

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2019-633

3.9.2019

VISMA COLLECTORS AS

Varsling

Om kravet er korrekt varslet

Fordringshaver sendte faktura på Vipps. Klager trodde at faktura ville komme på fordringshavers nettside, slik klager var vant med. Faktura i Vipps ble ikke åpnet. Klager kontaktet innklagede etter å ha mottatt betalingsoppfordring med salær. Klager mente at han verken hadde mottatt faktura eller inkassovarsel. Nemnda viste til at kravet til utsendelse av faktura må være det samme som ved utsendelse av et inkassovarsel, det må ha skjedd på en betryggende måte og til en adresse hvor det er grunn til å regne med at man når frem til skyldneren. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 437,50

Saksfremstilling

Saken gjelder ubetalte fakturaer for bomplasseringer.

Klager har anført at kravet på inkassokostnadene må bortfalle da kravet ikke er korrekt varslet. Bilnummeret ble endret på fordringshavers nettside 17.8.18. Klager antok at alt var i orden, og at faktura ville komme inn på fordringshavers nettside, som alle andre fakturaer. Den 4.2.19 mottok klager inkassokrav med fullt salær. Det ble informert om at faktura ikke var mottatt, og at fakturaen heller ikke var å finne på "Min side" hos fordringshaver. Innklagede opplyste at fakturaen var sendt til Vipps, og at det er annet selskap som sender ut fakturaene og at de derfor ikke er synlige på hjemmesiden. Som kunde kan ikke klager vite at fakturaene sendes ut fra annet selskap. Fakturaen fra Vipps kunne ikke åpnes da klager gikk inn på Vipps. Det er ikke mottatt inkassovarsel.

Inkassoforetaket har anført at kravet er korrekt varslet, og at kravet på inkassokostnader opprettholdes. Enkeltpasseringer oppstår når abonnementet ikke er gyldig på passeringstidspunktet. Faktura var ikke tilgjengelig på fordringshavers nettside fordi han registrerte bilen inn i sitt abonnement 26.8.18 og alle passeringer var før den tid. Dette er også forklaringen på at han ikke fikk opp faktura under sitt abonnement. Faktura er sendt i Vipps, mens inkassovarsel er sendt pr. post. Vipps kommer klart innenfor grensen som trekkes for bruk av elektronisk kommunikasjon. Mottak av fakturaer i Vipps forutsetter at brukeren har akseptert dette i innstillingene for Vipps. "Vipps regninger" kan enkelt slås av under innstillinger og "betalingsvalg". Ifølge vår oppdragsgiver vil faktura kun være tilgjengelig i Vipps 14 dager etter forfall, og vil etter denne dato ligge der "grået ut", slik at det ikke skal bli dobbelt betalinger når inkassovarsel sendes. Inkassovarsel ble sendt pr. post 27.12.18.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Hovedspørsmålet i saken er om hovedkravet er brakt til lovlig forfall ved at faktura, i stedet for å bli sendt via "Min side" slik fordringshaveren hadde praktisert det til da, ble sendt elektronisk på "Vipps".

Inkassoloven § 9 ble endret ved lov 31.3.17 og endringen trådte i kraft 18.4.17. Endringen åpnet for at inkassovarsel deretter kunne sendes elektronisk i stedet for på papir. Dette ble gjort ved at "på papir" ble fjernet fra § 9 samtidig som det ble føyd til en ny bestemmelse i § 3 a som bestemmer at:

Krav i eller i medhold av denne loven om at meddelelser til skyldneren skal gis skriftlig, er ikke til hinder for bruk av elektronisk kommunikasjon dersom meddelelsen er sendt på en betryggende måte.

Bestemmelsen gjelder ikke utsendelse av faktura, men nemnda har i sine avgjørelser lagt til grunn at kravet må være brakt til forfall på lovlig måte ved for eksempel utsendelse av faktura. Da det er et grunnleggende vilkår for varsling og iverksettelse av inkasso at kravet på forhånd er brakt til forfall, og at skyldneren har fått en rimelig frist på seg til å betale, er det nemndas syn at kravet til utsendelse av faktura bør være det samme som ved utsendelse av et inkassovarsel; det må ha skjedd på betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med at man når frem til skyldneren.

I Prop. 6 L (2016-2017) om blant annet endringer i inkassoloven uttaler departementet på side 20 blant annet følgende:

Departementet tar utgangspunkt i at det ikke bør åpnes for elektronisk kommunikasjon på en måte som reduserer skyldners mulighet for å ivareta sine interesser. Det er viktig at mottakeren mottar varslet på en måte som gir vedkommende god oppfordring til å lese det, slik at vedkommende kan innrette seg." Og videre at "vilkåret om at elektroniske meddelelser må sendes på "betryggende måte", bør tolkes strengt. Det sentrale vil være at forsendelsesmåten sikrer at vedkommende i tilstrekkelig grad blir gjort oppmerksom på at rettslig relevant informasjon har kommet inn til vedkommendes elektroniske meldingsmottak. Dette forutsetter blant annet at mottakeren i tilstrekkelig grad selv har åpnet for, og har grunn til å være oppmerksom på, at viktige varsler kan bli sendt på den aktuelle måten.

Partene i nærværende sak synes enige om at det mellom fordringshaver og klager var fast praksis å sende fakturaer via "Min Side", en elektronisk side klager hadde tilgang til hos fordringshaver som et ledd i avtaleforholdet mellom dem. Faktureringen var åpenbart knyttet til klagers bil, nærmere bestemt bilnummeret. Da klager byttet bil, forutsatte dette at han opplyste om dette via nettsiden. Klager gjorde også det, oppga nytt bilnummer og opplyste at byttet skjedde 17.8.18. Etter det som er fremlagt, legger nemnda til grunn at denne informasjonen først ble registrert 26.8.18 hos fordringshaver. Fakturaen som denne saken gjelder, er datert 6.11.18 og omfatter bompasseringer mellom de to nevnte tidspunkter. Om grunnen til at også disse kunne sendes via abonnementets "Min Side", skriver innklagede 13.3.19 følgende:

Denne saken gjelder enkeltpasseringer før bilnummeret ble registrert på abonnementet, og kommer derfor ikke opp under "min side".

Nemnda peker på at det dreier seg om endring av en etablert praksis. Bilskiftet ble registrert og gjort tilgjengelig for fordringshaver 26.8.18. Fordringshaver hadde da god tid til å underrette klager om at faktura denne gang ville bli sendt på en annen måte, for eksempel ved bruk av "Vipps", idet fakturering først skjedde 6.11.18, ca. 1 ½ måned senere. Slik nemnda ser det, er faktura ikke sendt på betryggende måte i dette tilfellet.

Inkassovarslet er sendt med post til samme adresse som klager benytter i sin klage og anses da betryggende avsendt selv om klager bestrider at han har mottatt dette varslet.

Da kravet ikke er brakt til lovlig forfall før varslet ble sendt, plikter ikke klager å betale inkassokostnadene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant), Kristin Thorne Kleiberg (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).