

**Sandefjord, 14. april 2010: Vedtak i sak 217-2009.**

**Klager:** NN

**Innklaget:** SkanKred Norge AS, Postboks 430 Sentrum, 01030 Oslo

**Saken gjelder:** Om faktura og varsler er betryggende avsendt.

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

Kravet gjelder et ubetalt fakturakrav på ny telefon fra XX. Kravet gjelder betaling for ikke returnert telefon. Hovedkravet var i fakturaen oppgitt til kr 2.743,48. Da innbetaling ikke var mottatt etter sendt påminnelse, ble inkassovarsel sendt 17.09.09. Varselet skal ha kommet i retur og blitt sendt på ny etter oppdatering av adresse. Grunnet manglende betaling ble saken overført til inkasso, og betalingsoppfordring ble sendt.

## 2. Saksforholdet

Faktura, påminnelse og inkassovarsel ble alle sendt til adressen: Gate ??, ???? By.

Inkassovarselet skal ha kommet i retur, og skal etter loggutskrift fra fordringshavers datasystem ha blitt sendt på nytt, til \$\$ \$\$ gate ?.

Grunnet manglende betaling skal saken ha blitt oversendt til inkasso 16.10.09 og betalingsoppfordring ble sendt til \$\$ \$\$ Gate ?, ???? By 19.10.09. Inkassosalær var lagt til med kr 885.

Klager fremsatte klage 02.11.09. Kravet på inkassokostnader bestrides da innklagede verken skal ha mottatt faktura eller inkassovarsel.

Klagen ble oversendt fra sekretariatet for Inkassoklagenemnda til innklagede 22.12.09 (feildatert 19.08.08). I innklagedes tilsvarende, datert 05.01.09, ble det vist til at tungt salær ikke er påløpt og at det er lagt inn avdragsavtale der to avdrag allerede er betalt. Vedlagt lå utskrift fra Folkeregisteret som viste at klager fra 15.06.09 var folkeregisterregistrert med adresse: YY, ZZZZ By.

For å få klarhet rundt hva kravet gjaldt og hvordan avtaleforholdet mellom klager og innklagede var kommet i stand ble både klager og innklagede kontaktet telefonisk 03.03.10. Innklagede viste til at kravet oppsto som en følge av at kunde i tillegg til å få tilbakebetalt penger for hevet kjøp, fikk tilsendt ny telefon. Denne var feilsendt, men istedenfor å returnere denne ble den tatt i bruk og videresolgt. Kravet gjelder den ikke returnerte feilleveransen. Innklagede bekreftet dette hendelsesforløpet.

## 3. Partene anfører

Klager anfører at hun verken har mottatt faktura, betalingspåminnelse eller inkassovarsel. Klager skal ha flyttet rundt den tiden varslene skal ha blitt sendt, men skal ha meldt adresseforandring til posten. Forut for fakturaen skal fordringshaver ha returnert reparert mobiltelefon samt sendt papirer angående reparasjonen og heving av kjøpet til fullstendig og korrekt adresse. Det anføres videre at også hovedkravet er feil grunnet feil behandling av en garantisak, men at denne forpliktelsen kan betales. Det anføres at kravet på inkassosalær og renter må bortfalle.

Innklagede anfører at faktura, betalingspåminnelse og inkassovarsel er sendt til: Gate ??, ???? By, men at inkassovarselet skal ha blitt sendt til rett adresse etter å ha kommet i retur. Det anføres at det ikke er påført tungt salær i saken og at det er lagt inn avdragsavtale.

#### 4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 15. mars 2010 og vedtak ble fattet med følgende begrunnelse.

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda 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 erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes må fordringshaver eller inkassator ha sendt skyldneren et inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan kostnadene ikke kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt. I § 9 første ledd heter det:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk, og
- b) i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Av loven fremgår det at varselet må være avsendt, det er ikke noe vilkår at det er mottatt. Ordlyden er valgt med vilje, noe som fremgår av Ot. prp. nr. 2 (1987-88) på side 57:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. (...) dette vil kun gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er ingen adresse oppgitt må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som er registrert av folkeregisteret.

Inkassoklagenemnda bygger sin praksis på disse uttalelsene. Hovedregelen er at varsler skal sendes til en adresse det er god grunn til å regne med å nå skyldneren på, normalt den oppgitte adresse. I dette tilfellet er både faktura, betalingspåminnelse og inkassovarsel sendt til en ufullstendig adresse. Heller ikke da inkassovarselet kom i retur er korrekt adresse benyttet, idet fremlagt logg viser at man da sendte det til adresse ”\$\$\$ gate ?”.

Innklagede har ikke, slik nemnda ser det, sannsynliggjort at adressen de har benyttet er samsvarende med den adressen klager har oppgitt. Klager har tvert i mot sannsynliggjort at hun mottok første henvendelse – betalingsoppfordringen – 21. eller 22. oktober 2009. Betalingsoppfordringen er datert 19. oktober 2009 og er det eneste av de fremlagte dokumenter som viser korrekt adresse, \$\$\$ gate ?, By.

Nemnda er etter dette kommet til at varslene ikke er betryggende avsendt, og at klager da ikke er varslet i henhold til inkassoloven § 9.

Vedtaket er enstemmig.

## **Vedtak**

Klager gis medhold. Det skal ikke betales inkassosalær og eventuelt innbetalt salær skal tilbakebetales.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda