

Skien, 4. desember 2007: Vedtak i sak 6-2007.

Klager: NN

Innklaget: Invoicia Norge AS, H. Heyerdalsgt. 48, 8622 Mo i Rana

Saken gjelder: Krav på teletjenester bestilt via mobiltelefon. Om klagers innsigelse var av en slik art at klager burde fått den 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

Kravene gjelder to fakturaer for abonnement av teletjenester bestilt via pc og/eller mobiltelefon med fakturadato 03.07.06 og 20.07.06. På oppdrag fra fordringshaver sendte innklagede purring/inkassovarsel i sakene hhv. 22.08.06 og 25.08.06. Kravene er oppgitt til hhv kr 946,18 og 253,97. Kr 55 i purregebyr var lagt til hvert av kravene. For å spare inkassokostnader ble kravene slått sammen og samlet betalingsoppfordring ble sendt 02.01.07. Hovedkravet var i betalingsoppfordringen oppgitt til kr 1082 og inkassoomkostninger var beregnet med kr 280.

2. Saksforholdet

Kravene gjelder abonnement på underholdningstjenester. Bestillingen skal være foretatt fra PC i klagers husstand og passordbekreftelse på bestillingen skal være sendt til klagers mobiltelefon. Grunnet manglende betaling av fakturaene ble inkassovarsler, datert henholdsvis 22.08.06 og 25.08.06, sendt klager.

Etter mottak av det første inkassovarslet fremsatte klagers mor, på vegne av sin sønn, innsigelse mot kravet. Innsigelsen ble først fremsatt muntlig den 23.08.06, og etter anmodning om å fremsette innsigelsene skriftlig ble dette gjort i brev av 24.08.06. Brevet var adressert til fordringshaver med kopi til innklagede.

Ved mottak av innsigelsen skal innklagede ha satt saken i bero i påvente av fordringshavers vurdering av saken.

I brev av 29.08.06 til Forbrukerrådet anmodet klager om bistand i saken. Han viste til at han hadde problemer med å komme i kontakt med fordringshaver, og at han opplevde at fordringshaver opptrådte frekt og pågående når det endelig ble etablert kontakt.

I brev av 05.09.06 fra Forbrukerrådet til klager ble klager informert om at det er fordringshaver som må dokumentere sitt krav. Klager ble videre oppfordret til å oversende kopi av brevet med innsigler til innklagede og til å kontakte Inkassoklagenemnda dersom innklagede fortsatte innfordringen av krav det var fremmet skriftlig innsigelse mot.

Grunnet manglende tilbakemelding fra fordringshaver kontaktet innklagede fordringshaver 02.11.06. Fordringshaver skal da ha opplyst at muntlig dialog med klager forgjeves var forsøkt. Fordringshaver skal videre ha informert om at saken var anmeldt.

Da innklagede verken hørte fra politi eller Forbrukerrådet ble saken igangsatt 02.01.07. Kravene ble slått sammen for å spare inkassokostnader og betalingsoppfordring for det sammenslåtte kravet ble sendt samme dag.

Klager gjentok sin innsigelse mot kravet i brev 06.01.07 til innklagede. Han orienterte samtidig om at klage ville bli fremmet for Inkassoklagenemnda. Slik klage ble fremmet samme dag.

Klagers brev 06.01.07 skal ha blitt oversendt fordringshaver som i girobrev 12.01.07 opprettholdt både hovedkrav og omkostninger. Fordringshaver fremla samtidig forklaring på hvordan kravene var oppstått og fremla dokumentasjon for hvorfor klager ble holdt ansvarlig for kravene.

25.01.07 ble nytt brev sendt fra fordringshaver til klager. Brevet gjentok hvordan kravene var oppstått og inneholdt redegjørelser for hvilken IP adresse bestillingene var foretatt fra og hvilket mobiltelefonnummer passord var blitt sendt til. Det ble videre fremlagt dokumentasjon på at mobiltelefonnummeret var registrert på klager. Klager ble dessuten underrettet om at kravet ble opprettholdt. Nytt girobrev ble sendt klager 26.01.07.

I brev 26.01.07 til innklagede viste klager til at han hadde mottatt et nytt kravbrev med frist for uttalelse i saken. Han viste til at dette var fremsendt etter at klage var fremsatt til Inkassoklagenemnda og mente det måtte være god skikk å avvente ytterligere pågang til avgjørelse fra nemnda forelå.

I brev 08.02.07 underrettet innklagede klager om at saken ville bli stilt i bero i påvente av nemndas henvendelse. I brev av 20.03.07 ble saken oversendt innklagede for uttalelse.

I innklagedes tilsvaret til Inkassoklagenemnda ble det redegjort for saksgangen.

3. Partene anfører

Klager anfører at han ikke har gjennomført de påståtte internettilkoblinger, og at det derfor ikke foreligger noen avtalerettslig hjemmel for kravet. Det anføres at bestillingene må være foretatt av ukjente personer som har misbrukt klagers pc og mobiltelefon. Klager skal videre ha hatt problemer med å komme i kontakt med fordringshaver, og skal av denne grunn ha kontaktet Forbrukerrådet. Rådet skal ha ment at dette var svindel og at kravet derfor måtte bortfalle. Det anføres at kravet må avvises og at det av denne grunn er omtvistet.

Det anføres videre at innklagede, til tross for anmodning om at alle henvendelser skulle skje skriftlig, gjentatte ganger kontaktet klager på telefon. Det anføres avslutningsvis at klager anmodet innklagede om å fremme saken for forlikrådet uten at dette ble gjort.

Innklagede anfører at kravet(ene) mot klager er rettmessige. Det er fremlagt dokumentasjon for hvilket telefonnummer og hvilken IP adresse som er benyttet i bestillingen. Saken ble satt i bero mens fordringshaver vurderte innsigelsene, men ble igangsatt da ingen anmeldelse ble forelagt. Saken er nå stilt i bero i påvente av Inkassoklagenemndas avgjørelse. Klagers innsigelser avvises og kravet på inkassokostnader opprettholdes.

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 klager på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Nemnda skal således ikke ta stilling til det underliggende kravet. I dette tilfellet betyr det at tvisten rundt rettmessigheten av selve hovedkravet, kravet på underholdningstjenestene, ikke hører under nemndas kompetanseområde, mens kravet på inkassosalær er en mulig forpliktelse etter inkassoloven.

I utgangspunktet plikter skyldneren med hjemmel i inkassoloven § 17 første ledd å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrift 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.

Inkassoklagenemnda har i sin praksis bygget på uttalelser i inkassolovens forarbeider (Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s 121 og NOU 1983:8, s 98) og rettspraksis som innebærer at terskelen for om en skyldner har rimelig grunn til å få sine innsigelser vurdert er relativ lav. Men spørsmålet om det er "rimelig grunn" for en skyldners innsigelser - med den følge at kravet er omtvistet og faller utenfor inkassolovens virkeområde - må vurderes konkret i hver enkelt sak.

Klagers innsigelse er begrunnet med at han ikke har foretatt de fakturerte bestillingene. Han mener derfor at han ikke er avtalemotpart og at kravene ikke kan rettes mot ham. Klager mener at bestillingene må være utført ved at andre personer, uten hans kunnskap og samtykke, har benyttet hans PC og mobiltelefon til å foreta bestillingene. Nemnda legger til grunn at for å aktivisere tjenestene må passord som sendes til oppgitt mobiltelefon, benyttes. Det synes uklart for nemnda om tjenestene faktisk er aktivert og om tjenestene faktisk er benyttet uten at dette synes å ha innvirkning på om kravet har oppstått.

Klager bestred kravet straks etter at det første inkassovarselet var mottatt; først muntlig, siden skriftlig. Klager skal deretter ha kontaktet Forbrukerrådet, som skal ha bekreftet overfor klager at kravet var å anse som omtvistet. Det vektlegges videre at klager skal ha anmodet innklagede om å fremme saken for forliksrådet uten at dette skal være gjort. Klager har hele tiden handlet ut i fra at hans innsigelse var holdbar, og han har søkt bistand for å få vurdert hvorvidt innsigelsen var det. Nemnda har, under tvil, kommet til at klagers innsigelse er av en slik art at det er vanskelig å se bort fra den, og at han derfor hadde rimelig grunn til å få den prøvet før inkasso ble igangsatt. Klager gis etter dette medhold og plikter da ikke å betale inkassoomkostninger.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold. Klager skal ikke betale inkassoomkostninger.

-

-

Rune Jensen

Leder Inkassoklagenemnda