettet seg etter dette, og har også lagt til grunn at verken inkassovarsel eller betalingsoppfordring uforbeholdent skal gi uttrykk for at det vil påløpe inkassokostnader (etter lett eller tung sats) ved unnlatt betaling innen de lovpålagte frister. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig.

Etter nemndas syn er innklagedes betalingsoppfordring sendt 25.03.13 for terminforfall 11.02.13, i strid med inkassoloven, idet den, slik den er gjengitt ovenfor, må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader. I samsvar med etablert praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Klagen har etter dette ført frem i begge sakene og klager plikter ikke å betale inkassokostnadene.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassokostnader i noen av de to sakene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda