

**Sandefjord, 20. februar 2013: Vedtak i sak 209-2012.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Visma Collectors AS, Postboks 9495 Sluppen, 7496 Trondheim.

**Saken gjelder:** Om inkassovarsel og betalingsoppfordring er betryggende avsendt. Om innklagede har utsatt klager for et urimelig påtrykk ved å fortsette pågangen etter at innklagede hadde informert om at saken var sendt til Inkassoklagenemnda.

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

Saken gjelder et ubetalt fakturakrav fra XX gymnas. Hovedkravet var på kr 3 800 og forfalt til betaling 29.03.12. Hovedkravet er erkjent og betalt, mens kravet på inkassokostnadene bestrides.

## 2. Saksforholdet

Fakturaen ble ikke betalt til forfall. Kravet ble derfor inkassovarslet 27.06.12. Purregebyr var lagt til kravet med kr 62. Inkassovarslet, som ble sendt av innklagede, ble sendt til samme adresse som fakturaen.

Grunnet fortsatt betalingsmislighold ble saken overført til inkasso, og betalingsoppfordring ble sendt 29.08.12, også den til oppgitt adresse. Inkassosalær var lagt til med kr 775.

Varsel om utleggsbegjæring i hht tvangsfullbyrdelsesloven §§ 4-18 og 4-19 ble sendt fem dager etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var utløpt. Varselet ble sendt til samme adresse som tidligere.

Av fremlagt e-postkorrespondanse mellom klager og innklagede går det fram at klager, etter først å ha tatt muntlig kontakt, fikk tilsendt oversikt over kravet. Klager erkjente hovedkravet, men bestred kravet på inkassokostnadene fordi han verken skulle ha mottatt inkassovarsel eller andre inkassobrev. Det ble vist til at postboksadressen var sagt opp samme dag som inkassovarslet ble sendt, og han ble derfor ikke kjent med kravet før han mottok gjenpartsbrief etter kredittsjekk. Innklagede avviste innsigelsen og viste til at flytting var meldt folkeregisteret først 19.08.12, samt at ingen varsler var kommet i retur.

Klager fremsatte 01.11.12 klage til Inkassoklagenemnda. Klager viste til at han ikke hadde mottatt noe skriftlig på papir fra innklagede, og at han ikke kunne ha risikoen for postgangen i denne saken. Vedlagt klagen lå bekreftelse fra Folkeregisteret på flytting og e-postkorrespondanse med posten vedrørende videresending og retur av post.

Klagen ble oversendt innklagede som i sitt tilsvaret avviste klagen under henvisning til at salæret var rettmessig.

Klager underrettet 18.11.12 sekretariatet for Inkassoklagenemnda om at han hadde mottatt kravbrev fra innklagede. Brevet skulle ha blitt sendt 02.11.12, etter at innklagede var informert om at klage var sendt til Inkassoklagenemnda. Klager informert 12.12.12 om at han hadde mottatt en sms fra innklagede 12.12.12 med følgende innhold «Vi kan fortsatt ikke se at krav fra XX gymnas, saksnr 231554 er betalt. Vi ber om at saldo 1624,66 betales omgående til kontonr 6401.05.73988 med KID:000000010676500 hvis rettslig pågang og ytterligere omk 2451,- skal unngås. Har du spørsmål kan du ringe 73957900 i kontortiden. Med hilsen Visma Collectors AS.»

I e-post 18.12.12 videresendte klager e-post han hadde mottatt fra innklagede samme dag. I e-posten fra innklagede het det: «Hei. Vi viser til ovennevnte sak og tidligere korrespondanse. Vedlagt følger vårt restkrav på saken. Ber innstendig om at dette blir betalt omgående slik at saken nå blir løst på en minnelig måte. Ved unnlatt betaling vil saken bli oversendt Politiet for tvangsinn drivelse uten videre varsel. Ber om snarlig respons på når dette blir gjort opp. På forhånd takk.» Vedlagt lå girobrev med betalingsinformasjon.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at han hverken har mottatt inkassovarsel, betalingsoppfordring eller varsel om rettslig pågang. Adressen som er benyttet, en postboksadresse i Bergen, ble oppsagt samme dagen som inkassovarselet skal ha blitt sendt. Adresseforandring ble meddelt posten, Folkeregisteret og fordringshaver, og klager hadde en måned videresending av sin post. Adresseforandringen ble meddelt fordringshaver 10. eller 31. juli, antakelig 10. Fordringshaver har bekreftet at adresseendring ble registrert senest 07.08.12. Det anføres at fordringshaver ble gjort oppmerksom på adresseendringen i god nok tid til å kunne melde dette videre til innklagede før betalingsoppfordring og inkassokrav ble sendt. Innklagede har ikke sendt betalingsoppfordringen og inkassobrev til folkeregistrert adresse, og heller ikke til den adressen som i samme periode var registrert hos fordringshaver. Inkassosalær er dermed ikke berettiget.

Det anføres i tillegg at det foreligger en tvist i saken, og at innklagedes pågang etter at saken ble klaget inn for Inkassoklagenemnda oppleves som særdeles krenkende og i strid med god inkassoskikk.

Innklagede anfører at inkassovarsel er sendt til den postboksadressen som klager hadde gitt fordringshaver ved skolestart. Til tross for avtale med posten om at all post som ikke avleveres eller videresendes til ny adresse skal returneres, er intet mottatt i retur. Betalingsoppfordring ble sendt 29.08.12 og varsel etter tvangsfullbyrdelsesloven § 4-18 og 4-19 ble sendt 19.09.12 og er ikke kommet i retur. Det er ikke opplyst fra posten om at dette er videresendt til ny adresse. Innklagede hevder å ha handlet i god tro ut fra de opplysninger som forelå og som var mottatt fra fordringshaver. Da post ikke er blitt returnert, har innklagede antatt at den har vært levert på riktig måte i henhold til gjeldende regelverk.

Posten uttaler at inkassovarselet, som er datert 27.06.12, skal være avlevert på postboksadressen, den adressen XX gymnas hadde som oppgitt adresse til klager. Verken innklagede eller posten kan stilles til ansvar for de dager som klager velger ikke å ha videresending. Post som legges i postboksen i et slikt tidsrom, må hentes fysisk av adressaten eller andre på hans vegne. Ansvar for at post mottatt i tiden fra flytting til etablering av avtale om videreforsendelse kommer frem må påhvile klager.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 4. februar 2013 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.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 fjerde ledd kan kostnadene likevel ikke kreves erstattet dersom klager utsettes for urimelig påtrykk, skade eller ulempe i strid med god inkassoskikk eller der kravet ikke er korrekt varslet.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om kravet er varslet på korrekt måte.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at faktura og inkassovarsel er sendt til klagers oppgitte postboksadresse. Faktura er erkjent mottatt, men forglemt. Inkassovarselet ble sendt dagen etter at postboksen var sagt opp. Det fremstår som noe usikkert for nemnda om videresending av post var iverksatt da varselet ble sendt. Det er uansett ikke avgjørende da klager bærer risikoen for at post blir borte der varselet er sendt til en adresse avsender hadde god grunn til å tro han ville nå skyldner på. Faktura og inkassovarsel anses derfor som betryggende avsendt og regnes derfor som mottatt av skyldner.

Nemnda legger videre til grunn at fordringshaver har bekreftet å ha mottatt adresseendring senest 07.08.12. Dette var i god tid før inkasso ble iverksatt og betalingsoppfordring ble sendt. Fordringshaver, som er den som etter loven har krav på å få dekket sine kostnader, må, etter nemndas syn, ha en korresponderende plikt til å meddele adresseendringer til inkassator i saker som er til inkasso. Når det ikke gjøres, og inkassator som følge av manglende underretning sender betalingsoppfordringen til uriktig adresse, er ikke betalingsoppfordringen betryggende avsendt, og fordringshaveren mister da retten til dekning av sine kostnader, jf. lovens § 17 fjerde ledd.

Inkassoklagenemnda har også vurdert om innklagede har utsatt klager for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8 ved å fortsette inkassopågangen etter at klage var sendt Inkassoklagenemnda.

Nemnda er av den oppfatning at det å fortsette offensiv pågang mot klager etter at saken er brakt inn for nemnda og før tvisten er avklart, etter omstendighetene vil kunne anses å være i strid med god inkassoskikk. I denne saken har innklagede først sendt klager en sms-melding om at restkravet må betales «hvis rettslig pågang og ytterligere omk 2451,- skal unngås». I meldingen gis det inntrykk av at økte kostnader vil bli belastet skyldner automatisk ved rettslig pågang. At meldingen er sendt på kveldstid, er egnet til å øke trykket. Trykket økes ytterligere ved at det dernest trues med at saken vil bli oversendt politiet. Selv om namsmyndigheten i de fleste av landets kommuner nå er lokalisert og organisert under politiet, er nemnda av den oppfatning at informasjon om oversendelse til politiet for mange kan oppfattes som om betalingsmislighold er straffbart. Innklagede har ved dette utsatt klager for urimelig påtrykk, og retten til å kreve inkassoomkostningene dekket er derfor også av denne grunn bortfalt, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Klagen har etter dette ført frem og klageren plikter ikke å betale noen del av inkassoomkostningene.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak**

Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassoomkostninger i saken.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda