

Sandefjord, 22. juni 2016: Vedtak i sak 226-2015.

Klager: CUB

Innklaget: Visma Collectors AS, Postboks 733 Skøyen, 0214 Oslo

Saken gjelder: Om kravet er korrekt varslet.

1. Kravet.

Saken gjelder et ubetalt fakturakrav til XX AS for bompasseringer. Hovedkravet utgjorde kr 408,90 og forfalt til betaling 19.06.15. Både hovedkrav og inkassokostnader er betalt, men klager krever inkassoomkostningene tilbakebetalt, idet han ikke skal ha mottatt inkassovarsel.

2. Saksforholdet.

Opprinnelig faktura ble sendt på e-post, og er erkjent mottatt, selv om denne skal ha havnet i klagers «spam mail» og derfor ikke ble funnet før etter at inkasso var iverksatt. Inkassovarsel ble sendt på papir til klagers adresse i YY. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær etter lett sats, ble deretter sendt, til klagers adresse i ZZ.

Klager klaget 05.10.15 til Inkassoklagenemnda. Han anførte at han hadde «flyttet og byttet adresse på den aktuelle min side på selskapets nettside». Klager krevde tilbakebetalt salæret.

Innklagede avviste at klager hadde vært inne på «min side» hos fordringshaver og endret adresse. Kravet, også på de utenrettslig inkassoomkostningene, ble opprettholdt.

Klager endret deretter sin forklaring på hvordan adresseendringen var foretatt. I e-post 26.12.15 til sekretariatet opplyste han at han hadde meldte adresseendring på telefon til XX kundeservice, noe som også ble avvist av fordringshaver.

Klagen ble avvist fra nemndsbehandling, under henvisning til at klager ikke hadde sannsynliggjort at adresseendring var foretatt.

Klager opprettholdt klagen og anførte at det åpenbart var en avsenderfeil da han ikke hadde fått inkassovarsel av firmaet. Saken ble besluttet ført for nemnda da det fremsto som noe usikkert når og til hvilken adresse siste registrerte adresseendring var gjort.

3. Partene anfører.

Klager anfører at kravet ikke er korrekt varslet, da han ikke har mottatt inkassovarsel. Adresseendring ble meldt til fordringshavers kundeservice. Adresseendring ble meldt fra en adresse i Halden til YY i august 2014, og fra YY til ZZ i begynnelsen av juli 2015. Problemet til firmaet er at klager har fått de vanlige giroene til adressen i Halden som vanlig, helt til det har skjedd en feil hos dem da klager ikke fikk fakturaen som skulle vært betalt i slutten av mai. Klager bodde på adressen i Halden ut juni 2014 og burde fått faktura og eventuelle purrebrev i juni før han i det hele tatt flyttet.

Innklagede anfører at kravet på inkassokostnadene er korrekt og rettmessig.

Fordringshaver skal ikke ha mottatt noen adresseendring. Det bestrides at klager har vært inne på «min side» hos fordringshaver og endret adresse. Adresseendring fra Halden til YY ble meldt 10.07.14. Inkassovarsel er sendt til skyldner med innmeldt adresse YY.

Klagers fremstilling avvises og grunnlaget for å beregne salær er tilstede.

4. Finansklagenemnda Inkasso sitt syn på saken.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 9. juni 2016. 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 inkassoforetak i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndriving av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å betale kostnadene ved utenrettslig inndriving etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Det følger av § 17 fjerde ledd at kostnadene ikke kan kreves erstattet dersom reglene i blant annet inkassoloven §§ 9 og 10 er overtrådt.

Det følger av inkassoloven § 9 at skyldner skal varsles skriftlig på papir før kravet oversendes til inkasso. Inkassovarslet skal sendes etter forfall og opplyse skyldneren om at saken vil bli oversendt til inkasso dersom kravet ikke blir betalt innen en betalingsfrist på minst 14 dager. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan inkassovarsler skal sendes. Her heter det blant annet:

”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.”

Nemnda bygger sin praksis på disse uttalelsene. Utgangspunktet er altså at alle varsler skal sendes til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren. Er en slik adresse ikke oppgitt, er det normalt tilstrekkelig at varslene sendes til folkeregistrert adresse.

Nemnda legger til grunn at faktura og betalingsoppfordringen er betryggende avsendt og mottatt. Inkassovarslet er sendt til en adresse klager hadde fraflyttet nærmere fem måneder før varselet ble sendt. Spørsmålet nemnda må ta stilling til er om det finnes sannsynliggjort at klager har varslet fordringshaver om adresseforandringen.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn de alminnelige bevisbyrderegler som tilsier at den som fremsetter en påstand, har bevisbyrden for å sannsynliggjøre denne.

I nærværende sak endret klager sin forklaring på hvordan adresseforandringen fant sted etter at innklagede hadde avvist å ha mottatt skriftlig adresseendring. Innklagede har på forespørsel fra nemnda fremlagt logg der det fremgår at klager meldte adresseendring fra Halden til YY 10.07.14 (først oppgitt til 10.07.15). Flytting til ZZ ble først meldt i september 2015.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at adresseendring fra YY til ZZ er meldt fordringshaver før utsendelse av inkassovarslet slik klager hevder og legger til grunn at inkassovarslet er betryggende avsendt, idet det er sendt til den av klager sist oppgitte adresse.

Klagen har etter dette ikke ført fram.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak:

Klager gis ikke medhold og plikter å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivingen.

Rune Jensen
Leder Finansklagenemnda Inkasso