

**Sandefjord 20. oktober 2010: Vedtak i sak 113-2010**

**Klager:**

**Innklaget:** Alektum Inkasso, Postboks 2370, 3103 Tønsberg

**Saken gjelder:** Om kravet er brakt til forfall overfor klager. Om varslar er betryggende avsendt. Om betaling av kravet avslutter saken.

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 ubetalt faktura/tilleggsfaktura – ordre 001 – for film fra XX AS. Hovedkravet utgjør kr 89,50. Inkasso ble iverksatt og inkassosalær tillagt kravet med kr 300. Kravet, inkludert inkassoomkostningene, ble betalt 07.04.10 og saken ble da avsluttet hos innklagede.

## 2. Saksforholdet

Klager meldte seg 11.03.09, via internett, inn i X og Y filmklubb hos XX AS. Velkomstpakkene ble betalt hhv 23.03.09 og 08.04.09. Klager mottok ytterligere to forsendelser, ordre nr 002 og 003. Disse er returnert og erkjent mottatt av fordringshaver. Som følge av at klager ikke overholdt medlemsvilkårene ved utmelding, ble det sendt tilleggsfakturaer fra begge klubbene. Tilleggsfakturaen fra X ble betalt til innklagede med kr 159,20. Kravet i inkassosaken er av fordringshaver opplyst å gjelde tilleggsavgift på kr 89,50 fra Y filmklubb.

Grunnet manglende betaling av tilleggskravet fra Y, skal purring og inkassovarsel ha blitt sendt. Da kravet fortsatt ikke ble betalt, ble saken sendt til inkasso og betalingsoppfordring, tillagt salær etter lett sats, ble sendt 08.12.09. Alle varslene skal ha blitt sendt til klagers oppgitte adresse: NN i Oslo. Betalingsoppfordringen skal ha kommet i retur, og ny betalingsoppfordring ble sendt 16.03.10. Varselet ble nå sendt til OO gate i Oslo, etter søk i Folkeregisteret.

Klager skal ha kontaktet innklagede og vist til at hun ikke vedkjente seg fakturaen. Klager viste til at medlemsskapene ble sagt opp 26.05.09, og at hun ikke hadde noe utestående på oppsigelsestidspunktet. På oppfordring fra klager viste innklagede til at kravet gjaldt forsendelsen; Kurt blir grusom kr 0, Hemmelig DVD kr 0, Porto kr 39,50 og introkostnad kr 89,50. Det ble videre opplyst at fordringshaver ikke hadde registrert noen betaling på denne. I e-post samme dag opprettholdt klager innsigelsen i det hun anførte at de refererte filmene var returnert fordringshaver etter avtale med denne. Det ble videre anført at hun ikke hadde mottatt faktura fra fordringshaver. Hun ba samtidig om bekreftelse på at saken nå var stilt i bero da betalingsfristen utløp samme dag.

Kravet, inkludert inkassoomkostningene, ble betalt av klager 07.04.10 og innklagede sendte samme dag brev der det het: ”Viser til henvendelse. Vi bekrefter herved at denne saken er avsluttet betalt. Til orientering”.

Forringshaver viste i sin e-post til innklagede til at originalfaktura fulgte med pakken og at denne var betalt med kr 38. Klager ble oppfordret til å ta kontakt direkte med fordringshaver, da denne mente faktura måtte være mottatt.

Klager kontaktet på ny innklagede og anførte at hun ikke kunne se at det ”noen gang har kommet purring til meg skriftlig eller elektronisk i forbindelse med en slik faktura. Jeg stiller meg likevel uforstående til at saken sendes til inkasso da jeg ikke kan se at purring er mottatt, eller informasjon som sier at det forskuddsbetalte beløpet for en tjeneste ville sendes til inkasso. Hvorfor sendes denne saken til Alektum Inkasso uten noen purrer på beløpet først finner jeg merkelig, og i strid med inkassoloven §9. Jeg har ikke fått noen purring i skriftlig eller elektronisk form, og det er med den grunn jeg ikke har innsett at min beskjed ikke har kommet frem. Jeg får beklage bryderiet denne saken skaper, men jeg opplever det som trist at jeg får inkassosak uten at jeg har fått purring først, eller noe som indikerte at avtalen enda var aktiv.”

Innklagede viste i sitt svar 27.04.10 til at faktura, purring og inkassovarsel var sendt til oppgitt adresse og regnes da etter gjeldende regelverk som betryggende avsendt. Det ble vist til at risikoen for forsinkelser og at varslene i det hele kommer fram, ligger hos mottaker når varslene er betryggende avsendt.

Klager fremmet 08.06.10 en klage til Inkassoklagenemnda. Det ble blant annet vist til at hun ikke hadde mottatt skriftlig purring, og at fordringshaver på forespørsel ikke har dokumentert at purring og varsel var betryggende avsendt. Klager ønsket videre at betalingsanmerkning skulle slettes da hun ikke hadde fått purring i saken.

Klagen ble oversendt innklagede til uttalelse i brev 30.06.10. I innklagedes tilsvare ble det vist til at det ikke er registrert betalingsanmerkning i saken. Det ble videre redegjort for at faktura må være mottatt da kravet er betalt. Fordringshaver har ikke kunnet opplyse når og hvor inkassovarselet er blitt sendt, men har fremlagt kopi av standard tekst i sine inkassovarsler.

Innklagede sendte brev 01.09.10 med tilleggsopplysninger til Inkassoklagenemnda. Det ble her opplyst at inkassosaken gjelder ordre 001 og filmen Kurt blir grusom, kr 89,50, med forfall 15.04.09. Det ble redegjort for saksgangen og for fordringshavers rutiner for utsendelse av påminnelser og inkassovarsler. Det ble videre dokumentert at faktura var sendt til den adresse klager var oppført med i Folkeregisteret.

Sekretariatet for inkassoklagenemnda var 03.09.10 i kontakt med fordringshaver på telefon med forespørsel om når faktura for tilleggskravet (ordre 001) var sendt klager, da denne måtte være sendt etter utmeldingen den 26.05.09. Fordringshaver opplyste at det kunne han ikke se av sitt system.

### **3. Partene anfører**

Klager anfører at hun ikke har mottatt faktura eller purringer før betalingsoppfordringen 16.03.10. Hun mener at alle filmer var returnert, og at hun ikke hadde noen forpliktelser til fordringshaver da medlemskapet ble avsluttet.

Innklagede anfører at siden filmene er mottatt er også faktura mottatt, da faktura følger filmene. Det vises til at alle krav purres mellom 5 og 10 dager etter forfall og at inkassovarsel sendes etter 20-25 dager. Det anføres at inkassovarsel er sendt til klagers oppgitte adresse, og at det ikke skal ha kommet i retur. Selv om det fremgår av utskriften fra Folkeregisteret at klager flyttet rett før utsendelsen av inkassovarselet, må dette anses betryggende avsendt da hun ikke har meldt flytting til fordringshaver og varselet ble sendt til den adresse hun hadde oppgitt til kreditor. Posten har dessuten 1 måned gratis ettersendelse av post. Kravet ble betalt 07.04.10 og saken ble avsluttet. Det avises at saken har vært håndtert i strid med god inkassoskikk.

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

Saken ble behandlet i fulltallig nemndmøte 13. september 2010. Vedtak ble truffet med følgende begrunnelse:

Kravet ble betalt av klager før saken kom til behandling, men sett i lys av innklagedes manglende svar på klagers anmodning om å stille saken i bero mens innsigelsen var til behandling hos fordringshaveren, anses betalingen gjort med forbehold om medhold i nemnda.

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20.02.03 om klagenemnd for inkassotjenester behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven.

Inkassoloven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav. Etter lovens § 17 første ledd plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning etter standardsatser fastsatt i forskrift med hjemmel i § 19. Før utenrettslig inndrivning kan iverksettes må fordringshaver eller inkassator ha sendt skyldneren et inkassovarsel i samsvar med inkassoloven § 9. Etter § 17 fjerde ledd in fine kan

kostnadene ikke kreves erstattet dersom reglene i § 9, som er den aktuelle bestemmelse her, er overtrådt. I § 9 første ledd heter det:

- Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren
- a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel på papir om at inkasso vil bli satt i verk, og
  - b) i varselet ha gitt skyldneren en betalingsfrist som må ha løpt ut uten at beløpet er betalt.

Inkassoklagenemnda har forstått at kravet gjelder et tilleggskrav utløst av at klager sa opp sitt abonnement før medlemsvilkårene var oppfylt. Klager er derfor fakturert for differansen mellom verdien av velkomstpakken og tidligere betalt beløp.

Klager har hele tiden anført at hun ikke har mottatt ”purring” på beløpet, i det hun anfører at mottatte filmer var betalt og at to forsendelser var returnert. Hun mente selv hun etter dette ikke skyldte noe til fordringshaver.

Inkassoklagenemnda legger til grunn at fordringshaver ikke kan dokumentere når eller hvor dette tilleggskravet skal være sendt. Det fremkommer heller ikke i korrespondansen mellom partene at faktura for dette tilleggskravet er sendt, snarere tvert i mot, da fordringshaver viser til at faktura er mottatt sammen med filmene.

Inkassoklagenemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at tilleggskravet er brakt til forfall overfor klager. Det skal ha blitt sendt inkassovarsel og siden iverksatt inkasso over et krav som ikke er brakt til forfall. Innklagede har ved å sende et ulovlig varsel etter inkassoloven § 9 både overtrådt den nevnte bestemmelse og utsatt klageren for et urimelig påtrykk etter inkassoloven § 8. Klageren plikter da ikke å erstatte fordringshaverens inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Vedtaket er enstemmig.

## **5 Vedtak**

Klagen gis medhold. Innbetalte inkassokostnader skal tilbakebetales klager.

Rune Jensen  
Inkassoklagenemnda