

**Skien, 29. juni, 2007. Vedtak i sak 232-2006**

**Klager:** NN

**Innklaget:** PayEx, Postboks 613, Sentrum, 0106 Oslo

**Saken gjelder:** Om klager har fremmet innsigelse som han burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk og om varsel 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 opprinnelig et krav på studieavgift fra XX. Hovedkravet utgjorde kr 22670 og fakturaforfall var 17.01.05. Fordringshaver sendte inkassovarsel 15.02.05. Klager betalte kr 16600. Restkravet, kr 6070, ble sendt til inkasso 15.03.05. Betalingsoppfordring tillagt lett salær ble sendt samme dag. Ny betalingsoppfordring ble sendt 10.11.05 og 28.06.06. Rest hovedkrav ble betalt 28.06.05.

## **2. Saksforholdet.**

Faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt til klagers oppgitte studieadresse. Det er i ettertid blitt klart at klager hadde fraflyttet denne adressen, men ingen av varslene skal ha kommet i retur, verken til fordringshaver eller innklagede. Klager har erkjent at han mottok betalingsoppfordringen ca 15.04.05. Ved utsendelsen av betalingsoppfordringen var inkassosalær tillagt kravet med kr 1350. Den 23.03.05 skal innklagede, gjennom rutinemessig vask av saker mot adresseregistre, ha blitt kjent med at klager har fått ny adresse. Den nye adressen er benyttet i all videre korrespondanse.

Rest hovedkrav ble betalt 28.06.05. Den 29.07.05 skal klager ha kontaktet innklagede og bestridt kravet på inkassoomkostninger. Han skal ha vist til at han hadde en avtale om delbetaling av restkravet. Avtalen skal være gjort via e-post til en studieveileder hos fordringshaver. Kravet skulle derfor ikke vært sendt til inkasso. Klager skal videre ha vist til at hovedkravet allerede var betalt. Innklagede skal etter denne henvendelsen ha gitt klager en frist til 24.08.05 med å dokumentere sine påstander.

Klager skal ved flere anledninger ha tatt opp forholdet med fordringshaver, som skal ha avvist at slik avtale var etablert. Studieveilederen skriver i e-post til klager den 22.12.05. "Kan dessverre ikke se at det er avtalt noen delbetaling denne høsten". Det skal imidlertid ha blitt bekreftet at slik avtale var inngått for det foregående semesteret.

Fordringshaver skal overfor innklagede ha avvist at betalingsavtale for restkravet var etablert. Innklagede sendte derfor fornyet betalingsoppfordring 10.11.05 med krav på renter og inkassosalær, totalt kr 3096,96. I dette varselet ble det varslet om at forliksklage ville bli sendt dersom betalingsfristen på 14 dager ikke ble overholdt.

Forliksklage ble sendt 24.11.05 med påstand om å betale påløpte renter samt salær. I tillegg var kravet påført kr 1056,25 for skrijving av klagen samt kr 845 i behandlingsgebyr. Innklagede skal ha blitt telefonisk kontaktet av Oslo forliksråd, med beskjed om at det "ikke ville bli noe møte, da tilsvaret til innklagede hadde kommet i retur". Møte ble likevel berammet og avholdt. Forliksrådet avviste klagen i kjennelse 25.04.06 fordi fordringshaver v/prosessfullmektig ikke møtte til medling.

Fornyet betalingsoppfordring/varsel før forliksklage ble sendt 28.06.06. Omkostningene forbundet med å fremme forliksklagen som ble avvist, var lagt til med i alt kr 1901,25 slik at det samlede kravet utgjorde kr 5259,47.

Klager fremmet klage mot PayEx i en henvendelse til Inkassoklagenemnda datert 01.08.06. Klager viste til at han hadde en avtale med fordringshaver om nedbetaling av rest studieavgift, at denne var overholdt og at kravet ikke skulle vært sendt til inkasso. Klager skal ha forsøkt å få til et møte med fordringshaver for å bringe klarhet i dette uten å lykkes.

Etter mottak av klagen var sekretariatet i kontakt med klager pr. telefon for å få saken bedre opplyst, samt å få tilsendt kopi av varsler og e-postkommunikasjon. Noe dokumentasjon ble ettersendt, og klager hevder at kravet som ble oversendt til inkasso, uansett ikke skulle vært mer enn ca kr 2000 da han hadde foretatt delinnbetalinger som avtalt. I brev 31.01.07 ble saken oversendt innklagede for uttalelse.

I innklagedes tilsvarende ble kravet på renter og salær opprettholdt da innklagede mente disse var berettiget. For å komme til en løsning har de imidlertid tilbudt klager en halvering av renter og salær.

### **3. Partenes anførsler.**

Klager anfører at han hadde en avtale med fordringshaver om delbetaling av restkravet. Studieveilederen som kunne ordne dette, ba han sende ham en mail, noe klager skal ha gjort. Klager anfører at han også fikk en mail tilbake om at alt var i orden. Avtalen skal ha blitt fulgt til punkt og prikke, og han overså derfor inkassovarslet fra fordringshaver. Klager anfører at han ble kjent med inkassosaken først da hans tilgang til studentWeben ble stengt. Klager anfører videre at han kontaktet fordringshaver for å få bekreftet avtalen, men at fordringshaver da avviste at slik avtale skal være inngått. Klager skal ha sendt e-poster og kontaktet studieveilederen en rekke ganger, for å få til et møte uten at dette er kommet i stand. Klager anfører videre at han har sendt en mail til studiesjefen på skolen uten å ha fått svar. Han mener at han ikke har fått noe ordentlig svar på spørsmål han har stilt. Klager anfører videre at han ikke har mottatt brev verken fra fordringshaver eller innklagede fordi han har flyttet. Han viser til at han ikke har hatt mulighet til å endre adressen hos fordringshaver da hans tilgang til nettsiden ble stengt. Endelig anfører klager at fordringshaver nå krever betaling for en feil de selv har forårsaket. Klager ønsker ikke å betale for denne feilen.

Innklagede anfører at inkassovarsel og betalingsoppfordring er sendt til klagers oppgitte adresse og at disse ikke er kommet i retur. Det vises til studiereglementet der studenten er pliktig til skriftlig å melde adresseforandring på Banner StudentWeb. (Innklagede har på telefon opplyst at adresseforandring lar seg registrere selv om studentens tilgang til eksamensresultater med mer stenges). Fordringshaver kan ikke se å ha mottatt søknad om en avdragsordning og derfor ble saken overført til inkasso. Hovedstol ble betalt 28.06.05 slik at kravet om renter og salær er berettiget.

### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken.**

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.

Det fremgår ovenfor at innklagede tok ut forliksklage 24.11.05 med krav om betaling av renter og salærer, men at klagen ble avvist av forliksrådet ved kjennelse 25.04.06, altså før klage ble fremsatt til Inkassoklagenemnda. Av kjennelsen går det frem at ingen av partene møtte, og at saken ble avvist fordi ingen møtte på vegne av fordringshaveren. Etter nemndavtalens punkt 5.9 skal nemnda avvise en klage dersom saken har vært "under behandling i domstolene." Under de beskrevne omstendigheter kan saken etter Inkassoklagenemndas syn ikke sies å ha vært under domstolsbehandling i nemndavtalens forstand, og nemnda finner derfor å kunne realitetsbehandle klagen. Spørsmålet om og

i hvilken grad fordringshaveren har krav på dekning av utgifter i forbindelse med rettslige skritt – i dette tilfellet behandlingsgebyr og salær for skriving av forliksklage – er det opp til domstolene å avgjøre, men etter nemndas syn er det lite sannsynlig at krav om dekning av utgifter knyttet til den avviste forliksklagen, vil bli tatt til følge av forliksrådet dersom ny forliksklage blir tatt ut.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i lovens § 19. Etter § 17 andre ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves når skyldneren hadde innsigelser som det var ”rimelig grunn” til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. I så fall er saken en såkalt ”tvistesak”. Kravet må da drives inn rettslig, og hvis fordringshaver får medhold i at kravet er berettiget, kan han i stedet kreve saksomkostninger etter tvistemålslovens regler. Etter § 17 fjerde ledd er det heller ikke grunnlag for inkassokostnader hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt ”i strid med god inkassoskikk” eller har overtrådt reglene i §§ 9 til 11, jf § 12.

#### Om klager hadde fremmet innsigelse han hadde rimelig grunn til å få vurdert.

Terskelen for å fritta skyldneren for å betale inkassokostnader fordi han hadde ”rimelig grunn” til å få vurdert sine innsigelser er kommentert i Ot.prp. nr. 2 (1987-88) på side 121. Der sluttet departementet seg til merknadene fra Inkassolovutvalget, NOU 1983:8, på side 98:

Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet ”vurdert” har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshavers plikt til å vurdere innsigelsene. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har bl a følgende momenter vekt:

- hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?
- hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?
- hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?

Som anført i pkt 8.5 er det domstolene som i siste instans må avgjøre om fordringshaveren skal tilkjennes saksomkostninger og inkassosalær. Det skal mindre til før han mister kravet på inkassosalær enn kravet på saksomkostninger. I denne sammenhengen er det særlig innsigelsenes holdbarhet det er tenkt på. Regelen er i overensstemmelse med det utvalget antar er gjeldende rett i dag (ulovfestet).

I en rettskraftig kjennelse fra Borgarting lagmannsrett avsagt 15.12.04, sak 04-090032KSI-BORG/04, er det som er gjengitt ovenfor sitert, og det heter:

Det fremgår etter lagmannsrettens mening at terskelen ikke er særlig høy for at et krav skal anses som omtvistet slik at inndrivningen ikke skal skje som inkasso og med inkassosalær, men gå til domstolsbehandling.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelsene i forarbeidene og på at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Denne praksis gjelder spørsmål knyttet til om fordringshaverens krav er berettiget eller ikke. Innsigelsen er i dette tilfellet ikke knyttet til kravets berettigelse, men om det er inngått en nedbetalingsavtale for deler av kravet. Etter nemndas syn må den som påstår at han har en slik avtale, på vanlig måte sannsynliggjøre avtalens eksistens. Dette spørsmålet må avgjøres på grunnlag av fri bevisbedømmelse, jf. tvistemålsloven § 183.

Klager anfører at han har en avtale om betalingsordning, noe fordringshaver har avvist. Etter at innklagede ble kjent med innsigelsen ble inkassosaken stoppet og klager ble gitt tid og anledning til å dokumentere sin påstand. Klager skal ha vært i kontakt med både studieveileder, økonomiansvarlig og

studiesjefen uten å ha fått bekreftet at slik avtale forelå. Til tross for forsøk på å dokumentere sin påstand har ikke klager kunnet fremlegge dokumentasjon som viser at slik avtale var etablert, og etter nemndas oppfatning har han således ikke klart å sannsynliggjøre at det er inngått noen nedbetalingsavtale. Innklagede avviste klagers innsigelser ved flere anledninger. Klager hadde således ingen grunn til å tro at hans innsigelser om betalingsavtale ville føre frem.

#### Om varsler var betryggende avsendt.

Etter inkassoloven § 9 skal skyldneren før inkassotiltak settes i verk, ”ha sendt skyldneren skriftlig varsel”. I forarbeidene til loven er det i Ot prp nr 2 (1987-88) på side 57 uttalelser om hvordan varselet skal sendes. Det heter der 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 en 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 i sin praksis på disse uttalelsene. Fordringshaver og innklagede har sendt faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring til den adressen klager har oppgitt til fordringshaver. Ingen av disse varslene er kommet i retur. Klager har dessuten erkjent å ha mottatt betalingsoppfordringen til tross for at dette ble sendt til en adresse klager hadde fraflyttet. Det følger av dette at klager selv er ansvarlig for å melde flytting til sine forbindelser. Om dette ikke kunne gjøres via skolens Websider, kunne det vært gjort via post eller i annen skriftlig melding til skolen der han var student. Brev som er avsendt etter 23.03.05, er sendt til klagers nåværende adresse, som også er hans folkeregisterregistrerte adresse. Varslene anses etter dette for betryggende avsendt, og innklagede har følgelig ikke opptrådt i strid med god inkassoskikk.

Vedtaket er enstemmig.

#### **5. Vedtak.**

Klager gis ikke medhold.

Rune Jensen  
Leder inkassoklagenemnda