

**Sandefjord, 24. februar 2015: Vedtak i sak 181-2015.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** Kredinor, Postboks 782 sentrum, 0106 Oslo.

**Saken gjelder:** Om klager i tide har femmet en innsigelse hun burde fått vurdert. Om kravet er korrekt varslet og i samsvar med gjeldende regelverk .

1. Kravet:

Klagen gjelder 5 fakturaer fra xx for levert kraft. Hovedkravene, som forfalt til betaling henholdsvis 05.01.15, 03.04.15, 01.05.15, 04.06.15 og 24.06.15 er erkjent og betalt, men klager bestrider kravet på de utenrettslige inkassoomkostningene og krever disse tilbakebetalt.

2. Saksforholdet:

Da fakturaen med forfall 05.01.15 ikke ble betalt i tide, sendte fordringshaver girobrevet "Har du glemt oss". Det ble her blant annet opplyst at "Dersom du også har andre ubetalte strømmregninger fra XX AS, vil innbetalingen alltid dekke den eldste strømmregningen først." I tillegg ble det opplyst at "Purregebyr og forsinkelsesrente etter gjeldende satser tilkommer senere."

To dager etter at betalingsfristen i purringen var utløpt, sendte innklagede inkassovarsel. Det var her lagt til kr 130 i purregebyr. I varselet het det blant annet «Dersom du også har andre ubetalte strømmregninger fra XX AS, vil innbetalingen alltid dekke den eldste strømmregningen først.»

Da kravet fortsatt ikke var betalt ved utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble sendt.

Manglende betaling av terminforfall 03.04.15 ble purret og inkassovarslet, før betalingsoppfordring ble sendt. Det var i inkassovarselet gjort fratrukk for innbetalt kr 660,18.

Inkassovarsel for terminforfallene 01.05.15 og 04.06.15 ble sendt av innklagede. Da kravene fortsatt sto udekket ved utløpet av betalingsfristen i varslene, sendte innklagede "Varsel om opphør av kraftleveranse. Betalingsoppfordring. Varsel etter Tvisteloven § 5-2." Inkassoomkostninger var lagt til kravene.

Inkassovarsel for terminforfall 24.06.15 ble sendt klager. Med bakgrun i henvendelse fra klager, sendte innklagede oversikt over alle fem sakene. Da heller ikke dette kravet ble betalt i tide, ble betalingsoppfordring, tillagt inkassoomkostninger, sendt.

Klage til Finansklagenemnda Inkasso ble sendt 02.08.15. Det fremgikk av klagen at klager mente at innklagede urettmessig hadde krevet henne for salær og gebyrer på betalte fakturaer. Hun krevde at alle salærer og gebyrer ble tilbakebetalt.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. Det fremgikk av tilsvaret at kravene på inkassokostnadene ble ansett som rettmessige.

Innklagedes redegjørelse ble oversendt klager for eventuelle kommentarer. Klager ble videre kontaktet pr e-post med oppfordring til å dokumentere når betalingene var foretatt. Innklagede fremla oversikt over åtte innbetalinger utført i perioden 05.01.15 til 21.08.15.

På forespørsel fra sekretariatet for nemnda redegjorde innklagede for grunnlaget for sin beregning av kr 130 i purregebyr i to av inkassovarslene de hadde sendt.

### 3. Partenes anførsler:

Klager anfører at beløpet i fakturaene er betalt i sin helhet til forfall. Det er benyttet autogiro. Fjordkraft mener de kan benytte seg av saldoprinsippet som gjør at de trekker beløp fra fakturaen for å dekke et tidligere utestående beløp. Dette gjør det veldig vanskelig å holde løpende oversikt over hva som er betalt og hva som ikke er betalt. Fakturaer blir sendt til inkasso selv om de er betalt, og så kommer gebyrer og salærkrav fra Kredinor. Dette har skjedd fire måneder på rad og må være ulovlig. Autogiro er etablert for å sikre at regningene blir betalt til rett tid. Saken er ikke behandlet i samsvar med god inkassoskikk. Klager krever at salær og gebyrer tilbakebetales.

Innklagede anfører at det mellom klager og fordringshaver er inngått avtale om levering av kraft/strøm og at det i avtalen er avtalt et saloprinsipp. I praksis betyr dette at dersom kunde har restanse på tidligere fakturaer og betaler en ny faktura, vil denne innbetalingen bli ført mot det eldste ubetalte beløpet først.

Fordringshaver har bekreftet at klager er registrert med avtalegiro fra den 18.09.14 hvor første faktura med autotrekk hadde forfall 23.10.14. Befriende betaling til forfall forutsetter imidlertid at det er dekning på konto og at avtalen er registrert med et tilstrekkelig høyt beløp. Innklagede har ikke grunnlag for å uttale seg om årsaken til at klager ikke har betalt til tiden og således er kommet i utakt med løpende terminer, men konstanterer at klager har inkassohistorikk med fordringshaver tilbake til februar 2014.

Innklagede mottok innsigelse vedrørende terminforfall 04.06.15 12 dager etter at betalingsfristen i betalingsoppfordringen var utløpt. Klager anførte at "Kravet bestrides i sin helhet, da den opprinnelige faktura er betalt i sin helhet til XX 04.06.15. Det er benyttet autogiro". Innsigelsen ble ikke besvart da befriende betaling av hovedkravet ble registrert allerede dagen etter. Klager anførte 17.07.15 at kravet var betalt 24.06.15.

Utover overnevnte innsigelser er det ikke mottatt innsigelser mot noen av kravene. Det er kun mottatt henvendelser der klager har bedt om oversikt over kravene.

Det anføres at begge varslene [purring og inkassovarsel] har 14 dagers betalingsfrist, slik at kravet til betalingsfrist er oppfylt. Det er i betalingspåminnelsen [purringen] ikke spesifisert purregebyrets størrelse, men det er benyttet følgende tekst: "purregebyr og forsinkelsesrente etter gjeldende satser tilkommer senere". Innklagede mener denne teksten er tilstrekkelig for å kunne ta et purregebyr for betalingspåminnelsen og legge til gebyret på inkassovarselet.

Innklagede anfører at kravene, også på inkassokostnadene, er korrekte.

### 4. Finansklagenemnda Inkasso sin begrunnelse:

Inkassoklagenemnda endret fra 01.01.16 navn til Finansklagenemnda Inkasso, i det driften av sekretariatet og nemndsbehandlingen i Inkassoklagenemnda ble overtatt av Finansklagenemnda fra samme dato.

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 08. februar 2016. Nemndas varamedlem, Lina Hellenes, deltok for nemndas faste medlem, Linn Hagesæther, som hadde erklært seg inhabil til å behandle sak mot foretaket der hun er ansatt. For Forbrukerrådet møtte varamedlem, Ane Køber Opstad, i stedet for Line Klefstad. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester behandler nemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å betale kostnadene ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 annet og fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom klager har fremmet en innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk, eller der reglene i inkassoloven § 9, som er den aktuelle bestemmelsen i dette tilfellet, er overtrådt.

Klager har anført at hun har betalt alle fakturaene som omfattes av denne saken, i tide.

Nemnda legger til grunn at det er avtalefrihet mellom partene om hvordan betalinger skal avregnes i et løpende mellomværende. Er intet avtalt, har nemnda i tidligere saker, i tråd med gjeldende obligasjonsrettslige prinsipper, lagt til grunn at det er skyldneren som kan velge hvilken gjeldspost han eller hun vil betale. Er betalingen identifiserbar for eksempel fordi det er benyttet et bestemt kundeidentitetsnummer (KID), har skyldneren foretatt et valg og fordringshaver plikter å respektere dette.

I denne saken har innklagede lagt frem kopi av standardavtale mellom XX og deres kunder. I kapittel 3 om betalingsvilkår heter det i punkt g: "Betalinger fra kunden blir godskrevet den til enhver tid eldste utestående post i kundens konto." Avtalen understøttes av at alle fakturaer, purringer og inkassovarsler viser til avregningsmåten og at purringer fra fordringshaver er merket med samme kundeidentitetsnummer (KID).

Partene er enige om at klager har vært registrert med avtalegiro i den aktuelle misligholdsperioden. Slik innklagede har påpekt, forutsetter befriende betaling til forfall at det er dekning på konto og at avtalen er registrert med tilstrekkelig beløp. Fremlagt betalingsoversikt viser at kun tre av åtte betalinger, foretatt i perioden 5. januar til 24. juni, er samsvarende med varslede forfall. Nemnda legger etter dette til grunn at nye forfalte krav er oversendt til inkasso og påført inkassoomkostninger som en følge av at klagers innbetalinger er benyttet til å dekke eldre forfalte og ubetalte krav.

Den fremlagte dokumentasjon viser at klager kun har fremsatt en innsigelse knyttet til de 5 fakturaene klagen gjelder. Denne klagen, som ble fremsatt 12 dager etter utløpet av betalingsfristen i betalingsoppfordringen, var etter nemndas syn åpenbart grunnløs sett på bakgrunn av det som var avtalt, og den var uansett fremsatt for sent. Klager har derfor ikke fått medhold på dette punkt.

Nemnda har videre vurdert grunnlaget for å beregne to purregebyr i inkassovarselet.

Av inkassoforskriften §1-3 fremgår det at i tilknytning til samme pegekrav kan fordringshaver kreve gebyrmessig erstatning for en purring og et etterfølgende inkassovarsel dersom skyldner har oversittet en betalingsfrist på minst 14 dager fastsatt i den første purringen.

I nærværende sak ble det i purringen opplyst at «purregebyr og forsinkelsesrente etter gjeldende satser tilkommer senere». Varselet var sendt med 14 dager betalingsfrist. Inkassoloven har ingen bestemmelser som regulerer innholdet i en purring. Inkassoloven § 9 inneholder intet krav om at det skal oppgis at det er påløpt purregebyr. Nemnda legger etter dette til grunn at det heller ikke for puringer kan stilles noe krav om at størrelsen på purregebyret må angis særskilt for at det skal være opptjent og brakt til forfall. Grunnlaget for opptjeningen er forskriften og forfall er 14 dager etter utsendelsen. Etter nemndas oppfatning kan det da også tas med i et etterfølgende inkassovarsel, sendt av inkassator, men på vegne av fordringshaver.

Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtaket er enstemmig.

#### 5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og har ikke krav på få tilbakebetalt innbetalte inkassokostnader.

Rune Jensen  
Leder Finansklagenemnda Inkasso