

# Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

**Oslo, 20. oktober 2005, vedtak sak 149-05**

**Klager:** NN

**Innklaget:** ABC Kredittstyring AS, boks 2513, 3003 Drammen, sak 9027565

**Saken gjelder:** Om klager hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inkassopågang ble iverksatt, spørsmålet om tvistesak.

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

Saken gjelder krav på et avbestillingsgebyr på kr. 1.869 med forfall 10.01.05. i forbindelse med inngåelse av avtale om kjøp av to dusjkabinetter. Inkassokostnader er krevd med kr. 1.080 og i tillegg kommer forsinkelsesrenter.

Grunnlaget for kravet hevdes å være inngått avtale om et slikt gebyr ved at det på disken hos forhandleren av sanitærutstyret er limt et A4 ark med ordlyden:

Ved avbestilling av bestillings varer som ikke er lager vare, kommer det et avbestillings gebyr på 25% av veil. pris. Innklagede har fremlagt et bilde av disken hvor det

Det er anført at tilsvarende ark henger i fronten av disken og kan ses fra det meste av lokalet.

## 2 Saksforholdet

Klager bestilte to stk. dusjkabinetter ved personlig oppmøte hos forhandleren. Han hevder at han fikk vite at det var henholdsvis to og tre ukers leveringstid på dusjkabinettene. Klager hentet det ene dusjkabinettet da det ankom butikken etter to uker. Etter klagers opplysninger gikk det ytterligere fem uker før han fikk informasjon om at det andre dusjkabinettet var ankommet. Han hevder at han fikk opplyst at dersom han ikke hentet dette innen kort tid, ville det bli ødelagt.

Av forskjellige årsaker bestemte klager seg for å avbestille dusjkabinettet, og meddelte forhandleren dette muntlig og per e-post to uker senere.

Forhandleren sendte 31.12.04 faktura til klager pålydende kr. 1.869 i form av avbestillingskostnader som representerte 25 prosent i returomkostninger som leverandøren krever. Klager bestred kravet i brev 13.01.05. Fordringshaver fastholdt kravet i puring og inkassovarsel 18.01.05. Klager fastholdt sine innsigelser i brev 18.01.05 hvor han hevdet at han heller hadde kjøpt kabinettet for den avtalte sum og lagret det inntil han fikk bruk for det "enn å betale ca. kr. 2000 for ingenting".

Ny puring/inkassovarsel ble sendt 01.02.05, som ble besvart av klager ved brev 06.02.05. Fordringshaver fastholdt igjen kravet i brev 10.02.05, og meddelte at inkassovarsel nå ble "stoppet" i påvente av videre korrespondanse fra klager. Klager fastholdt på nytt sine innsigelser 14.02.05, og ny puring/inkassovarsel ble sendt 15.03.05.

Saken ble deretter oversendt til inkassoselskapet, som sendte betalingsoppfordring 10.05.05, hvor det i tillegg til hovedkravet på kr. 1.869 ble krevd omkostninger med kr. 540 og renter med kr. 54,64.

Klager fremmet igjen innsigelser mot kravet, denne gangen overfor innklagede, brev 25.02.05, hvor han også la ved kopi av all korrespondansen med fordringshaver.

Selskapet fastholdt kravet i brev 31.05.05 under henvisning til fordringshavers avbestillingsvilkår, og at klager ved bestilling nødvendigvis måtte ha blitt oppmerksom på disse slik de var plassert i butikken.

Klager sendte deretter klage til Inkassoklagenemnda 12.06.05.

Selskapet fastholdt kravet inklusive utenrettslige omkostninger i tilsvar 23.06.05 og opplyste at saken i sin helhet ville bli oversendt forliksrådet etter nemndas uttalelse i saken.

### **3 Partene anfører**

Klager hevder at det ikke er grunnlag for kravet, da han ikke har blitt gjort oppmerksom på avbestillingskostnadene ved inngåelsen av avtalen. Han hevder videre at fordringshaver selv har brutt avtalen ved å levere alt for sent. Han hevder at da han ble gjort oppmerksom på at han ville bli belastet for avbestillingskostnader, ønsket han likevel å hente dusjkabinettet, men da kunne ikke fordringshaver gjennomføre leveringen ettersom kabinettet var sendt tilbake. Det er ikke grunnlag for å iverksette utenrettslig inkasso i saken, da fordringshaver meddelte at inkassovarsel ville bli stanset i påvente av klagers korrespondanse. Til tross for dette ble det iverksatt utenrettslig inkasso etter at fordringshaver hadde mottatt klagers brev.

Innklagede anfører at klagers innsigelser og underliggende dokumentasjon ble vurdert før iverksettelse av inkasso, og at kravet ble vurdert som rettmessig. Det vises til at klager åpenbart måtte være kjent med avbestillingsvilkårene ved bestilling av varene, og at det ikke foreligger grunner som tilsier at klager kostnadsfritt kunne heve kjøpet. Forsinkelsen i leveransen var ikke vesentlig, og det var heller forsinkelsen som ble oppgitt av klager som grunnlag for å avbestille varen da den var ankommet. Klagers innsigelser mot kravet er vurdert som ikke reelle. Hovedkravet og inkassokostnader fastholdes.

### **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.

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 fordringshaver vil - hvis kravet gis medhold - i stedet kunne kreve saksomkostninger etter tvistemålslovens regler. Det er ikke noe i veien for at fordringshaver lar saken gå til inkasso, og hvis kravet ikke betales, sender saken til forliksrådet for rettslig inndrivning og da krever dom for både hovedkravet og inkassokostnadene, og i tillegg krever 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.

Tersekelen for hva som er "rimelig grunn" 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 er en "tvistesak" slik at hovedkravet med de innsigelser klager har gjort gjeldende, må inndrives rettslig.

Denne saken gjelder en tvist hvor forbrukerkjøpslovens regler om avbestillingsrett og heving på grunn forsinkelse får betydning. Nemnda bemerker at bestemmelsene kan være vanskelige å forholde seg til i praksis.

Etter forbrukerkjøpsloven har en forbruker avbestillingsrett frem til levering, noe som fremgår av §§ 41 og 42. "Levering" i forbrukerkjøpslovens forstand skjedde i saken her ved at kjøper ble informert om at varen var stilt til hans disposisjon på leveringsstedet. Etter dette gjelder ingen avbestillingsrett. Avbestillingsgebyr, samt hvilken informasjon klager har fått om dette, er således uten betydning i denne konkrete saken.

Leveringen av det siste dusjkabinettet skjedde imidlertid så sent at det kan bli spørsmål om klager kunne heve kjøpet på grunn av vesentlig forsinkelse etter forbrukerkjøpsloven § 23. Tatt i betraktning de momenter som har vekt ved vurderingen av retten til heving, må klagers hevingsrett anses som tvilsom. Hvis det ikke var grunnlag for heving, ville alternativet for forhandleren være å opprettholde kjøpet med krav om full betaling. Dersom partene skulle finne en annen løsning, vil det være en minnelig løsning som krever begge parter aksept. Det fremkommer av sakens dokumenter at slik aksept ikke foreligger. Fordringshaver har sendt kabinettet tilbake uten at klager er stilt overfor et valg om å motta det mot full betaling eller å betale forhandlerens returkostnader overfor leverandøren.

I saken her er klagers innsigelser typisk av individuell art og det er vanskelig å si noe om sakens utfall ved domstolsbehandling. Innsigelsene er av en slik karakter at klager etter nemndas mening hadde rimelig grunn til å få dem vurdert. Nemnda har derfor kommet til at dette er en "tvistesak". Innklagede skulle ha overlatt til domstolene å ta stilling til berettigelsen av kravet og ikke påført skyldneren inkassokostnader. Etter inkassolovens § 17 andre ledd er det derfor ikke grunnlag for å kreve inkassokostnader.

#### **4 Vedtak**

Klagen gis medhold. Det kan ikke kreves inkassokostnader i saken.

Iver Huitfeldt,  
Leder Inkassoklagenemnda