

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Sak 119-03, Inkassoklagenemndas vedtak 25. februar 2004

Klager: NN

Innklaget: Case AS, Postboks 4065 Dreggen, 5835 Bergen, ref 45165

Saken gjelder: Om innklagede har behandlet klagers krav om dokumentasjon og øvrige innsigelser i samsvar med god inkassoskikk.

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: 2490.45.31525

Org.nr.: 971 317 612

www.klagenemnda.inkasso.no

1 Saksforholdet

Kravet gjelder en strømleveranse fra et leverandørselskap som var gått konkurs. I mai 2001 orienterte selskapets konkursbo alle kundene om konkursen. Bobestyrer har deretter krevd inn utestående fordringer.

Det er klagers sønn som har opptrådt på vegne av sin mor i forhold til kreditor, inkassoselskapet og i overfor Inkassoklagenemnda i forbindelse med klagen.

Den 20.07.01 ble det sendt en faktura, hvor merverdiavgift ikke var beregnet, på kr. 3.605, og som ikke ble betalt. Det ble senere i følge kreditor klarlagt at det i avregningen var benyttet feil fortegn på en del av å-kontoinnbetalingene. Ny faktura/avregning - hvor det ble gjort oppmerksom på at den tidligere fakturaen bortfalt - for forbruk i perioden 15.02.99 til 23.10.00 på kr. 4.739,84 og nå med tillegg av merverdiavgift kr. 1.090,16, i alt kr. 5.830, ble sendt klager 26.10.01 med forfall 16.11.01. Regningen ble ikke betalt. Saken ble oversendt til inkasso og registrert 27.02.02. Betalingsoppfordring med frist 27.03.02 ble sendt samme dag.

I faks 06.03.02 hevdet klager, i følge faksen på ny, at kravet var ukjent for henne. Hun viste til at saken var over to år gammel og fant "det ikke rimelig at dette har kunnet vært ubetalt så lenge". Samme dag sendte inkassoselskapet kopi av faktura og gjorde samtidig oppmerksom på forfallet etter betalingsoppfordringen og at tungt salær ville påløpe hvis fristen ble oversittet. Kravet ble ikke betalt.

Den 08.04.02 sendte inkassoselskapet gjenpart av en forliksklage som ville bli uttatt hvis kravet ikke ble betalt. Etter ytterligere en henvendelse til klager 24.04.02, sendte klager 16.05.02 en e-post til selskapet hvor hun hevdet at ettersom kravet var så gammelt som to år, så hun ikke noen grunn til nærmere undersøkelser, og uttalte at hun gikk ut fra at "dette er en datafeil eller en av de tidligere ansatte hos (*fordringshavers navn*) som har glemt å registrere betalingen" fra henne. Hun fastholdt at beløpet var ukjent for henne. Det fremgikk at hun mente at "originalbeløpet" var kr. 3.412.

Forliksklage ble tatt ut 30.05.02. Der var hovedstolen i samsvar med fakturaen 26.10.01, som inkluderte merverdiavgift, angitt til kr. 5.830 og kravet med renter og omkostninger til kr. 9.597,43. Klager skrev til forliksrådet først 22.07.02 og deretter et brev med dato 04.10.02 i følge det som er fremlagt for nemnda, men hvor det fremgår at klager opprinnelig glemte å datere brevet, slik at datoen er noe usikker. Ifølge klager utelukket hun ikke at hun skyldte penger, men hun fremholdt at hun trodde at det egentlig forelå misforståelser og rot, og hun argumenterte mot kravet. Klager møtte ikke i forliksrådet. Uteblivelsesdom ble avsagt 08.10.02 i samsvar med kravet i forliksklagen, dog slik at i domsslutningen var beløpene splittet opp. Hovedstolen var angitt til kr. 5.830,00 med tillegg av 12 prosent rente fra 16.11.01 til betaling, og sakskostnader til kr. 4.020,00 med tillegg av 12 prosent renter av tariffmessig salær fra 01.12.02 til betaling.

Begjæring om utlegg ble sendt 18.07.03. Beløpet var der angitt til kr. 12.657,82, men ut fra den dokumentasjon som er fremlagt for Inkassoklagenemnda kan det se ut som beløpet senere ble korrigert før forretningen ble holdt. Da hun ble forelagt begjæring om utlegg, fremmet klager i brev 22.07.03 innsigelser overfor namsmannen. Under henvisning til å ha fått krav på fem forskjellige beløp, mente hun det var tvil om kravets riktighet. Inkassoselskapet ved fordringshaver besvarte innsigelsen 30.07.03 og viste til åtte fakturaer som til sammen beløp seg til kr. 7.291,50 og hevdet at dette stemte med avregningen. I brev til fordringshaver 04.08.03 anga klager å komme med "tilleggsopplysninger/rettelser" til utleggsbegjæringen. Utleggsforretning ble avholdt 09.09.03.

I mellomtiden hadde klager skrevet til Kredittilsynet 06.08.03 og hevdet blant annet at i kravet på kr. 5.830 var det feilaktig medtatt merverdiavgift, og at det dessuten var gjort en summeringsfeil, slik at summen uten avgift skulle vært kr. 3.412,48 og ikke kr. 4.739,84. I svar 11.08.03 antok Kredittilsynet at saken hørte under Inkassoklagenemnda. Klager skrev 13.08.03 til Inkassoklagenemnda og sekretariatslederen svarte 27.08.03 at siden det forelå en rettskraftig dom, måtte saken avvises fra nemnda.

Klager henvendte seg etter dette til advokat, og 02.09.03 sendte inkassoselskapet en redegjørelse for saken til klagers advokat. Det er ikke opplyst om advokatens arbeid førte til noe. Etter at utleggsforretning var avholdt 09.09.03, betalte klager 22.10.03 kr. 14.451,50, etter det opplyste for å unngå tvangssalg.

Etter utleggsforretningen gikk bostyrer gjennom saken på ny, og fant at det er avgiftsfritak for strømleveranse i den kommunen hvor kravet var oppstått, og at det uriktig var beregnet merverdiavgift.

Inkassoselskapet underrettet klager telefonisk, og skrev 23.10.03 at klager tidligere hadde påpekt feil i fakturaen og at det uriktig var krevd merverdiavgift. Som følge av dette ble hovedstol redusert fra 4.739,84 til 3.412,48 og merverdiavgift kr. 1.090,16 ble frafalt slik at i alt kr. 2.417,50 tilbakebetalt. I tillegg fikk klager refundert "medtatt i varsel panteattest" kr. 370. Samlet tilbakebetaling var kr. 2.787,50.

2 Partene anfører

Klager hevder at da det var grunn til å tro at fakturaen inneholdt feil, er det over en lang periode blitt anmodet om tilfredsstillende dokumentasjon for kravet. Det er vist til at kravet refererte seg til forbruk lang tid tilbake noe som vanskeliggjorde egen oversikt. Klager hevder hun hele tiden er blitt overkjørt av selskapet og at selskapet har møtt henne på en arrogant måte. Påstanden om at det ikke var riktig å beregne merverdiavgift for kravet ble fremsatt for namsmannen. Klager krever å få tilbakebetalt omkostningene i saken, og hun krever egne saksomkostninger med kr. 3.700.

Innklagede bestrider at det er handlet i strid med god inkassoskikk, og hevder at ordinære saksbehandlingsrutiner er fulgt. Klager har mottatt dokumentasjon for kravet ved oversendelse av faktura, og saken er behandlet i forliksrådet. Selskapet beklager at forholdet vedrørende merverdiavgift ikke ble oppdaget tidligere, og anfører at dette var noe klager burde påberopt tidligere. Så snart forholdet ble oppdaget ble beløpet betalt tilbake.

3 Inkassoklagenemndas syn på saken

Inkassoklagenemnda legger til grunn at faktura for strømforbruk i perioden 15.02.99 - 23.10.00 ble sendt klager 26.10.01, og at kopi av fakturaen ble sendt 06.03.02. Det har i ettertid blitt avklart at fakturabeløpet var feil. Kravet var beregnet kr. 1.327,36 for høyt, og det var beregnet merverdiavgift med kr. 1.090,16 til tross for at det i klagerens kommune er fritak for merverdiavgift på strøm. Klageren har fått tilbakebetalt differansen på kr. 2.417,50.

Da fakturaen ikke ble betalt ved forfall, ble kravet oversendt inkasso og betalingsoppfordring sendt 27.02.02. Klageren fremmet deretter innsigelser, blant annet i brev av 06.03.02, 15.05.02 og 27.07.02. I brevene har klageren i hovedsak etterlyst dokumentasjon for kravet, samt bestridt å være ansvarlig for noen del av kravet, blant annet fordi kravet var gammelt, men etter nemndas mening uten å sannsynliggjøre at strøm for den aktuelle perioden tidligere var betalt.

Klageren møtte ikke til forlikrådsbehandling av kravet, hvoretter uteblivelsesdom ble avsagt 08.10.02. Hun har ikke benyttet rettsmidler mot dommen. Etter avtalen mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester punkt 5.9, skal nemnda ikke behandle en sak som er eller har vært til behandling i domstolene. Etter nemndas vurdering kan nemnda likevel ta stilling til om innklagede har handlet i strid med god inkassoskikk ved å gjøre inkassopågang for et krav med feil beløp.

Inkassoklagenemnda må legge til grunn at klagerens grunnleggende innsigelse mot kravet - at hun ikke skyldte noe - ikke var riktig. Nemnda bygger på at hun skyldte kr. 3.412,48.

Når det gjelder det korrekte kravet uten merverdiavgift kr. 3.412,48, nevner klageren i e-post til inkassoselskapet 16.05.02 at "originalbeløpet" er kr. 3.412. Hun gjorde allikevel ikke dette til noe egentlig poeng. Hun skrev at siden inkassoselskapet - antagelig slik hun så det - hadde kjøpt opp fordringen for 10 prosent av kostpris, "så i grunnen var jeg villig til å betale 10 % av originalbeløpet på 3 412... men måten dette har vært behandlet på har fått meg til å steile". Hun forklarte ikke nærmere hvorfor kr. 3.412 var riktig og betalte ikke noe. I brevet til forliksrådet 22.07.02 skrev hun at det var summert feil, men hun anga ikke hva det riktige beløp skulle være. I brevet til forliksrådet med dato for nemnda 04.10.02, skrev hun at hun ikke utelukket at hun skyldte penger, hevdet at beløpet etter "min kalkulator er for øvrig 3219,98", noe som ikke i noe fall var riktig, men hovedinntrykket er at hun argumenterte mot kravet. Når inkassokravet ble fastholdt, var den riktige arena for hennes innsigelser forliksrådet. Der møtte hun ikke. I sitt brev til fordringshaver av 04.08.03 på fem sider nevner hun igjen beløpet kr. 3.412,48 og hevder at dette er fakturabeløpet, men heller ikke der blir dette gjort til noe stort poeng, idet hun avviser å skyldte noe "inntil kravet er dokumentert". I den dokumentasjon som er fremlagt for nemnda, er det først i brev til Kredittilsynet 06.08.03 hun påviser at utregningen er feil og hvor dette blir fokusert. Det er ikke opplyst når innklagede eventuelt ble kjent med dette brevet.

Innsigelsen om feilaktig merverdiavgift ble ifølge klagerens e-post av 28.10.03 til sekretariatslederen i Inkassoklagenemnda fremmet for namsmannen i forbindelse med utleggsforretningen, men de to brev som er fremlagt for nemnda av 22.07.03 og 04.08.03, kan ikke sies å inneholde noe om dette. Etter det nemnda kan se ble innsigelsen om at klageren feilaktig var krevd merverdiavgift første gang fremsatt i brevet til Kredittilsynet 06.08.03.

Inkassoklagenemnda er kommet til at så lenge skyldneren ikke gjorde konkrete innsigelser gjeldende, var det ikke i strid med god inkassoskikk av innklagede å bygge på kreditors forståelse av om klageren skulle betale merverdiavgift og kreditors utregning av kravet. Innklagede har ved å fremme saken for forliksrådet gått frem på det som må sies å være riktig måte.

Inkassoklagenemnda må, etter den dokumentasjonen som er fremlagt for nemnda, legge til grunn at de feil som er gjort er rettet opp av innklagede så snart klageren hadde klargjort sine innsigelser på en forståelige måte.

4 Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Iver Huitfeldt
Leder inkassoklagenemnda.