

Sandefjord 20. september 2014: Vedtak i sak 89-2014.

Klager: NN

Innklaget: Kredinor, Postboks 782 Sentrum, 0106 Oslo

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet og i samsvar med gjeldende regelverk. Om klagers henvendelser er besvart på korrekt måte.

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 gebyr for ikke returnert ruter til XX, kr 538.

2. Saksforholdet:

Ved avslutning av abonnement hos fordringshaver ble trådløs ruter ikke returnert. Gebyr for manglende retur ble derfor fakturert og sendt klager 13.12.13. Kravet var spesifisert med "Gebyr for ikke returnert utstyr av typen Inteno X5668 Trådløs" Fakturaen var sendt til klagers adresse i Oslo.

Grunnet manglende betaling ble kravet purret, før det ble inkassovarslet. Kr 63 var lagt til i purregebyr på henholdsvis purring og inkassovarsel.

Da kravet fortsatt sto ubetalt ved utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet, ble saken overført til inkasso. "Betalingsoppfordring-inkasso. Varsel etter Tvisteloven § 5-2." ble sendt av innklagede. Inkassosalær var lagt til kravet med kr 320 slik at totalt krav utgjorde kr 865,14.

En drøy måned etter at betalingsoppfordringen var sendt til klagers adresse i Oslo, ble innklagede kjent med at klager var utvandret til Tsjekkia. Innklagede sendte da brevet "Debt collection" til klagers adresse i Tsjekkia. Beregnet salær (FeeNOK) var oppgitt til kr 320,21.

Klager sendt 17.04.14 rekommandert brev til innklagede der han redegjorde for at han hadde mottatt "et brev i fremmed sprog som jeg ikke behersker og dermed er hele brevet absolut uforståelig for mig. [...] I brevet er der angivet noget tal som giver ingen mening for mig og hele brevet fremkommer uforståelig". Klager viste til at kravene ikke tilfredsstilte kravene i inkassoloven §§ 8, 9 og 10, og nektet å "anerkende hvad som helst økonomisk ansvar på forlangende. Klager opplyste at kravet var omtvistet og at "Ikke før I bringer oppfordringen til norsk lovs intention og bekendgør fulstendig angivelse af kravende de mener med rette kan gør gjældende overfor mig, vil jeg ikke etterkomme jeres krav som gyldig bekendgjort".

Innklagede besvarte henvendelsen med å sendte klager girobrevet "Betalingsoppfordring –Inkasso – Varsel etter tvisteloven § 5-2" den 20.04.14. I brevet var grunnlaget for kravet angitt å være "15987150 Mobil og bredbåndtj". Salæret var spesielt angitt og rentesats og periode for renteberegningen for hovedkrav og salærkrav fremgikk av teksten. Dette var samme informasjon som fremgikk av brevet "Debt Collection" som var sendt klager 08.04.14. Salæret var nå oppgitt til kr 321,92.

Klager sendte nytt rekommandert brev til innklagede. Han viste til at han tidligere hadde kommet med innsigelser uten at disse var hensyntatt. Klager viste videre til at han ikke hadde hatt noen form for avtale om tjenester med fordringshaver på tidspunktet 13.12.13. Han skal heller ikke ha mottatt faktura. Han viste dessuten til at det i betalingsoppfordringen ikke var opplyst om retten til å kreve nemndsbehandling.

Klager fremmet klage for Inkassoklagenemnda 06.05.14. Han avviste å ha noen avtale med fordringshaver og opplyste at han hadde henvendt seg med brev sendt rekommandert to ganger til innklagede, uten at disse var

blitt besvart. Klager krevde å få dokumentert opprinnelig krav i form av faktura eller annet bevis som utvistelig underbygger kreditors krav.

Klagen ble sendt innklagede som i sitt tilsvare opprettholdt kravet, samt at dersom klager har innsigelser mot hovedkravet, burde tvisten løses av det alminnelige rettsapparatet.

I etterfølgende e-postkorrespondanse mellom sekretariatet for Inkassoklagenemnda og innklagede ble innklagede oppfordret til å dokumentere når purringen var sendt, all den tid det var beregnet purregebyr også for denne. Innklagede ble også gitt anledning til å uttale seg om hvorvidt en anså beregningen av salæret i brevene av 08.04.14 samt 28.04.14 i samsvar med gjeldende regelverk. Innklagede viste til at det fremgår av kravbrevene hva som utgjør rente og omkostninger. Det ble videre opplyst at kravet ble registrert betalt 12.05.14 og at salær var dekket med kr 320.

3. Partenes anførsler:

Klager anfører at kravet er ukjent og omtvistet. Det er videre anført at innklagede har brutt inkassoloven §§ 8, 9 og 10. Det er sendt uforståelige brev, noe som skaper ulempe og fører til forhøyede utlegg, med nødvendig oversettelse til norsk eller dansk. Det er ikke sendt inkassovarsel. Betalingsoppfordringen mangler påbudte minstekrav. Det anføres at innklagede ikke har besvart innsigelser fremsatt i rekommanderte sendinger.

Innklagede anfører at faktura, purring, inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt til klagers registrerte adresse i Norge. Ingen av varslene er kommet i retur. Det må derfor legges til grunn at de er betryggende avsendt.

Det anføres at betalingsoppfordringen av 06.03.14 har et innhold som tilfredsstillende de krav som er oppstilt i inkassoloven § 10.

Det anføres videre at det ikke er i strid med god inkassoskikk å sende betalingsoppfordring på engelsk til utenlandsk skyldner som oppholder seg i utlandet. Det bemerkes at betalingsoppfordring ble sendt på norsk til klagers registrerte adresse i Norge. Forholdene i saken, at klager oppholdt seg i Tsjekkia, ga god grunn til å tro at det var hensiktsmessig å sende en engelsk betalingsoppfordring. Oppsummeringen som er gjort i kravbrevene 08.04.14 samt 28.04.14 innebærer ikke at varslene er uklare og tvetydige. Det fremgår av opprinnelig betalingsoppfordring 06.03.14 hva lett salær utgjør. Videre fremgår det også av oppstillingen i angjeldende kravbrev hva som utgjør renter av omkostninger. Etter et raskt blick på oppstillingen samt oppsummeringen, etterlater ikke tvil om kravets bestanddel.

Det bestrides at klagers innsigelse ikke er besvart. Betalingsoppfordring ble sendt og inkassopågang ble iverksatt 06.03.14. Første innsigelse ble mottatt 17.04.14. I klagers brev uttrykker klager følgende om det faktum at innklagedes kravbrev er mottatt på engelsk: "(...)dermed er hele brevet absolutt uforståelig for mig." Innklagede bør i så tilfelle ha anledning til å sende ut et nytt kravbrev på norsk. Dersom klager har innsigelser mot hovedkravet, bør tvisten løses av det alminnelige rettsapparatet. En nærmere vurdering av hovedkravet er således utenfor nemndsavtalens saklige virkeområde og nemndas mandat.

Innklagede har nedlagt påstand om at innklagede ikke gis medhold.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 08.09.14. Vedtak ble truffet 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 gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader med utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i

forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i blant annet inkassoloven §§ 9 og 10 er overtrådt. Inkassoklagenemnda legger til grunn at faktura, puring og inkassovarsel, som alle er sendt av fordringshaver, ble sendt til en adresse oppgitt av klager. Betalingsoppfordringen, som ble sendt av innklagede, var sendt til den adressen klager i sin tid har oppgitt til fordringshaver. Ingen krav skal ha kommet i retur. Betalingsoppfordringen sendt til Tsjekkia skal ha skjedd etter at innklagede 07.04.14 ble kjent med at innklagede hadde utvandret til Tsjekkia.

Det følger av inkassoloven § 10 at når et krav er mottatt til inkasso skal inkassator sende skyldneren en skriftlig oppfordring på papir (betalingsoppfordring) til enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan inkassovarsler skal sendes. Her heter der blant annet:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av Folkeregisteret.

Inkassoklagenemnda bygger i sin praksis på disse uttalelsene og har lagt til grunn at dette også gjelder ved utsendelse av andre kravbrev i innfordringsprosessen. Inkassoklagenemnda har på eget initiativ innhentet opplysninger fra Folkeregisteret. Det fremgår av Folkeregisteret at klager først utvandret fra Norge 01.04.14, og at han inntil denne dato var registrert bosatt på adressen som er benyttet i fakturaen og senere brev i saken. Varslene er etter dette betryggende avsendt og regnes som mottatt.

Både inkassovarsel og betalingsoppfordring viser til aktuelt fakturanummer og at kravet gjelder mobil og bredbåndstjenester, hvilket etter nemndas syn i dette tilfellet er tilstrekkelig informasjon til at kravet kan identifiseres. Det er i tillegg gitt spesifisert oppstilling av hovedkrav og salærkrav, samt påløpte forsinkelsesrenter. Varslene fremstår som klare og utvetydige og i samsvar med gjeldende regelverk.

Hensett til at varslene som ble sendt til klagers norske adresse er å anse som mottatt, og til at man sendte nytt kravbrev på norsk til klagers utenlandske adresse etter innsigelse mot å benytte engelsk tekst, anses klagers henvendelser som besvart på hensiktsmessig måte og i tråd med god inkassoskikk.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og klager har da ikke krav på å få tilbakebetalt påløpte og innbetalte inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og har ikke krav på tilbakebetaling av innbetalte inkassoomkostninger.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda