

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2018-011

11.1.2018

ALEKTUM AS

Tvist

Har klager fremmet en innsigelse han burde fått vurdert?

Klager er fakturert for varer han har mottatt, men ikke bestilt. Innsigelse mot kravet er fremsatt både overfor tidligere fordringshaver, tidligere innfordrer og innklagede. Utenrettslig pågang har fortsatt. Nemnda viste til at bestillingsgrunnlaget for varene var etterspurt av klager flere ganger uten at dette var etterkommet. Ved kjøp av fordringen hadde innklagede plikt til å sørge for at de ble informert om tidligere fremsatte innsigelser. En muntlig fremsatt innsigelse er tilstrekkelig og uproblematisk rent bevismessig når den er fremsatt skriftlig overfor tidligere fordringshaver. Innklagede kunne derfor ikke kreve at innsigelsen skulle fremsettes skriftlig. Klager gis medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 400

Saksfremstilling

Grunnlaget for kravet er et fakturakrav pålydende kr 3 738, med forfall 27.12.16. Inkassovarsel ble sendt av Klarna 18.2.17. Betalingsoppfordring ble sendt 22.3.17. Kravet ble deretter purret hhv. 20.4.17 og 19.5.17. Betalingsoppfordring og purringene er sendt av Segoria.

Fordringen ble deretter kjøpt opp av innklagede, som sendte betalingsoppfordring tillagt inkassosalær etter lett sats, 2.8.17. Nytt betalingsvarsel ble sendt 28.8.17 og varsel om tvangsfullbyrdelse ble deretter sendt 25.09.17, etter at salær etter tung sats var påløpt.

Finansklagenemnda legger til grunn at alle varsler er betryggende avsendt og anses som mottatt.

Klager har anført at innklagede har brutt god inkassoskikk ved å iverksette og fortsette inndriving av et omtvistet krav. Klager har fått tilsendt varer han ikke har bestilt og har bestridt kravet fra første gang opprinnelig fordringshaver krevde betaling. Innsigelsen er fremsatt muntlig og skriftlig, men både opprinnelig fordringshaver, tidligere innfordrer og innklagede har fortsatt pågangen selv om de har vært klar over at kravet er bestridt. Det er anført at inkasso aldri skulle ha blitt iverksatt, men at saken isteden skulle ha blitt stanset eller henvist til Forliksrådet. Det anføres videre at innsigelsen er korrekt fremsatt. Innklagede mener at en innsigelse bare kan fremsettes skriftlig og har ikke villet nedtegne muntlig fremsatte innsigelser i "loggen". Klager er blitt oppringt av innklagede flere ganger, men har opplevd at han ikke er blitt hørt og har avsluttet samtalene. Klager har gjentatt kravet om at saken må stoppes eller sendes til Forliksrådet, men den utenrettslig pågang har fortsatt.

Inkassoforetaket har anført at klager har erkjent at varene er mottatt og at de ikke er returnert. Det er benyttet klagers navn, adresse og fødsels- og personnummer ved bestillingen. Klager er anmodet om å sende en skriftlig redegjørelse i saken, men han har ikke ønsket å gjøre dette, noe han mener han heller ikke er forpliktet til. Når en skyldner har en innsigelse mot et krav, blir han alltid anmodet om å fremme den skriftlig. Ofte har det vært en e-post-korrespondanse mellom partene som kan fremlegges, noe som hadde vært mulig i dette tilfellet. Saken er nå stilt i bero.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Inkassoloven gjør i § 17 andre ledd et viktig unntak fra hovedregelen i første ledd om at en skyldner plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving. Vilåårene for at erstatningsplikten skal falle bort er at skyldneren har fremsatt innsigelser som "det var rimelig grunn til å få vurdert før inndriving ble satt i verk" og dette skal gjelde selv om "kostnadene påløp før innsigelsene ble satt fram, dersom ikke skyldneren burde satt dem fram tidligere." Innsigelser som er fremsatt før inkasso ble satt i verk, vil nærmest alltid være fremsatt i tide.

Unntaksbestemmelsen er grundig behandlet i inkassolovens forarbeider, og nemnda viser senest til avgjørelsen i sak 20173867 der det er gjengitt uttalelser fra forarbeidene. Det fremgår av disse uttalelsene at det med "rimelig grunn til å få vurdert" er ment at det ikke kreves særlig mye med hensyn til innsigelsenes vekt og at både fordringshaver og inkassator plikter å foreta selvstendige vurderinger av innsigelsenes holdbarhet.

Fakturaen for det påståtte varekjøpet forfalt til betaling 27.12.16. Innsigelsen ble fremsatt første gang i e-post 17.1.17 til Klarna, altså i god tid før Klarna sendte inkassovarsel 18.2.17. Innsigelsen er derfor fremsatt i tide.

I e-posten viste klager til at han hadde mottatt faktura og skrev deretter: "Jeg har aldri bestilt noe fra dere men har fått tilsendt diverse pakker for avhenting hos Posten Norge. Jeg bestrider deres krav. Jeg ber om at dere sender meg bestillingsgrunnlaget for varene."

Innsigelsen, som gjelder det avtalemessige grunnlag for bestillingen, ble gjentatt flere ganger i e-post-korrespondanse med opprinnelig fordringshaver uten at bestillingsgrunnlaget for varene ble lagt frem. Innklagede kjøpte opp fordringen, men pliktet i den forbindelse å sørge for at de ble informert om tidligere fremsatte innsigelser. Det fremgår av innklagedes tilsva at klager kontaktet dem på telefon, men innklagede ba om å få innsigelsen skriftlig, noe de ikke har krav på. En muntlig fremsatt innsigelse er tilstrekkelig og uproblematisk rent bevismessig når den er fremsatt skriftlig overfor tidligere fordringshaver.

Nemnda finner at klager hadde rimelig grunn til å få vurdert sin innsigelse og at vilåårene for å bli fritatt for erstatningsplikten derfor er til stede.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Ørnulv Bjercke (selskapsrepresentant), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).