

Sandefjord 7. desember 2015: Vedtak i sak 129-2015.

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord.

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelser han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt. Om oppsøk.

Drammensveien 145A
Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo
Tlf.: 33 46 56 57. Faks: 23 13 19 70
E-Mail: post@inkassoklagenemnda.no
Bankgiro: 2490.56.30748
Org.nr.: 971 317 612
www.inkassoklagenemnda.no

1. Kravet.

Klagen gjelder flere misligholdte fakturakrav til XX AS. Hovedkravene skal ha blitt betalt etter at sakene er overført til inkasso. Klager krever tilbakebetalt innbetalte inkassokostnader.

2. Saksforholdet.

I forbindelse med «Melding fra Sergel Norge AS: Kr 14716,47 KID 5900001541784598» kontaktet klager innklagede og anførte at Sergel hadde brutt god inkassoskikk ved å påføre ham et urimelig press, samt brudd på taushetsplikten ved stenging av anlegget. Innklagede redegjorde for saken og avviste brudd på god inkassoskikk.

I klagen, som er datert 28.05.15, til Inkassoklagenemnda viste klager til at innklagede hadde begått brudd på taushetsplikten, at de hadde opptrådt krenkende overfor ham og utsatt ham for trakasserende adferd i forbindelse med besøk på klagers bopel.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvare til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for grunnlaget for kravet og for hvorfor de opprettholdt kravet. Det fremgikk av fremlagt dokumentasjon over totalt 22 saker mot klager. Det var anført at alle sakene var varslet etter gjeldende regler. Vedlagt lå også kopi av «Betalingsoppfordring/stengevarsel» i sak med opprinnelig forfall 26.03.15.

Innklagedes tilsvare ble oversendt klager for uttalelse, i det sekretariatet for Inkassoklagenemnda oppfattet det slik at partene hadde ulik oppfatning av når og hvordan oppsøket fant sted.

Klager besvarte sekretariatets brev med en e-post. Han tok avstand fra innklagedes opplysning om at det kun skal ha blitt gjennomført ett oppsøk, noe han mente å kunne bevise gjennom vitneførsel og ved at det ble foretatt kontroll av kraftselskapets arbeidslister/kjøreordre. Det ble også vist til at det var fremmet innsigelse mot kravene tidligere, og at fordringshaver da skal ha innrømmet overfakturering. Ved kontakt med fordringshaver 13.05.14 skal han ha fått forståelsen av at direkte innbetaling av hovedsaldo var tilstrekkelig for å unngå stenging. Vedlagt klagen lå kopi av korrespondanse mellom klager og innklagede, datert 13.05.14, samt en erklæring fra et navngitt vitne.

Klagers e-post ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt svarbrev viste innklagede til at stengingen er gjennomført etter gjeldende regler og forskrifter og således ikke kan komme inn under utilbørlig press.

3. Partene anfører.

Klager anfører at innklagede gjennom brudd på taushetsplikten og ved å påføre ham urimelig press, har brutt god inkassoskikk. Det er anført at «En representant fra deres firma oppsøkte meg på min private adresse. Han ankom i uniformert bil og opptrådte slik: Vedkommende opptrådte særdeles aggressivt og pågående. Han ropte høylytt: Nå stenger vi hos deg så fort det blir varmt i været. Vet du hva... du skylder (nevner beløpet). Vedkommende tok ikke hensyn til at det var to fremmede personer tilstede som overhørte alt sammen».

Det anføres videre at fordringshaver skal ha opplyst at klager «kan betale et beløp direkte til selskapet» på klagers henvendelse «Hva skal til for å unngå stenging». Fordringshaver har gjennom dette skapt en sterk

forståelse av at direkte innbetaling av hovedsaldo var tilstrekkelig for å unngå stenging. Det er vist til e-post av 13.05.14 der det blant annet heter «Totalbeløp å betale til oss for å unngå stenging er kr 5 989,59. Du må kontakte Sergel i henhold til salær».

Til tross for at XX skal ha innrømmet at det er fakturert feil har innklagede opprettholdt salærkravet. Påstander om brudd på taushetsplikt og urimelig påtrykk er heller ikke kommentert.

Stenging er et alvorlig virkemiddel som får store konsekvenser for den som rammes. Det er også sterkt kritikkverdig at man bruker stengeregimet for å presse sitt krav foran andre kreditorer. Det må derfor stilles ekstreme krav til presisjon og streng praktisering av konfidensialitet og varsomhet overfor mennesker i en ekstrem sårbar situasjon.

Det anføres at innbetalte salærer må tilbakebetales.

Innklagede anfører at klager over lengre tid har betalt opprinnelig strømrregning til XX AS etter at saken er kommet til inkasso. I henhold til standard nettleieavtale og forbrukerkjøpsloven § 48a er nødvendige kostnader stengegrunnlag, på lik linje med fakturabeløp. Kravet ble betalt etter at strømmen ble stengt.

Klager har unnlatt å betale kostnader systematisk over lengre tid og er varslet om at man kom til å stenge på bakgrunn av kostnader.

Betalingsoppfordring med stengevarsel er sendt med fire ukers betalingsfrist. Innen 30 dager er det purret med sms og ett ytterligere brev. Det varsles også spesielt i sms om at stengeordre er aktivert. Sergel har også snakket med klager om stengefare flere ganger.

Mannskapet som utførte stengingen, var uniformert etter de krav de har i forhold til sikkerhet. De er pliktige å bruke egnet uniform. I denne saken var det nødvendig med to mann og bil med nødvendig utstyr da anlegget måtte stenges i stolpe. De aktuelle montørene avviser å ha utropt i nabolaget hva klager skyldner. De skal kun ha fått ordre om å stenge, og har ikke informasjon om hva en kunde skylder.

Det har også i ettertid vært flere mislighold. Anlegget ble på nytt stengt 18.08.15. Klager har anført at de ikke kunne stenge saken så lenge han hadde en sak oppe i ulike nemnder. Det er ikke slik at han er fritatt fra å betale selv om han har en prinsipp sak oppe i nemnda.

Det avvises at man har håndtert saken i strid med god inkassoskikk.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 23. november 2015. Ørnulv Bjerke, som tidligere har vært ansatt hos innklagede, opplyste at han ikke kjente til denne eller tidligere saker fra klager, og vurderte seg habil til å behandle klagen. 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 forpliktelser 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 og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom kravet ikke er korrekt varslet, det ikke er

opprådt i samsvar med god inkassoskikk eller der skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk, med mindre skyldneren burde fremsatt innsigelsen tidligere.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at klager har et løpende abonnentforhold med fordringshaver. Det er videre lagt til grunn at flere av kravene er gått til inkasso og at klager således er kjent med rutinene rundt beregning av krav og eventuell stenging av strømmen.

Slik Inkassoklagenemnda oppfatter det, er klagers hovedinnsigelse at innklagede har brutt retningslinjer for god inkassoskikk ved at de har brutt taushetsplikten og har påført ham et urimelig press ved utført oppsøk.

Partene synes enige om at «oppsøket» ble foretatt av ansatte hos fordringshaver, og ikke av innklagede. Oppsøket skal ha funnet sted i forbindelse med stengingen av anlegget. Nemnda legger etter dette til grunn at stengingen er foretatt av uniformerte montører som får ordre om å stenge anlegg. Disse handler etter stengelister og har vanligvis verken kunnskap om misligholdets størrelse eller mulighet til å ta i mot stedlig betaling. At stenging av strømmen vil medføre både ulempe og et visst betalingstrykk ligger i sakens natur. Det må imidlertid kunne sannsynliggjøres at fordringshavers opptreden har vært urimelig for å anses stridende mot god inkassoskikk. Nemnda legger til grunn at montørene har rutiner for- og regelmessig foretar slike stenginger. Innklagede har opplyst at de montørene som foretok oppsøket, er kontaktet og har bestridt å ha opptrådt slik klager hevder. Den fremlagte erklæring er udatert og det fremgår ikke hvilken relasjon vitnet har til klager. Gitt at montørene har opplyst om hva klager skyldte, er det ikke uttalt noe om hva foranledningen til dette var, for eksempel om det var etter spørsmål fra klager. Slik nemnda ser det, står påstand mot påstand. Klager har bevisbyrden for det han selv påstår og har etter nemndas oppfatning ikke oppfylt sin bevisbyrde. Han når derfor ikke fram med denne innsigelsen.

Klager har videre anført at han er overfakturert og viser til at fordringshaver tidligere har korrigert fakturaer. Nemnda legger til grunn at fakturering av kraft/nettleie skjer etter stipulert forbruk dersom kunden ikke selv foretar avlesing og rapporterer til fordringshaver på foreskrevet måte. Slikt stipulert forbruk korrigeres så etter avlest forbruk. Avvik mellom stipulert og endelig forbruk vil derfor kunne medføre både reduksjon og økning i tidligere fakturert krav. Påstanden om feilfakturering synes ”grepet ut av lufta”, og innsigelsen er også fremsatt for sent i prosessen.

Av innklagedes redegjørelse fremgår det at klager er av den oppfatning at nye krav ikke kan sendes til inkasso så lenge andre krav mellom partene er til behandling i tvisteløsningsnemnder. Nemnda legger til grunn at det ikke er sannsynliggjort at det foreligger noen forhold ved selve kravet som skulle tilsi at ikke senere forfalte krav kan inndrives gjennom inkasso.

Inkassoklagenemnda er kommet til at klager ikke kan gis medhold for noen av de påklagede forhold. Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er således ikke bortfalt, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd.

Klagen har etter dette ikke ført frem, og innklagede plikter ikke å tilbakebetale klagers innbetalte inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og har ikke krav på å få tilbakebetalt de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda