

# Inkassoklagenemnda

## Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo, 4. januar 2005, vedtak sak 192-05

**Klager:** NN

**Innklaget:** Creno Øst AS, Boks 2705 Solli, 0204 Oslo

**Saken gjelder:** Om kravet er berettiget og om det er grunnlag for inkassokostnader

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 Kravet

Kravet fra fordringshaver gjelder porto på forsendelse av gratis prøvepakke på "Biosoft CLA" på kr. 34,50. I tillegg er det påløpt inkassokostnader med kr. 540.

### 2 Saksforholdet

Klager har bestilt en prøvepakke. Innklagde har ikke kunnet fremskaffe kopi av klagers bestilling, men har fremlagt en tilsvarende kupong som klager skal ha fylt ut og fakset til fordringshaver. På kupongen er det annonsert med GRATIS prøvepakke. På bestillingsslippen er det angitt:

Helt GRATIS! Porto er betalt.

Med liten skrift er det under denne headingen angitt:

(...) Jeg betaler ingenting nå. Kun eksp.gebyr kr 39,-. (...)

Det fremgår av kupongen at man ved signering aksepterer såkalt "negativ markedsføring", dvs. at man automatisk blir medlem med den konsekvens at man får tilsendt en pakke med jevne mellomrom med mindre man avbestiller innen 14 dager etter mottakelsen av (prøve)pakken.

Prøvepakken ble sendt 20.01.05 med vedlagt faktura for portogebyr kr. 39 med forfall 09.02.05, samt abonnementsinformasjon. Klager betalte ikke fakturaen.

Pakke nr. 2 ble sendt klager 14.02.05 sammen med faktura på kr. 169 med forfall 06.03.05. Klager fakset denne fakturaen til fordringshaver med forespørsel om grunnlaget for fakturaen. Klager ble deretter ringt opp av fordringshaver, hvorpå klager 28.02.05 betalte kr. 169.

Den 07.03.05 sendte fordringshaver purring på fakturaen for portogebyr. Igjen fakset klager en forespørsel til fordringshaver med anmodning om redegjørelse for kravet, og med ordlyden "Ønsker ikke flere henvendelser". Fordringshaver oppfattet dette som en oppsigelse av abonnementet og bekreftet oppsigelsen i brev til henne 30.03.05 og redegjorde samtidig for purringen 07.03.05. Fordringshaver hørte ikke mer fra klager før etter at saken var oversendt til inkasso.

Inkassoselskapet sendte betalingsoppfordring 27.05.05 hvor det foruten hovedstolen og renter ble krevd inkassokostnader med kr. 270. Selskapet mottok innsigelser fra klager på faksbrev 05.07.05. Selskapet stanset da pågangen og ba om en redegjørelse fra fordringshaver.

Klager sendte klage til Forbrukerrådet Oslo og Akershus som anbefalte henne å ta kontakt med Inkassoklagenemnda. Hun sendte deretter klage 19.07.05.

Etter å ha forelagt klagen for innklagede avviste sekretariatet for Inkassoklagenemnda klagen ved brev 04.10.05, med den begrunnelse at selve purregebyret (feilskrift for portogebyr) og påløpte inkassokostnader antas å være korrekt. Det ble samtidig anbefalt at klager henvendte seg til Forbrukerrådet for å få hjelp til å

vurdere om kravet på kr. 169 som hun hadde betalt før det gikk til inkasso var korrekt. Dette på grunn av at det ikke lå til nemnda å ta stilling til hovedkravet.

Klager opprettholdt klagen 20.10.05. Saken ble deretter 16.11.05 oversendt til nemndas leder, som bestemte at klagen skulle legges frem for nemnda. Saken ble behandlet på møte i nemnda 05.12.05.

### **3 Partene anfører**

Klager anfører at den opprinnelige pakken skulle være gratis, slik at det ikke var grunnlag for fakturaen for porto og følgelig ikke for å inndrive kravet ved inkasso. Hun har ikke ønsket å bli abonnent; betalingen på kr. 169 ble foretatt for å få slutt på pågangen. Klager mener at dette beløpet i alle fall burde dekke et krav om porto og vel så det. Hun anser seg ikke forpliktet til å betale for forsendelse fra fordringshaver.

Selskapet anser at det er grunnlag for både purregebyr og inkassosalær i saken. Klager har i følge selskapet fått sine innsigelser besvart og mener at det ikke forelå en tvist om kravets berettigelse da det ble sendt til inkasso. Det fremholdes at kravet og salæret er berettiget, samt at korrekte prosedyrer er fulgt i forhold til inndrivelsen.

### **4 Inkassoklagenemndas syn på saken**

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. Denne loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I saker som dette tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende kan da likevel få betydning. I denne saken skal nemnda ta stilling til om det er grunnlag for inkassosalær på portogebyret.

Etter inkassoloven § 17 første ledd plikter skyldneren 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 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, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistemålslovens regler. Det er ikke noe i veien for at fordringshaver først lar saken gå til inkasso, og hvis kravet ikke betales sender saken til forliksrådet for rettslig inndrivning. Da kan han kreve dom for både hovedkravet og inkassokostnadene og i tillegg kreve saksomkostninger. Forliksrådet - og senere de ordinære domstolene hvis saken går videre - må om hovedkravet gis medhold, vurdere om det er grunnlag for å tilkjenne både inkassokostnader og saksomkostninger eller bare saksomkostninger. Det er ingen automatikk i at fordringshaver skal tilkjennes inkassokostnader hvis han får medhold i hovedkravet. Dette er to forskjellige spørsmål.

Det rettslige grunnlaget for inkassokostnadene finnes som nevnt i inkassoloven § 17. Terskelen for å fritta skyldneren for å betale inkassokostnader fordi han hadde "rimelig grunn" til å få vurdert sine innsigelser er kommentert i Ot.prp. nr. 2 (1987-88) på side 121. Der sluttet departementet seg til merknadene fra Inkassolovutvalget, NOU 1983:8, på side 98:

Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet "vurdert" har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshavers plikt til å vurdere innsigelsene. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har bl a følgende momenter vekt:

- hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?
- hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?

- hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?

Som anført i pkt 8.5 er det domstolene som i siste instans må avgjøre om fordringshaveren skal tilkjennes saksomkostninger og inkassosalær. Det skal mindre til før han mister kravet på inkassosalær enn kravet på saksomkostninger. I denne sammenhengen er det særlig innsigelsenes holdbarhet det er tenkt på. Regelen er i overensstemmelse med det utvalget antar er gjeldende rett i dag (ulovfestet).

Spørsmålet om det er grunnlag for inkassokostnader i saken her blir derfor om det var rimelig grunn for klagers innsigelser og om det derfor var en "tvistesak" slik at hovedkravet med de innsigelser klager hadde gjort gjeldende måtte vært inndrevet rettslig hvis klager ikke hadde betalt frivillig.

Rimelig grunn i saken her må etter nemndas mening vurderes opp mot hvor sikkert det rettslige grunnlaget for det underliggende kravet er, dvs. om det kan reises tvil om abonnementsavtalens gyldighet. Etter markedsføringsloven §§ 2 a og 2 er det forbud mot såkalt negativt salg og mot villedende markedsføring. Fordringshaver har i denne saken bygget på at abonnementsavtale kan inngås ved såkalt negativ aksept. Forbrukerombudet, som har tilsyn med markedsføringsloven og har myndighetskompetanse, anser negativ aksept for å være i strid med markedsføringsloven § 2 a. I tillegg vil omfanget og fordelingen av den informasjonen klager har fått kunne anses villedende etter markedsføringsloven § 2. Hvis en slik annonse blir ansett som villedende, er konsekvensen at den må stanses. Forbrukerne vil da ikke være forpliktet til å betale gebyret. Forbrukerombudet har for øvrig som ledd i tilsynet utarbeidet maler for telefonsalg. Dessuten foreligger det betydelig praksis når det gjelder hva som ikke er tillatt f.eks. ved postordre- og internettsalg. I saken her markedsfører firmaet prøvepakken som "GRATIS" flere steder i annonsen som har mye tekst. Bare ett sted nederst i annonsen med svært liten skrift er det angitt at ekspedisjonsgebyr må betales. Dette er informasjon som lett "drukner" i all den andre informasjonen. Nemnda finner at det kan reises tvil om markedsføringen av "Biosoft CLA" er i samsvar med markedsføringsloven. Det innebærer at klager etter nemndas mening hadde rimelig grunn for sine innsigelser. Det er da grunnlag for å fritta klager for inkassokostnadene etter inkassoloven § 17 andre ledd.

#### **4 Vedtak**

Klagen gis medhold. Det skal ikke betales inkassokostnader i saken.

Iver Huitfeldt  
Inkassoklagenemndas leder