

Inkassoklagenemnda

Klagenemnd for inkassosaker mot forbrukere

Oslo, 20. oktober 2005, vedtak sak 152-05

Klager: NN

Innklager: Lindorff AS, Boks 7015, 5020 Bergen, sak 12378686

Saken gjelder: Om klager hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivning ble satt i verk, samt om påkrav, inkassovarsel og øvrige inkassohenvendelser er betryggende sendt.

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 gjelder en faktura på kr. 250 fra et legesenter for en ubenyttet time som fordringshaver hevder ikke er avbestilt. Med renter og inkassokostnader er kravet totalt kr. 953, 83.

2 Saksforholdet

Klager unnlot å møte opp til en avtalt legetime 12.08.04. Hun tok selv kontakt med senteret 17.08.04, og fikk ny time til den 08.09.04. Legesenteret sendte faktura med forfallsdato 26.08.04 til hennes korrekte adresse.

Fakturaen ble ikke betalt. Klager oppsøkte legesenteret både 08.09.04 og 16.12.04, og hun betalte kontant for begge disse timene. Klager opplyser at det ved legebesøkene ikke ble nevnt noe om den uoppgjorte regningen. Kravet som refererte seg til timen 12.08.04 ble oversendt Lindorff, som 25.01.05 sendte purring/inkassovarsel til klager. I adressen var det en skrivefeil ved at det ble utelatt en "l" slik at i stedet for korrekt adresse Romolslia, ble det skrevet Romoslia.

Lindorff sendte betalingsoppfordring 16.02.05 og etterfølgende tre inkassobrev, 21.03.05, 18.04.05, og 06.06.05. Samtlige henvendelser ble sendt til adressen som hadde en skrivefeil. Ingen av brevene kom i retur.

Klagers ektefelle kontaktet selskapet 07.06.05, og hevdet at de bare skulle betale kr. 250 siden de ikke hadde mottatt noen av henvendelsene fra fordringshaver eller inkassoselskapet før påminnelsen 06.06.05. Senere samme dag kontaktet ektefellen på nytt selskapet og bestred kravet i sin helhet da han hevdet å ha avbestilt timen, dog uten at klager hadde vært klar over det. Samme dag sendte Lindorff kopi av alle brevene som var sendt klager, inklusive kopi av opprinnelig faktura.

Klager sendte klage til Inkassoklagenemnda 14.06.05. Hun bestred kravet i sin helhet og hevdet at timen var avbestilt, og at hun ikke hadde mottatt verken påkrav eller inkassobrev før purring 06.06.05. Hun var dog villig til å akseptere å betale opprinnelig fakturabeløp på kr. 250.

Lindorff fastholdt kravet ved tilsvar 28.06.05. Det hevdes at påkrav og inkassohenvendelser er betryggende avsendt, og det vises til uttalelser i lovens forarbeider, Ot.prp. nr. 2 1987 -88 side 57.

Selskapets redegjørelse ble oversendt klager fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda 30.06.05 med forespørsel om hun opprettholdt klagen. Klager opprettholdt klagen ved brev 06.07.05.

3 Partene anfører

Klager hevder at legetimen er avbestilt. Hun hevder også at hun ikke har mottatt verken faktura, inkassovarsel eller øvrige inkassohenvendelser før påminnelsen 06.06.05. De har ikke problemer med post som kommer bort og hun spør derfor om det kan være noe i systemet til innklagede som svikter ved utsendelsen. Hun spør videre om det ikke burde være et krav i loven om at slike brev skal sendes rekommandert og finner det rart at innklagede bare kan si at brevene er sendt, og så er det hennes ansvar. Hun undrer seg over at legesenteret ikke tok opp den manglende betalingen med henne under de to senere besøkene. Hun hevder også at det ikke hadde vært noe problem for henne å betale beløpet kr. 953,83 om hun hadde følt noe som helst ansvar for det som har

skjedd, men hun forstår ikke hva hun kunne gjort når hun første gang hører om kravet nesten ti måneder etter timeavtalen. Hun hevder at det ikke er grunnlag for inkassokostnader.

Innklagede fastholder kravet på vegne av fordringshaver, som ikke har registrert at det er foretatt noen avbestilling av legetimen. Det anføres at påkrav og samtlige øvrige henvendelser er betryggende sendt, og at den ubetydelige skrivefeilen som er gjort i klagers adresse i henvendelsene fra Lindorff ikke kan ha hatt noen innvirkning på om posten er kommet frem. Selskapet finner det usannsynlig at klager ikke har mottatt noen av henvendelsene før brevet 06.06.05 at ingen av de tidligere henvendelsene er kommet i retur.

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. I saken her gjelder spørsmålet om det er grunnlag for inkassokostnader.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter loven § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Men etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader ikke kreves når skyldneren hadde innsigelser som det var "rimelig grunn" til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Hvis det er tilfelle, må kravet i stedet drives inn rettslig, og fordringshaver vil da - 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 inndriving 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 inkassokostnader eller bare saksomkostninger.

Terskelen for "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 eller om hovedkravet må inndrives rettslig med de innsigelser klager har gjort gjeldende. Terskelen for at et krav skal anses som omtvistet slik at inndrivningen ikke skal skje som inkasso og med inkassosalær, men gå til domstolsbehandling, kan ikke anses for å være særlig høy. Det kan likevel få betydning hva slags innsigelser det gjelder, om de er særlige for den aktuelle sak eller om det er innsigelser av en type og art som gjør det mulig med en viss grad av sikkerhet å forutsi hvordan de vanligvis vurderes av norske domstoler.

Klager hevder at hennes ektefelle har foretatt avbestillingen per telefon, men at fordringshaver ikke har registrert noen avbestilling. Det er ikke uvanlig å avbestille en legetime som dette på telefon, men hvis det senere oppstår uenighet om avbestillingen er mottatt, vil det etter alminnelige bevisbyrderegler være den som hevder å ha avbestilt som må bevise dette, det vil si sannsynliggjøre at avbestilling har funnet sted. Risikoen for at dette ikke kan bevises ligger derfor på klageren. Ettersom klager uteble fra timeavtalen uten at hun selv hadde foretatt noen avbestilling og uten at hun var klar over at hennes ektefelle hadde avbestilt, måtte hun i utgangspunktet være forberedt på å måtte betale for det manglende oppmøte. Saken ligger også ellers slik an at det er lite trolig at innsigelsen om avbestilling vil føre frem ved en domstolsbehandling.

Klager hevder også at hun ikke har mottatt faktura eller inkassovarsel i saken, og at det således ikke er grunnlag for inkassokostnader.

Det er en forutsetning for å iverksette inkassopågang at det er sendt inkassovarsel. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene nemlig ikke kreves dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt. I § 9 første ledd heter det:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk, og
- b) i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Loven krever ikke at varsel skal sendes rekommandert, noe som er et bevisst valg. Det har sikkert sammenheng med at en slik ordning være tungvint, generelt vil virke fordyrende for forbrukerne som gruppe, at feiladressert post sendes tilbake til avsenderen og at det er sjelden at post blir borte. Av loven fremgår det at varselet må være avsendt, det er ikke noe vilkår at det er mottatt. Ordlyden er valgt med vilje, noe som fremgår av Ot. prp. nr. 2 (1987-88) på side 57:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelse i postgangen og at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldner.

Loven gjelder avsendelse av inkassovarsel. Nemnda har i tidligere avgjørelser lagt til grunn at det samme prinsippet også må gjelde for fakturaer fra fordringshaver.

Nemnda finner ikke at det er holdepunkter for at fakturaen fra fordringshaver og de senere henvendelsene fra inkassoselskapet ikke er avsendt. Den første regningen hadde korrekt adresse og kom ikke i retur til avsender. I de øvrige brevene er adressen galt stavet, men avviket er ikke stort. Det er ingen andre adresser i Trondheimsdistriktet som er tilsvarende den benyttede adresse, og det er lite trolig at postvesenet ville være i tvil om hvilken adresse som var den riktige, noe som for øvrig lett kunne vært brakt på det rene ved å søke på de oppgitt navn. Ingen av brevene er kommet i retur. Nemnda finner det lite sannsynlig at det er noen årsakssammenheng mellom skrivefeilen og at klager ikke har mottatt henvendelsene. Etter nemndas mening har fordringshaver og inkassoselskapet sendt henvendelsene på en betryggende måte. Det er da klagers risiko dersom dette ikke er kommet frem.

Inkassoklagenemnda finner ikke å kunne ta til følge klagers anførsel om at inkassokostnader må bortfalle grunnet manglende mottak av faktura og varsler.

4 Vedtak

Klagen gis ikke medhold.

Iver Huitfeldt
Leder Inkassoklagenemnda