

**Sandefjord, 21. desember 2008: Vedtak i sak 122-2008**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Creno Oslo As, Postboks 2705 Solli, 0204 Oslo

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Om kravet er brakt til forfall.

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

Innklagede har to saker til innfordring hos klageren. Begge saker gjelder krav fra XX. Den ene saken, 1027410/2100645 gjelder abonnement. Klager har ikke betalt fem fakturaer fra perioden 15.03.06 til 23.07.06, totalt pålydende kr 3 709. Den andre saken, 1006965/2120736, gjelder krav for manglende retur av et parabolkort etter at abonnementet ble avsluttet 23.01.07.

I abonnementsaken skal første faktura være sendt 05.02.06 med forfall 15.03.06. Inkassovarsel skal være sendt 18.04.06. Kravet skal ha blitt overført til inkasso hos YY 24.05.06. Saken ble deretter overført til innklagede etter notifikasjon 05.02.08. Det ble sendt varsel om rettslig pågang i saken hhv 22.05.08 og 16.07.08.

I kortsaken ble faktura sendt 25.03.07 med forfallsdato 25.04.07. Inkassovarsel skal ha blitt sendt 09.05.07. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær, ble sendt 12.06.07. Det ble sendt varsel før rettslig pågang den 30.04.08. Saken er overført til overvåking.

## 2. Saksforholdet

### **Abonnementsaken:**

Grunnet feil på parabolkortet, samt at klager ikke skal ha mottatt fakturaer i saken, skal klager ha fremmet innsigelse mot kravet overfor fordringshaver. Fordringshaver avviste innsigelsen og viste til at avtalt adresse var benyttet. Fakturaer skal heller ikke ha kommet i retur. Årsaken til at kortet ikke virket, skal ha vært at abonnementet ble stengt grunnet betalingsmislighold.

Klager opprettholdt innsigelsen. Det ble vist til at klager fortsatt ikke skal ha mottatt noen faktura. Han opplyste at saken var omtvistet, og at han ønsket saken fremmet for forlikrådet. Klager erkjente å ha mottatt betalingsoppfordring, men at denne ikke ble akseptert siden han ikke hadde mottatt en eneste faktura.

I brev av 28.09.06 informerte innklagede om at saken var satt i bero i påvente av at innsigelsen skulle bli ferdigbehandlet hos fordringshaver. Klager ble bedt om å se bort fra siste tilsendte brev inntil ny beskjed forelå.

Saken ble i mellomtiden overført til innklagede som sendte klager en betalingspåminnelse uten salær. 18 dager etter utløpet av betalingsfristen i betalingspåminnelsen ble betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær, sendt. Klager ble 16.07.08 varslet om rettslig pågang. Saken ble 25.07.08 overført til overvåking.

### **Kortsaken:**

Etter at abonnementet var avsluttet og parabolkortet ikke var mottatt i retur fakturerte fordringshaver klager for kortet.

Klager opplyste at kortet var sendt som reklamasjon 20.11.06 uten at nytt kort var mottatt. Det ble samtidig opplyst at politianmeldelse for trakassering ble vurdert. Fordringshaver avviste at kortet var mottatt og oppfordret klager til å oppgi sendingsnummer for sporing av sendingen. Det ble samtidig opplyst at abonnementet hadde vært avstengt siden 09.05.06 grunnet ubetalte fakturaer. Klager tilbakeviste fordringshavers begrunnelse for manglende signal som ren løgn begrunnet med at klager verken skal ha hatt

signaler før eller etter at første og eneste faktura var mottatt og betalt. Klager ment at feilen måtte ligge i kortet som var returnert i vanlig postforsendelse.

Saken ble overført til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt. Klager fremmet innsigelse og viste til at saken var omtvistet og at klager gjerne møtte i forliksrådet for å dokumentere at kravet var uberettiget. Det ble videre vist til brev fra YY, datert 28.09.06 om at saken var lagt i bero.

Ny betalingsoppfordring ble likevel sendt. Klager bestred igjen kravet og viste til at han anså varselet som utilbørlig og viste til sitt siste brev. Innklagede sendte deretter girobrev med "Varsel før rettslig pågang", "Inkassopåminnelse" og "Saken er overført til overvåking".

Klager fremsatte 02.06.08 klage på innklagede. Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse i brev 30.06.08. I selskapets tilsvaer ble det redegjort for saksbehandlingen i de to sakene.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at innklagede har iverksatt og siden fortsatt inndrivingen av omtvistede krav. Klager skal ikke ha mottatt fakturaer i abonnementsaken. Kravet skal også være omtvistet siden kortet aldri har virket og klager aldri har hatt signal. Verken fordringshaver eller innklagede har forsøkt å løse tvisten. Det anføres videre at verken fordringshaver eller noen av inkassatorene har etterkommet klagers anbefaling om å fremme saken for forliksrådet slik han anmodet om allerede 18.09.06. Innklagede har aldri besvart tilsendte brev. Det anføres at innklagede har opptrådt utilbørlig. I kortsaken anføres at kortet ble returnert fordringshaver på betryggende måte.

Innklagede viser til at innsigelse i abonnementsaken først ble fremmet etter at saken var overført til inkasso. Innsigelsene ble tilbakevist i brev av 02.08.06 med forklaring om at fakturaer var sendt til adresse oppgitt i kontrakt. Videre innsigelser skal også være besvart. Omkostningene anses korrekte.

Vedrørende kortsaken er dette kravet oppstått som følge av manglende retur av kort. Dette følger av XXs generelle vilkår at manglende returnert kort vil bli fakturert. Her ble klagers innsigelse besvart før saken ble overført til inkasso, og klager har innrømmet at han ikke har forholdt seg til kreditors generelle vilkår.

### **4. Inkassoklagenemnda 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 denne saken er det fremmet to saker mot klager. En for manglende betalt abonnement og en for manglende retur av kort.

Inkassoloven gjelder forfalte pengekrav, og inkassoloven § 9 fastslår at det ikke kan settes i verk inkassotiltak før det er sendt skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk. Varselet kan derfor ikke sendes før etter hovedkravets forfall.

I abonnementsaken må Inkassoklagenemnda først ta stilling til om hovedkravet er brakt til forfall. Innklagede anfører at fakturaer er sendt til klagers avtalte adresse, men klager hevder å ikke ha mottatt disse. Til tross for gjentatt oppfordring om å fremlegge dokumentasjon for når og hvor fakturaer er sendt, er dette ikke gjort. Av korrespondansen fremgår at også klager gjentatte ganger har etterspurt dette uten at slik dokumentasjon er fremlagt. Nemnda har i samsvar med forarbeidene til inkassoloven lagt til grunn som generell regel at skyldneren har risikoen for at et varsel er kommet frem, men likevel bare dersom varslene er avsendt på en betryggende måte. Når innklagede ikke kan fremlegge tilfredsstillende dokumentasjon på at fakturaer er betryggende sendt, finner nemnda det ikke sannsynliggjort at fakturaer er avsendt på betryggende måte. Kravet er derfor ikke brakt til forfall og kunne ikke sendes til inkasso. Det er i strid med god inkassoskikk å inndrive uforfalte pengekrav. Etter inkassoloven § 17 fjerde ledd fritas skyldner fra plikten til å erstatte fordringshavers

nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning dersom fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk, jf. Inkassoloven § 8. Det er etter nemndas syn i strid med god inkassoskikk å igangsette inndrivelse av pengekrav som ikke er forfalte.

Klager har i tillegg fremsatt innsigelse til selve kravet som skal være omtvistet. Klager anfører at det aldri har vært mottatt signaler og at det må ha vært feil med parabolkortet.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse. 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.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelsene i lovens forarbeider og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativt lav. Denne praksis knytter seg imidlertid til spørsmål om fordringshaverens krav er berettiget eller ikke.

Innklagede har avvist at mangelen på signal skyldes feil på parabolkortet. Det er vist til at årsaken til manglende signal er at tilgangen er stengt grunnet betalingsmislighold. Klager har avvist dette, og vist til at han ikke hadde signal verken før eller etter at den ene fakturaen han har mottatt ble betalt. Klager skal ha returnert kortet som han mente det var feil på uten å ha fått nytt i retur. Klager opprettholdt innsigelsen og skal ha fått beskjed om at saken var stilt i bero inntil fordringshavers vurdering av innsigelsen forelå. Inkassosaken skal likevel ha blitt iverksatt igjen uten at klager fikk noen tilbakemelding på den fremsatte innsigelse.

Nemnda legger til grunn at klagers innsigelser ikke synes besvart tilfredsstillende. Klager har gjentatte ganger fremmet innsigelse mot kravet og anført at dette var omtvistet. Han har gjentatte ganger anmodet innklagede om å fremme saken for forlikrådet uten at dette synes kommentert. Klager har videre innsendt kortet han mente det var feil på og således handlet i den tro at innsigelsen var reell. Nemnda er etter dette kommet til at klager hadde en innsigelse han burde fått vurdert før inkassosak ble iverksatt. Det følger da av inkassoloven § 17 andre ledd at klagers plikt til å erstatte fordringshavers utenrettslige kostnader bortfaller.

Klager skal altså heller ikke etter dette grunnlag betale inkassokostnader i saken.

I kortsaken er det dokumentert at alle varsler er betryggende avsendt. Klager har innrømmet at kortet ikke er returnert i rekommandert sending slik avtalevilkårene tilsier. Klager har derfor risikoen for at kortet er bortkommet og for at kravet er oppstått. Kravet er rettmessig og ubetalt. Inkassopågang synes å være nødvendig og klager er erstatningspliktig for inkassokostnadene etter inkassoloven § 17.

Inkassoklagenemnda er kommet til at klagen fører fram i abonnementsaken, men ikke i kortsaken. Klager skal derfor ikke betale inkassokostnader i abonnementsaken, men er pliktig å erstatte fordringshavers kostnader ved den utenrettslige inndrivningen av kravet i kortsaken.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klager gis medhold i saken om abonnementet, og det skal ikke betales inkassoomkostninger i denne saken. Klager gis ikke medhold i saken om kortavgiften. Inkassoomkostningen må her betales.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda

