

Sandefjord, 4. februar 2010: Vedtak i sak 186-2008

Klager: NN

Innklaget: Lindorff AS, Postboks 5017, 5020 Bergen

Saken gjelder: Om kravet/ene kunne sendes til inkasso, om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert og om nemndas kompetanse når saken sendes til behandling i forliksrådet.

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 hatt flere krav mot klageren til innfordring for XX. Denne klagen gjelder to saker til innfordring gjennom inkasso. Den ene saken gjelder et tidligere mislighold der flere forfalte fakturaer ble slått sammen og betalingsavtale ble etablert. Betalingsavtalen ble siden misligholdt og sendt til inkasso. Forliksklage ble sendt før klage ble fremmet for Inkassoklagenemnda, men forliksrådet innstilte saken etter reglene i tvisteloven § 6-11 annet ledd, jf § 6-2 annet ledd bokstav c. Den andre saken gjelder løpende fakturering for tjenester levert av fordringshaver. Kravet på inkassokostnader er frafalt i denne saken.

2. Saksforholdet

Begge saker har sin opprinnelse i et tidligere betalingsmislighold som hadde medført at abonnementet (inkludert ADSL) ble stengt og kravet ble sendt til inkasso. Inkassosaken ble trukket og det ble inngått en betalingsavtale mellom partene om nedbetaling av kravet. Det ble videre avtalt at telefonlinjen skulle gjenåpnes. Nytt, tilsvarende abonnement, ble registrert i februar 08.

Abonnementssaken

For det nyopprettede abonnementet ble det sendt fakturaer 04.02.08, 04.03.08 og 02.04.08. Innklagede kontaktet fordringshaver og bemerket at han ikke ønsket en videreføring av ADSL-abonnementet slik det fremkom på fakturaen han hadde mottatt. Bestillingen ble stoppet og klager ble fakturert kr 16,10 slik det fremgår av faktura av 04.03.08. Fakturaer kun for telefoni ble deretter sendt 05.05.08 og 03.06.08. Kr 16,10 ble kreditert 02.06.08.

Til tross for purringer og inkassovarsler ble kravene ikke betalt og saken ble overført til inkasso 29.05.08.

Første innbetaling skjedde 18.06.08 med kr 406,-. Rest hovedkrav var etter dette kr 93,48. I tillegg kom renter og salærer. Restbeløpet skal ha blitt betalt og saken ble avsluttet i februar 2009, uten at inkassosalær ble betalt. I brev 24.02.09 til Inkassoklagenemnda opplyser Lindorff at denne saken er avsluttet uten at klager er belastet med omkostninger.

Avdragsaken

Bekreftelse for at det var inngått betalingsavtale ble sendt klageren fra fordringshaveren 20.04.08. Avtalen omfattet et beløp på kr. 9 140,11 som skulle betales i ni like store månedlige avdrag på kr. 1 000. Første avdrag forfalt 15.02.08. I avdragsgiroene, som ble sendt ut den 20. i måneden før betalingsfristen, ble det opplyst at ”Andre ubetalte fakturaer som ikke inngår i betalingsavtalen må betales ved forfall”. Det ble videre vist til at ”Dersom avdragsbeløpet ikke er registrert innbetalt innen forfall, vil avtalen bli annullert og tjenesten sperret.” Avdragene for februar, mars og april 08, ble betalt henholdsvis 15.02.08, 19.03.08 og 19.04.08

Inkassovarsel for restkravet på kr. 6 140,11 ble sendt 21.05.08 grunnet manglende betaling av avdraget med betalingsfrist 15. mai.

Grunnet manglende betaling innen utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet ble kravet oversendt til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt 10.06.08. Klager betalte inn to avdrag. Det fant sted en omfattende korrespondanse mellom partene om hvorvidt inkasso kunne iverksettes og om grunnlaget for å inndrive krav der kreditor hadde feilfakturert ham.

Innklagede besvarte henvendelsene, begrunnet hvorfor kravene ble opprettholdt og underrettet om at forliksklage var sendt.

Klager avviste forliksklagen. Han viste til at det ikke var tatt hensyn til hans innsigelser og at forliksklage var uten hensikt da kravet ville bli blankt avvist. Det ble gjentatt at klager vurderte å klage innklagede inn for Inkassoklagenemnda. Klager kontaktet så innklagede gjentatte ganger, der han redegjorde for sitt syn på saken, samtidig som han underrettet om at klage vil bli sendt til Inkassoklagenemnda.

Klager klaget 31.08.08 til Inkassoklagenemnda. Klager anførte at innklagede hadde brutt god inkassoskikk på flere punkter og at alle krav derfor måtte bortfalle, samt at innklagede ble dømt til å betale alle omkostninger i saken.

Klagen ble oversendt innklagede i brev 03.02.09. Da det fremgikk av klagen at forliksklage allerede var sendt, ba sekretariatet for Inkassoklagenemnda om at innklagede bekreftet at denne fortsatt lå til behandling i forliksrådet.

Klager skrev til Inkassoklagenemnda 17.02.09 og viste til at ingen av sakene mot ham var til behandling i forliksrådet. Han viste til at forliksrådet var orientert om at saken var klaget inn for Inkassoklagenemnda og at saken da ikke kunne behandles der.

Klager henvendte seg deretter til Inkassoklagenemnda i e-post og orienterte om at han var innkalt til mekling i forliksrådet. Det ble gjentatt at han avviste forliksrådsbehandling da klage til Inkassoklagenemnda skal ha blitt sendt før forliksklagen i saken.

I innklagedes tilsvaer 24.02.09 ble det vist til at avdragssaken lå til behandling i forliksrådet og at den andre saken var avsluttet uten at klager var blitt belastet inkassoomkostninger.

+++++

I brev 26.02.09 avviste sekretariatet for Inkassoklagenemnda begge sakene. Det ble vist til at den ene saken var til rettslig behandling (avbetalingssaken) og at klagers saklige interesse i å få en uttallelse var falt bort med bortfallet av salærkravet i den andre saken (abonnementssaken).

I brev 22.03.09 opprettholdt klager klagen. Han viste til at han ikke var kjent med forliksklagen før klage til Inkassoklagenemnda ble fremmet og at avbetalingssaken uansett ikke lenger var til behandling ved forliksrådet. Kopi av forliksrådets beslutning 25.02.09 om innstilling av saken var vedlagt. Klager viste videre til at han ikke var kjent med at abonnementsaken var avsluttet, en sak som var årsaken til at klager ikke ville akseptere kravene fra innklagede.

Nemndsleder besluttet etter anbefaling fra sekretariatet at avbetalingssaken burde undergis nemndbehandling da den blant annet reiser spørsmål om nemndas kompetanse, og at også abonnementsaken burde behandles samtidig da klager så sakene under ett, og da klagen uansett måtte behandles på nytt fordi klageren opprettholdt sin klage.

Da innklagede ikke hadde uttalt seg i avbetalingssaken, ble innklagede oppfordret til å kommentere klagers anførsler og påstander. I brev av 05.11.09 redegjorde innklagede for at inkasso var iverksatt grunnet en brutt avdragsavtale og at det ikke er registrert at selve kravet er omtvistet. Kravet på inkassokostnader i saken ble opprettholdt.

3. Partene anfører

Klager anfører at innklagede har handlet i strid med god inkassoskikk ved å sende ut krav på beløp som de visste eller burde visst var feil, at de økte salærene mens saken var omtvistet, at de ikke slo sammen kravene, samt at de lot registrere betalingsanmerkning mens saken var til utredning i Inkassoklagenemnda. Det anføres at kravene i abonnementsaken ikke ble betalt grunnet at han feilaktig var blitt fakturert for ADSL. Ved gjenåpningen av abonnementet var det ikke avtalt at ADSL skulle videreføres. Til tross for at ADSL ble stoppet ble ikke kravet korrigert, noe som fremgår av inkassovarselet sendt 06.05.08. Det anføres at feilen ble bemerket flere ganger uten at kravet ble korrigert før 02.06.08, de fortsatte bare å sende krav. Det anføres videre at avdraget som var grunnlag for saken med avdragsavtale ble sendt til inkasso, ble innbetalt 05.06.08, som var før saken ble oversendt til inkasso. Kravet kunne derfor ikke sendes til inkasso. Det anføres videre at det var i strid med god inkassoskikk å sende avdragssaken til forlikrådet, i det klager ønsket å fremme saken for Inkassoklagenemnda. Klager viser til at han ikke ble informert om at saken vedrørende abonnementsaken var avsluttet uten salær før 24.02.09. Hvis XX/Lindorff hadde akseptert feilen på et tidligere tidspunkt og fjernet det omstridte beløp, ville det ikke vært noen sak. Det anføres at Lindorff må dømmes til å frafalle alle krav i denne saken.

Innklagede viser til at fordringshaver og innklagede gjentatte ganger har redegjort for grunnlaget for kravene og hvorfor de opprettholdes.

Abonnementsaken oppsto som følge av gjenåpning av abonnement som tidligere var blitt stengt grunnet betalingsmislighold. Til tross for at fordringshaver skal ha sendt e-post med opplysninger om oppkobling med mer, skal ikke klager ha reagert. Da man ble klar over at klager ikke ønsket tjenesten (ADSL), ble bestillingen kansellert. Fakturert beløp, kr 16,10 ble kreditert 02.06.08. Saken er avsluttet uten at klager er belastet inkassoomkostninger.

I avdragssaken ble inkasso iverksatt grunnet manglende betaling av avdrag. Det fremgikk av betalingsavtalen at hele kravet forfalt dersom avdragene ikke ble betalt i henhold til avtalen. Inkassovarsel for hele kravet ble sendt 21.05.08 og betaling fra klager ble ikke foretatt før 05.06.08. Dette var ikke tilstrekkelig til å unngå at saken ble sendt til inkasso 08.06.08. Klager betalte ytterligere to avdrag à kr 1000 den 26.06.08. Siden nedbetalingsavtalen på dette tidspunkt var annullert så var dette ikke tilstrekkelig til å dekke hele det utestående beløp. Det er ikke registrert at selve kravet er omtvistet. Kravet på inkassokostnader opprettholdes.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 18. januar 2010. 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 Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Nemnda er et tvistløsningsorgan, og det følger av inkassoloven § 22 tredje ledd at skyldneren kan kreve nemndbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent hvis skyldneren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken.

Abonnementsaken

Inkasso ble iverksatt grunnet manglende betaling av flere misligholdte fakturaer. Til tross for at klager fremmet innsigelse kun mot en liten del av kravet, kr 16,10 i en av fakturaene, ble heller ikke de andre fakturaene betalt. Da hovedkravet i saken ble betalt, frafalt innklagede kravet på inkassokostnadene. Når loven har satt som vilkår at klageren må ha "saklig interesse" av å få prøvd saken for nemnda, må det medføre at "interessen" bortfaller dersom fordringshaveren ettergir kravet på salær.

Klagen vedrørende abonnementsaken blir etter dette å avvise slik også sekretariatet tidligere kom til.

Avdragssaken

Nemnda har først vurdert om den er saklig kompetent til å behandle saken.

Forliksklage ble tatt ut 14.08.09. Klage til Inkassoklagenemnda ble fremsatt 31.08.09. I følge inkassoloven § 23 første ledd kan en sak som er kommet inn til nemnda, ikke bringes inn for de alminnelige domstoler. Da forliksklage ble tatt ut først i dette tilfellet, var forliksrådet kompetent til å behandle klagen.

Det følger av nemndavtalen mellom Norske Inkassobyråers forening og Forbrukerrådet punkt 5.9 at en klage skal avvises dersom den er eller har vært til behandling i domstolen. Tvisteloven gir i § 6-11(2) klagemotparten (klageren i nærværende inkassosak) rett til å velge om han kun ønsker at saken skal behandles av Inkassoklagenemnda, idet han inntil en uke før rettsmøtet i forliksrådet kan kreve behandlingen i forliksrådet innstilt. I brev 05.09.08 fra klageren til forliksrådet gjorde han forliksrådet oppmerksom på at saken var til behandling i Inkassoklagenemnda og ba samtidig om at forliksrådet avventet saken til nemnda hadde behandlet den. Klager opprettholdt i brev 17. 02.09 sin klage for nemnda og viste til at saken ikke lenger var til behandling hos forliksrådet. Slik nemnda ser det, er saken etter dette i nemndavtalens forstand verken til behandling eller behandlet i forliksrådet, og da klager opprettholdt sin klage innen fristen gitt i avvisningen fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda, er nemnda kompetent til å behandle saken.

Etter inkassoloven § 17 plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Det følger av lovens forarbeider i Ot.prp.nr. 2 av 1987-88 at skjæringspunktet for når det påløper inkassokostnader er etter utløpet av betalingsfristen i inkassovarslet og når inkassoselskapet har mottatt inkassooppdraget. Av inkassoforskriftens § 2-3 fremgår det at dersom betalingsfristen i betalingsoppfordringen er oversittet med mer enn 14 dager, fordobles inkassosalæret.

Det er etter dette ikke tilstrekkelig for å unngå betalingsplikten for inkassosalær å betale kun deler av kravet når hele kravet er sagt opp og overført til inkasso. Inkassoselskapet har gjennom sin informasjon i avdragsgiroene og senere varsler gitt detaljert informasjon om konsekvensene ved manglende betaling innen fastsatte frister.

Avdraget med betalingsfrist 15. mai var ikke betalt innen fristen. Et av vilkårene i avdragsavtalen var da brutt og hele kravet ble inkassovarslet. Innbetalingene som senere ble foretatt, var ikke tilstrekkelige til å betale hele kravet og inkasso ble iverksatt. Det er Inkassoklagenemndas oppfatning at kravet på inkassokostnader som er fremmet i saken, er korrekt. Kravet var misligholdt og innfordring gjennom inkasso fremsto som nødvendig.

Klager gis etter dette ikke medhold i klagen vedrørende avdragssaken.

+++++

Vedtaket er i begge saker enstemmig.

5 Vedtak.

Klagen vedrørende abonnementsaken avvises. I klagesaken vedrørende avdragsavtalen gis klager ikke medhold.

Rune Jensen
Inkassoklagenemnda