

Sandefjord, 4. juli 2011: Vedtak i sak 268-2010.

Klager: NN.

Innklaget: Gothia AS, Postboks 115, 7901 Rørvik.

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse han burde fått vurdert før inkasso ble iverksatt.

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

Saken gjelder kontrollavgift ilagt til XX 02.10.10. Hovedkravet utgjør kr 600. Inkassosalær ble lagt til kravet med kr 300. Både hovedkrav og inkassosalær er betalt, men salæret er betalt med forbehold om medhold i Inkassoklagenemnda.

2. Saksforholdet

Kravet gjelder ilagt kontrollavgift 02.10.10 grunnet ”Billett ikke synlig i frontrute”. Blanketten ble festet på kjøretøyet, og er erkjent mottatt av skyldner.

Grunnet manglende betaling ble inkassovarsel, tillagt kr 60 i purregebyr, sendt 01.11.10. Da kravet ikke var betalt innen utløpet av betalingsfristen i inkassovarselet, ble saken overført til inkasso og innklagede sendte 24.11.10 betalingsoppfordring, tillagt kr 300, i tariffmessig salær.

Klager betalte hovedkravet til innklagede som sendte girobrev på restkravet.

Klager henvendte seg til Inkassoklagenemnda 19.12.10 og betalte samtidig restkravet. Klager viste i klagen til at han hadde fremsatt klage mot ileggelsen via fordringshavers nettside dagen etter at kontrollavgiften var ilagt. Klager skal ikke ha hørt noe fra innklagede før han kom tilbake fra ferie 22.11.10, da det skal ha ligget et inkassovarsel i posten. Klager kontaktet innklagede og viste til tidligere fremsatt klage, men innklagede opprettholdt kravet under henvisning til at klage ikke var mottatt.

I innklagedes tilsvare til Inkassoklagenemnda 26.01.10 opprettholdt innklagede kravet på salæret. Det ble vist til at ileggelsen var korrekt, og at klager ikke kan ha fremmet klage på weben. Innsigelsen var uansett avvist i e-post 29.11.10.

3. Partene anfører

Klager anfører at han fremmet klage via klagers webløsning dagen etter at kontrollavgiften var ilagt. Grunnlaget for klagen var at han hadde løst billett, men lagt den i lommeboken istedenfor i frontruten på bilen. Det vises til at selskapet eksplisitt ber om at penger ikke skal betales inn så lenge en klage er under behandling. Han hørte deretter ikke noe, før han mottok inkassobrev. Det anføres at han ikke kan lastes for at selskapets nettløsning for klager ikke fungerer optimalt. Hovedkravet ble betalt etter at innklagede hadde behandlet ny klage, fremsatt på e-post, men kravet på salær bestrides. Det anføres endelig at han ikke har noen som helst mulighet til å bevise at han faktisk har klaget, og at det ikke godtas at han har bevisbyrden. Hadde det vært mulig å klage på e-post, ville han sittet med beviset, nemlig egen kopi i utboksen.

Innklagede anfører at de ikke har registrert noen klage på sin web løsning, klager har heller ikke fremvist referansenummer på registrert klage. Det er ikke mulig å slette en klage som er registrert via fordringshavers webløsning. Det er teknisk umulig at en klage på weben forsvinner, men fordringshaver kan ikke svare for hvorvidt klagen er lagt inn på korrekt kontrollavgiftsnummer. Det anføres videre at de klager som er mottatt, er fortløpende og utførlig besvart. Det er ikke fremsatt klage før saken kom over til inkasso. Selve klagen er tilbakevist ettersom klager bekrefter at det ikke har ligget synlig kvittering på betalt billett for parkeringstiden i bilens frontrute slik det kreves på parkeringsområdet, og han bekrefter at han har puttet billetten i

lommeboken. Kravet er således uomtvistelig. Det anføres at hvis det skal godtas at klager har klaget via web, men ikke kan vise til referansenummer, ei heller at fordringshaver finner klagen på weben, blir det umulig å håndheve bruken av web. Det anføres endelig at man ikke kan se å ha gjort saksbehandlingsfeil i saken.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 14.juni 2011. 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.

Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 annet 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 og innsigelsen er fremsatt i tide.

Klager hevder at han klaget på den ilagte kontrollavgiften dagen etter at den ble ilagt. Han anfører at klagen ble sendt inn via den web som var foreskrevet på baksiden av kontrollavgiften, men fordringshaver har ikke registrert noe klage. Klager har heller ikke kunnet oppgi noe referansenummer på sin klage. Inkassoklagenemnda har, i tråd med det som er vanlig i sivil rettergang, lagt til grunn at den som fremsetter en påstand, må ha bevisbyrden for at det forholder seg slik det er påstått. Dette innebærer at klager må gjøre det overveiende sannsynlig, det vil si mer enn 50 % sannsynlig, at han faktisk klaget slik han påstår. I denne saken står påstand mot påstand, og klager kan ikke oppgi noe referansenummer eller på annen måte sannsynliggjøre at han klaget. Inkassoklagenemnda må følgelig legge til grunn at det ikke ble klaget 17.10.10 slik klager hevder.

Klager reiste på en tre ukers utenlandsreise 31.10.10. Han sørget ikke for at posten ble åpnet mens han var bortreist, og fikk følgelig først se inkassovarselet, som er datert 01.11.10, et par dager etter hjemkomst. Han fremsatte muntlig (telefonisk) klage 25.11.10, dagen etter utsendelse av betalingsoppfordring. Klagen ble sendt på e-post 29.11.10. Den ble vurdert av innklagede på vegne av fordringshaver, men ble ikke tatt til følge.

Det er ikke bestridt av klager at parkeringsbestemmelsene på det aktuelle stedet krever at betalt billett settes godt synlig i bilvinduet, og klager har innrømmet at han ved en feil la billetten i lommeboka. Under disse omstendigheter finner Inkassoklagenemnda at det uansett om det hadde vært klaget i tide, ikke var ”rimelig grunn” til å få klagen prøvet før inkasso ble satt i verk.

Klagen fører etter dette ikke frem, og klager plikter å betale inkassokostnadene slik han allerede har gjort.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis ikke medhold og har ikke krav på å få tilbakebetalt inkassokostnadene.

Rune Jensen
Leder av Inkassoklagenemnda.

