

Arendal, 25. august 2009: Endelig vedtak i sak 89-2008

Klager: NN

Innklaget: Sergel Norge AS, Postboks 177, 3201 Sandefjord

Saken gjelder: Om klager har fremmet innsigelse hun burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk. Om kravet/ene er korrekt varslet

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 manglende betaling av husleie samt krav for fjerning av hensatte møbler etter fraflytting av leilighet i XX. Fordringshaver sendte faktura for fjerning av møbler 21.06.07. Inkassovarsel for to forfalte husleier fra 2006 ble sendt den 22.06.07. Nytt inkassovarsel, der kravet vedrørende fjerning av møbler var medtatt, ble sendt 11.07.07. Betalingsoppfordring for husleiekravene ble sendt samme dag. Alle varslene er adressert til den fraflyttede leilighetens adresse. Betalingsoppfordring for hele kravet ble sendt 10.08.07 – også denne til leilighetens adresse. Klager ble siden varslet om rettslig pågang i girobrev sendt henholdsvis 18.10.07 og 06.11.07. Det første varselet ble sendt til leilighetens adresse, det andre til klagers nye adresse, YY .

2. Saksforholdet

Fordringshaver sendte 30.03.07 en påminnelse til klager om at leieforholdet i XX utløp 31.05.07. Klager ble orientert om plikter i forbindelse med fraflyttingen og ble oppfordret til å ta kontakt for befaring, avlesing av strøm, samt overlevering av nøkler.

I telefonsamtale skal partene ha avtalt å møtes 06.06.07. Klager skal ha blitt orientert om at leiligheten måtte være vasket og ryddet for møbler, samt at leietaker personlig måtte møte for overlevering av leiligheten. Ved overlevering av leiligheten skal representant for klager ha møtt, og det ble notert på utflyttingskjema at det var hensatt møbler i bakgård. Representanten skal ha blitt orientert om at klager ville bli belastet kostnadene ved fjerning av disse.

Faktura for "Fjerning av hensatt møbler" ble sendt 21.06.07. Kravet utgjorde kr 1 968 og var adressert XX, som er leilighetens adresse.

Grunnet manglende betaling av forfalt husleie fra 2006 sendte fordringshaver "Varsel om utkastelse" 22.06.07. Det het bl.a. i varselet "De VARSLES etter tvangsfullbyrdsloven § 4-18 om fravikelse, utkastelse fra det leieforhold vi har med Dem. Vi anmoder om at skyldig husleie må være betalt innen 14 dager fra dags dato til kontonummer zzzz zz zzzzz. I motsatt fall vil kravet bli sendt til inkasso, og fravikelsesprosessen satt i gang." Avslutningsvis het det "Skulle dette mot formodningen ikke stemme med deres regnskap beklager vi dette, og ber om at kvittering på innbetalt leie blir faxet oss omgående på fax nr æææææææ."

Nytt "varsel om utkastelse" ble sendt av fordringshaver 11.07.07. I varselet inngikk de forfalte husleiene samt kravet for fjerning av de hensatte møblene.

Grunnet manglende betaling av kravet på de forfalte husleiene (inkassovarslet 22.06.07) ble dette kravet oversendt til inkasso og betalingsoppfordring ble sendt 11.07.07.

Kravet for hensetting av møblene ble sendt til inkasso og ny betalingsoppfordring – for det samlede kravet – ble sendt 10.08.07.

Varsel før rettslig pågang for det samlede kravet ble sendt 18.10.07. Dette varselet skal ha kommet i retur og nytt varsel, til klagers nye adresse, ble sendt 06.11.07

I brev 25.01.08 fra fordringshaver ble klager orientert om at saken ble sendt til inkasso da purring på utestående husleie ikke var betalt. Purringen skal ha kommet i retur 25.07.07. Fordringshaver orienterte om at betalingen av to husleier, kr 14000, hadde skjedd til feil konto, og at pengene derfor ikke var innbetalt til fordringshaver. Det ble videre avvist at det var inngått en muntlig avtale om hensetting av møbler.

Innklagede bekreftet i brev 10.03.08 at innbetaling av kr 14000 var funnet og nå var avregnet mot kravet. Restbeløpet ble korrigert for innbetalingene og salær ble beregnet etter korrigert hovedkrav.

Klager kontaktet på ny innklagede. Det ble anført at kravet var sendt til inkasso uten varsel, i det fordringshaver hadde sendt brev til en adresse de visste hun hadde flyttet fra. Klager skal ha avtalt med saksbehandler hos innklagede at renter ikke ville løpe i saksbehandlingsperioden. Klager mener hun er ulovlig avkrevd leie som var betalt, og at hun er blitt avkrevd betaling for fjerning av møbler etter at kreditor sa opp avtalen uten beskjed.

Innklagede viste til innbetalingen av kr 14000 og sendte 03.04.08 giro på restkravet.

Klager fremsatte klage for inkassoklagenemnda i henvendelse datert 13.04.08.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I innklagedes tilsvarende orienterte innklagede om at de hadde forsøkt å kontakte klager på sms da de fikk betalingsoppfordringen 11.07.07 i retur, uten at de fikk svar. Det ble videre vist til at de hadde benyttet klagers folkeregisterregistrerte adresse. Innsigelsene skal ha blitt besvart av fordringshaver eller innklagede. Kopi av brev og varsler lå vedlagt.

Fordringshaver besvarte 05.06.08 et brev fra klager. Det ble vist til at melding om flytting ikke ble registrert og at deres purring 22.06.07 kom i retur 25.07.07. Adresseendring var foretatt i folkeregisteret først 13.08.07. Det ble videre vist til at husleiekontrakten utløp etter avtale og at klager var ansvarlig for rydding, vasking og fjerning av objekter. Klagers representant skal ha blitt varslet om at hensatte møbler ville bli fjernet for klagers regning.

3. Partene anfører

Klager anfører at kravene er sendt til inkasso uten varsling. Det vises til at varslene er sendt til en adresse fordringshaver visste hun ikke lenger bodde på. Husleiekravet skal ha blitt betalt før inkasso. Klager bestrider kravet på fjerning av møbler etter at fordringshaver sa opp avtalen uten beskjed. Klager anfører videre at hun var lovet at rentene ikke skulle øke i saksbehandlingsperioden, men opplever nå at de er økt.

Innklagede avviser at de har handlet i strid med inkassolovens regler. Det vises til at klager først meldte flytting til folkeregisteret 13.08.07. På www.gulesider.no sto klager fortsatt oppført med XX den 25.01.08. Innbetalingene av forfalt husleie var gjort til gal konto slik at den ikke kunne identifiseres. Kravet ble korrigert da innbetalingene ble kjent og avregnet. Det avvises at det har vært muntlig avtalt at klager kunne hensette møbler. Kravet etter fjerning av møbler ble formidlet til representant som møtte på klagers vegne ved overlevering av nøklene. Når klager overlater sine plikter til andre, må disse også kunne binde klager juridisk.

4. Inkassoklagenemndas syn på saken

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 25. mai 2009 og vedtak ble fattet 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.

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 § 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. Erstatningsplikten bortfaller videre dersom fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk jf. Inkassoloven § 8, eller dersom reglene i inkassoloven §§ 9-11er overtrådt. Dette følger av inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Slik Inkassoklagenemnda ser det, har klager fremmet innsigelse mot hovedkravet, både over den del av kravet som gjelder fjerning av møbler og den delen som gjelder gammel forfalt husleie. Klager mener videre at hun ikke er varslet tilstrekkelig.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om innsigelsen knyttet til kravet for fjerning av møbler var av en slik art at klager burde fått den prøvet før saken ble sendt til inkasso. Til tross for at innklagedes brev om pliktene ved utflytting er sendt til feil adresse, legger nemnda til grunn at det er mottatt, da det har vært kontakt mellom partene om når overlevering av leiligheten skulle finne sted. I brevet fremgikk det at leiligheten måtte tømmes og at alle møbler måtte fjernes. Også på utflyttingsskjemaet er det bemerket at det er hensatt møbler i bakgården. Klager var kjent med at hun personlig skulle møte for overtakelse av leiligheten og må selv bære risikoen for at opplysninger gitt hennes representant bringes videre til henne. Klager har heller ikke fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at hun hadde en avtale om å hensette møbler. Slik Inkassoklagenemnda ser det, er innsigelsen mot den delen av kravet som gjelder fjerning av møbler lite holdbar og er etter nemndas mening ikke av en slik art at klager hadde rimelig grunn til å få den vurdert.

Nemnda har deretter vurdert innsigelsen knyttet til den ubetalte husleien. Innbetalingen ble av ukjente årsaker foretatt til feil konto, og beløpet ble ikke registrert mottatt hos fordringshaver. Inkassoklagenemnda har i sin praksis lagt til grunn at det i slike tilfeller er skyldner som har plikt til å sannsynliggjøre at betaling av kravet er foretatt. Det er begrunnet i alminnelige bevisbyrderegler og lojalitetsplikt i kontraktsforhold. Straks innbetalingen ble dokumentert, ble kravet justert for innbetalt beløp. Salærkravet ble også justert etter det nye hovedkravet, og nemnda kan etter dette ikke se at det er opptrådt i strid med god inkassoskikk på dette punktet.

Nemnda har videre vurdert om varslene er såkalt "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 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 kravet sendt av utleier etter at leieforholdet var opphørt. Fordringshaver hadde derfor positiv kunnskap om at den benyttede adresse var feil. Det er derfor vanskelig å tillegge klager risikoen for at varslene ikke er mottatt. At klager ikke hadde meldt ny adresse til folkeregisteret kan i dette tilfellet heller ikke fritta kreditor fra å foreta visse undersøkelser for å bringe klarhet i hvor klager bor. Nemnda understreker at det ikke kan påligge fordringshaver noen omfattende undersøkelsesplikt, men at det i dette tilfellet, der utleier også er fordringshaver, påhviler fordringshaveren en skjerpet plikt til å foreta nærmere undersøkelse. Klager hadde telefon og ny adresse kunne vært innhentet ved å kontakte klager på denne. Nemnda er etter dette kommet til at varslene ikke er betryggende avsendt, og at klager da ikke er varslet i henhold til inkassoloven § 9.

Inkassoklagenemnda har av eget tiltak vurdert innholdet i fordringshavers "inkassovarsler". Nemnda viser til at fordringshaver benyttet brev "varsel om utkastelse". Dette varselet ble sendt etter at klager hadde fraflyttet leiligheten. Nemnda bemerker at å fremsende varsler der truslene helt klart ikke er reelle ikke er heldig og i seg

selv kan være i strid med god inkassoskikk. Da klager har fått medhold i sin klage på annet grunnlag, har ikke nemnda tatt stilling til om fremsendelsen av varslene var i strid med god inkassoskikk.

Nemnda har avslutningsvis funnet grunn til å bemerke at fordringshaver i denne saken dels kjørte kravene hver for seg og dels sammen. Inkassovarsel for det samlede krav ble blant annet sendt samme dag som betalingsoppfordringen for husleiekravet. Nemnda mener at å medta samme krav i to ulike løp er egnet til å skape uklarhet rundt kravet, og at dette etter omstendighetene kan utsette skyldneren for urimelig påtrykk i strid med inkassoloven § 8, dog uten at nemnda finner tilstrekkelig grunn til å ta stilling til dette da klager har fått medhold på annet grunnlag.

Inkassoklagenemnda har etter dette kommet til at fordringshaveren har opptrådt i strid med inkassoloven § 9, og at innklagede må identifiseres med sin oppdragsgiver. Klager får således medhold. Klager skal ikke betale inkassoomkostninger, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

5. Vedtak

Klager gis medhold og plikter ikke å betale inkassoomkostninger.

Rune Jensen
Leder Inkassoklagenemnda