

Sandefjord, 14. oktober 2012: Vedtak i sak 79-2012.

Klager: NN

Innklaget: Visma Collectors, Postboks 733 Skøyen, 0214 Oslo

Saken gjelder: Om klager i tide har fremsatt innsigelse som han hadde krav på å få vurdert.

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

Hovedkravet gjelder tvist om betaling av en faktura på kr 7 000 for en takstrapport.

2. Saksforholdet

Faktura ble sendt 02.11.11. I fakturateksten het det blant annet «Henvendelser vedrørende kravet rettes til XX på telefon YY YY YY YY eller mail fakturaservice@XX.no snarest».

Klager fremsatte innsigelse mot kravet i brev 10.11.11 adressert til fordringshaver v/ABC Fakturaservice AS, den samme adressen som fremkommer på tilsendt faktura. I brevet ble det vist til tidligere e-post der klager ikke skal ha akseptert takstrapporten. Klager opplyste samtidig at ny rapport var utarbeidet av en annen takstmann, og at han kun aksepterte å betale halve prisen, kr 3500.

Innklagede sendte 28.11.11 inkassovarsel på vegne av fordringshaver. Klager ble i varselet oppfordret til å ta kontakt på e-post eller telefon dersom han hadde innsigelser mot kravet.

Klager kontaktet innklagede på e-post 04.12.11. Klager viste til at han tidligere hadde innsendt innsigelse, men at denne ikke var besvart. Klager orienterte samtidig om at innsigelsen mot kravet ble opprettholdt.

Klager ble i e-post 05.12.11 orientert om at fordringshaver hadde avvist innsigelsen. Kravet ble opprettholdt i sin helhet.

Klager opprettholdt innsigelsen i e-post 12.12.11 og viste til at saken ikke kunne drives inn gjennom inkasso.

Innklagede opplyste i e-post 15.12.11 at fordringshaver ikke hadde mottatt noen innsigelse tidligere. Klager ble derfor oppfordret til å dokumentere tidligere innsendt innsigelse.

I brev 17.01.12 fra innklagede het det «Viser til henvendelse 05-15.12.2011 vedrørende korrigeringer i takst. Da det ikke kan vises til dokumentasjon på historikk mellom dem og takstmann om at dette skulle gjøres, så består kravet».

Klager besvarte brevet 24.01.12 og viste til sitt brev av 10.11.11, samt at han hadde sendt en tekstmelding som ikke var blitt besvart av fordringshaver.

Innklagede overførte saken til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt kr 620 i inkassosalær, ble sendt 08.02.12.

Klager fremsatte 17.02.12 krav om nemndbehandling. Klager utba samtidig hjemmelen for å kreve «utenrettslige kostnader» i betalingsoppfordringen. Innklagede besvarte henvendelsen med å spørre om klager ønsket saken sendt til forlikrådet. Klager gjentok at han ville sende saken til Inkassoklagenemnda. Etter å ha konferert med fordringshaver opplyste innklagede at fordringshaveren ønsket saken sendt til forlikrådet uten inkassosalær, og spurte gjentatte ganger om klager ønsket det samme.

Den 11.04.12 fremsatte klager skriftlig klage til Inkassoklagenemnda. Henvendelsen ble oversendt innklagede for uttalelse. I tilsvaret til Inkassoklagenemnda opplyste innklagede at fordringshaver ikke skal ha mottatt noen tilbakemelding. Innsigelsen var derfor avvist og inkasso ble iverksatt.

3. Partenes anførsler

Klager anfører at innsigelser er sendt i flere omganger. Kravet bestrides på grunn av mangelfullt utført arbeid med takstrapporten. Taksten har derfor vært ubrukelig. Innsigelsen ble fremmet før opprinnelig forfall. Kostnader er påført til tross for innsigelsene.

Innklagede anfører at fordringshaver ikke har mottatt noen innsigelse. Da man ikke mottok etterspurt kopi av e-post til fordringshaver ble brev sendt om at kravet opprettholdes. Betalingsoppfordring ble deretter sendt. Fordringshaver ønsker saken fremmet for forlikrådet.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 10. september 2012 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.

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 slike saker 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter 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 hvis skyldneren hadde innsigelse 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 frem, dersom ikke skyldneren burde satt dem frem tidligere.

Selve innsigelsen er begrunnet med at takstrapporten skal ha inneholdt flere konkrete feil og at den er preget av stor grad av negativitet. Innklagede har, så langt Inkassoklagenemnda kan se, ikke vurdert innsigelsens innhold, men avvist den på bakgrunn av at fordringshaver ikke skal ha mottatt noen henvendelse vedrørende kravet.

Nemnda viser til uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 1987-88) der det fremgår at dersom krav er sendt til en adresse fordringshaver eller inkassator har god grunn til å tro at de vil nå skyldneren på, er det skyldneren som har risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varsler ikke kommer frem. Nemnda har i sin praksis lagt dette til grunn, også der skyldner henvender seg skriftlig til fordringshaver eller inkassator. Dersom skyldner således kan fremlegge kopi av brevet som skal være sendt, og det fremgår at korrekt adresse er benyttet, skal brevet regnes som betryggende avsendt.

Nemnda tar utgangspunkt i at innsigelsen ble sendt pr post, ikke på oppgitt e-post adresse eller pr telefon, slik fakturaen oppfordret til, men etter nemndas oppfatning kan det ikke settes begrensninger for hvordan en innsigelse skal fremsettes. Klager har i denne saken fremlagt kopi av sin skriftlige innsigelse som skal være sendt til adressen som står oppført på fakturakravet. Det er dessuten vist til denne innsigelsen i senere korrespondanse mellom partene. Nemnda finner ikke grunn til å betvile at innsigelsen er sendt til en adresse avsender hadde god grunn til å tro ville nå mottaker. Nemnda legger videre til grunn at innsigelsen gjelder uenighet om kvaliteten av utført arbeid. Dette er et forhold som ligger utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til, men er, slik nemnda ser det, en innsigelse innklagede ikke kunne se bort i fra.

Nemnda er etter dette kommet til at innsigelsen var av en slik art at klager hadde krav på å få den vurdert før inkasso ble satt i verk og at den er fremsatt i tide. Klager plikter da ikke å erstatte de utenrettslige inkassokostnadene etter inkassoloven § 17.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis medhold, og plikter ikke å betale inkassokostnader i saken.

Rune Jensen
Leder av Inkassoklagenemnda