

**Sandefjord, 4. februar 2010: Vedtak sak 75-2009**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Invoicia Norge AS, Postboks 500, 8601 Mo i Rana

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

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 fakturakrav fra XX. Faktura pålydende kr 5 614,50 ble sendt 23.04.08. Inkassovarsel ble sendt 02.12.08. Betalingsoppfordring ble sendt 29.12.08. Inkassosalær var beregnet med kr 1 140. Kravet er ikke betalt.

## 2. Saksforholdet

Klager undertegnet 02.10.07 en bestilling av ADSL bredbånd. Bestillingen ble foretatt på fordringshavers stand i Sandnes. Klager har krysset av for at hun har mottatt angreskjema.

Fordringshaver sendte første faktura til klager 01.11.07. Kravet gjaldt etablering av IP Standard, samt månedsavgift, totalt kr 988,81, og forfalt til betaling 13.12.07. Ny faktura, med månedsavgift for februar -08, ble sendt 03.12.07 og hadde betalingsfrist 14 dager senere.

Da fakturaene ikke var betalt innen forfall, ble de kreditert og ny faktura vedrørende bryting av avtale ble lagd. Den nye fakturaen ble sendt til klager 23.04.08. Kravet var spesifisert med: bomtur for montør, kr 1 312,50, gebyr for brudd på bindingstid, kr 4 188, samt purregebyr for to tidligere fakturaer, kr 114. Totalt krav utgjorde etter dette kr 5 614,50.

Klager fremmet innsigelse mot kravet og det fant sted omfattende e-post korrespondanse mellom klager og fordringshaver. Partene skal blant annet ha avtalt at kravet skulle nedbetales med månedlige avdrag.

Grunnet manglende betaling i henhold til avtalen ble kravet inkassovarslet av XX 02.12.08. Kravet var oppgitt til kr 5 614,50. Det het i varselet at "DERSOM FORFALT BELØP IKKE ER INNBETALT INNEN BETALINGSFRIST, FORBEHOLDER XX SEG RETTEN TIL Å STENGE DITT ABONNEMENT" Det var ikke beregnet purregebyr for inkassovarselet, men det ble opplyst at "Dette varselet medfører at du vil bli belastet med et purregebyr på kr 57,- på neste faktura"

Grunnet fortsatt manglende betaling ble saken oversendt til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær, ble sendt 29.12.08.

Innsigelsen skal ha blitt fremmet til innklagede primo februar. Innklagede videresendte henvendelsen til fordringshaver, som opprettholdt kravet og viste til tidligere korrespondanse i saken.

I brev av 24.02.09 ble klager orientert om at saken ble vurdert sendt til rettslig behandling og at det ville medføre at betalingsanmerkning ville bli registrert.

Skriftlig klage ble fremmet til Inkassoklagenemnda 20.04.09. Klagen ble oversendt innklagede i brev 06.05.09. I innklagedes tilsvare fremgår det at innklagede er av den oppfatning at saken er korrekt behandlet i relasjon til inkassoloven § 17.

Da klagers anførsel er begrunnet med at hun skal ha benyttet angreteretten, ble hun i brev fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda oppfordret til å dokumentere/sannsynliggjøre når og hvordan hun skal ha meddelt fordringshaver at angreteretten ville bli benyttet. Klager besvarte aldri brevet.

### 3. Partene anfører

Klager anfører at hun gjorde avtale med noen på standen om at hun likevel ikke ønsket tjenesten. Hun skal videre ha benyttet seg av angreretten over telefon med en saksbehandler hos fordringshaver. Det anføres videre at klager skal ha sendt en SMS til montøren at hun ikke ville ha det (tjenesten) installert. Til tross for at klager skal ha fått beskjed om at hun ikke ville motta giroer, har hun mottatt flere krav i saken.

Innklagede anfører at klager ikke hadde overholdt fristen på 14 dager vedrørende angrefristen. Det anføres at fordringshavers praksis er at bestillinger ligger frem til angrefristen er utløpt. Da montøren kontaktet klager var angrefristen allerede ute. Det fremgår av korrespondansen mellom klager og fordringshaver at det ble inngått betalingsavtale over kravet, men at denne ble misligholdt. Kravet skal derfor ha blitt sendt til inkasso. Det anføres etter dette at kravet er korrekt behandlet.

### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 18. januar 2009 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 forpliktelse etter inkassoloven.

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 lovens § 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 relativ lav. Men spørsmålet om det er "rimelig grunn" for en skyldners innsigelser, må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Nemnda legger til grunn at klager tegnet avtale utenfor selgers faste utsalgssted, ved en stand. Reglene i angrerettloven kommer da til anvendelse i de tilfeller der klager ønsker å gå fra avtalen. I en sak som denne er angrefristen 14 dager, så fremt vilkårene i angrerettloven § 9 er oppfylt, i motsatt fall utvides angrefristen og det er da ikke angitt noen maksimalfrist for angrer ved salg utenfor fast utsalgssted. Nemnda legger videre til grunn at klager har krysset av på kontrakten for at hun har mottatt angreskjema. Det fremgår av angreskjemaet at melding om bruk av angreretten kan gis på hvilken som helst måte. Klager anfører at hun både tok kontakt med selgers representanter på standen og krevde annullering av avtalen, og at hun skal ha ringt og snakket med saksbehandler hos fordringshaver. Hun skal siden ha gitt beskjed til montør om at angreretten var benyttet, og at hun ikke ønsket installering av tjenesten. Kreditor avviser at slik informasjon er kommet dem til kunnskap, og viser til at bestillingen ble liggende til angrefristen var utløpt. Fordringshaver har lagt til grunn at angrefristen var 14 dager.

Innklagede ble oppfordret til å fremlegge kopi av angreskjemaet. Det fremlagte skjemaet er ikke fullstendig utfyllt, jf. forskrift om angrerettsskjema § 1. Blant annet er ikke bestillingsnummer, avtaledato eller dato for utlevering av skjemaet utfyllt. Det følger da av angrerettloven § 11 at angrefristen utvides uten maksimalfrist. Fordringshaver, som la til grunn at angrefristen var 14 dager, synes således å ha lagt til grunn feil angrefrist.

Melding om at man ønsker å benytte seg av angreretten kan gis på en hvilken som helst måte. Selv om det ikke foreligger opplysninger i saken som støtter klagers påstand om hvordan hun ga beskjed om at hun angret, synes det som om fordringshaver, slik nemnda ser det, senest ved hennes "avvisning" av montør i november 2007 burde ha forstått at klager ikke ønsket den bestilte installasjon.

Det er ikke nemndas oppgave å ta endelig stilling til om klager har benyttet seg av angreretten på en korrekt måte slik at hun ikke plikter å betale kreditors krav. For nemnda er det tilstrekkelig å konstatere at klager har fremsatt en innsigelse i tide (før kravet ble sendt til inkasso) som det er rimelig at hun får anledning til å prøve for domstolene.

Nemnda er etter dette kommet til at innsigelsen er av en slik art og ble fremsatt så tidlig at klager hadde rimelig grunn til å få den vurdert før inndringen ble satt i verk.

Klager gis etter dette medhold, og innklagede har da ikke krav på inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 andre ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostninger.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda