

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2022-575

29.6.2022

KREDINOR SA

Varsling

Om kravet er korrekt varslet.

Faktura og inkassovarsel ble sendt som eFaktura til Vipps. Klager mente at han ikke hadde mottatt faktura og varsel, da han ikke var klar over at denne løsningen eksisterte. Inkassoforetaket viste til at klager hadde takket ja til å motta eFaktura i Vipps-applikasjonen. Inkassoforetaket fikk medhold. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

Saksfremstilling

Saken gjelder innfordring av faktura for bompasseringer. Faktura ble sendt den 16.9.21, og kravet forfalt til betaling 7.10.21. Inkassovarsel ble sendt 26.10.21. Både faktura og inkassovarsel ble sendt som eFaktura til Vipps.

Betalingsoppfordring ble sendt per Digipost 24.11.21.

Klager har anført at han aldri mottok faktura eller inkassovarsel fordi det ble sendt på Vipps. Klager ante ikke at denne løsningen eksisterte. Klager har også vist til at kravet gjelder bompasseringer med skilt der det var opplyst at faktura ville mottas per post.

Inkassoforetaket har anført at faktura og inkassovarsel er betryggende avsendt. Klager har takket ja til å motta eFaktura i Vipps sin applikasjon, og kan når som helst avstå fra å motta regninger og eFakturaer i Vipps under sine profilinnstillinger. Distribusjon av eFaktura blir også tilgjengelig for betaling i klagers nettbank

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Nemnda tar først stilling til om det forelå en avtale mellom bomselskapet og klager om at faktura skulle sendes pr. post.

I klagen skriver klager blant annet følgende om dette:

Dette er fra bompasseringer ved prøveskilt hvor jeg fikk opplyst om at fakturaer ville mottas pr post. Noe som har skjedd med alle de andre bom selskapene bortsett fra Vegfinans. Det ble også informert om at det ville ta mange mnd før jeg mottok fakturaene.

Nemnda bygger i sin praksis på at den som fremsetter en påstand, i dette tilfellet klager, har bevisbyrden. I sivile saker og i klagesaker er det overvektsprinsippet som gjelder. Dette innebærer at den som har bevisbyrden, må gjøre det overveiende sannsynlig (mer enn 50 %) at det faktisk forholder seg slik som påstått.

Det er for nemnda noe uklart hva klager bygger sin anførsel på. Innklagede har oppfattet det slik at klager mener å ha vært i kontakt med fordringshaver og på den måten fått tilsagn om å få faktura i posten. Innklagede har derfor i eget brev datert 24.5.22 vist til at klager er forespurt om dette i den direkte kommunikasjonen med fordringshaver før inngivelse av klagen, uten at klager har besvart spørsmålet.

Fakturaen ble i dette tilfellet sendt klager 16.9.21. Kravet gjaldt åtte bompasseringer med kjøretøy påsatt prøveskilt på E6 og E18 1.9.21. Det fremgår av klagers kommunikasjon med bomselskapet at han første gang ble oppmerksom på kravet den 24.11.21 da han åpnet Digipost og mottok betalingsoppfordringen. Det fremgår samme sted at selskapet mente at både faktura og inkassovarsel var betryggende avsendt da han hadde akseptert denne forsendelsesmåten ved å godta vilkårene for Vipps.

Nemnda finner etter dette ingen holdepunkter for at klager verken på forhånd eller i etterkant fikk noe tilsagn fra fordringshaver om at fakturaen ville bli sendt ham i posten.

Dersom klager skal forstås slik at informasjonen fremkom på oppsatte skilt, er det nemndas oppfatning at klagers tilslutning til Vipps uansett overstyrer det som eventuelt måtte fremkomme på oppsatte skilt, se nærmere nedenfor.

I klagen opplyser klager at han "aldri mottok faktura eller inkasso varsel fordi de hadde sendt de på Vipps."

Den 28.11.21 skrev han blant annet følgende til bomselskapet:

Da jeg snakker med kundeservice får jeg beskjed om at fakturaene hadde blitt sendt på Vipps. Jeg ble sjokkert da jeg ikke visste at det var en service Vipps hadde, hadde aldri opplevd denne praksisen før og var helt uviten om at jeg hadde noen fakturaer der. Da jeg gikk inn og sjekket var de uåpnet. Både faktura og inkassovarsel.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager mottok både faktura og inkassovarsel på Vipps, men at han først åpnet dokumentene og leste de etter å ha mottatt betalingsoppfordringen i Digipost.

Klager har opplyst at han deretter betalte det som fremkom som krav i betalingsoppfordringen, og som inkluderte inkassokostnader, men nemnda anser betalingen for å ha skjedd med forbehold fordi saken deretter raskt ble klagt inn for nemnda.

Spørsmålet blir så om kravet er varslet på korrekt måte.

Inkassoloven § 9 første ledd bokstav a lød fra 2001 (lov 21.12.2001 nr. 117) slik:

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.

Kravet om forsendelse på papir var også inntatt i inkassoloven § 10 første ledd. Begge bestemmelsene ble endret ved at ordene "*på papir*" ble fjernet. Endringen trådte i kraft 18.4.17 og innebar at kravet om at inkassovarsel og betalingsoppfordring måtte sendes i posten falt bort.

Kravet til skriftlighet ble opprettholdt, men varslet kan nå sendes elektronisk om det skjer på "en betryggende måte", jf. inkassoloven § 3 a. Hva dette nærmere innebærer, fremgår av forarbeidene, Prop. 6 L (2016-2017), Endringer i tinglysningsloven, inkassoloven og tvangsfullbyrdsloven mv. (teknologinøytralitet) s. 20 der det blant annet heter at:

Den viktige varslingsfunksjonen ved skriftlighetskravet tilsier at vilkåret om at elektroniske meddelelser må sendes på "betryggende måte", bør tolkes noe strengt.

...

Det sentrale vil være om 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.

...

Hvis en elektronisk meddelelse er sendt på en måte som gjør at den faktisk er kommet til mottakerens kunnskap, bør det ikke spille noen rolle hvordan den er sendt. Meddelelsen bør da anses sendt på en "betryggende måte". Noe annet er at dette kan få betydning for beregningen av frister som løper fra når

varselet er sendt.

...

Som Forbrukerombudet antar imidlertid departementet at man ikke bør kunne legge til grunn at forbrukere skal åpne eller lese verken e-post eller e-postvedlegg som kommer fra en avsender de ikke har et direkte kundeforhold til, eller som de ikke har akseptert å motta e-post fra. Dersom mottakeren selv har kommunisert pr e-post til avsenderen kort tid i forveien, bør dette likevel etter departementets oppfatning kunne forventes at vedkommende anses tilstrekkelig oppmerksom på at avsenderen kan svare med en e-post som inneholder rettslig relevant informasjon.

Utsendelse av faktura reguleres ikke av inkassoloven, men nemnda har i sin praksis lagt til grunn at faktura også må sendes på en betryggende måte.

Bruk av Vipps har tidligere vært behandlet av nemnda, blant annet i sak 2021-437 der nemnda enstemmig uttalte følgende:

Vipps er et produkt utviklet av og for norske banker. Vipps-appen tilbyr en enkel måte å overføre penger på og omfatter nå flere produkter som Vipps Regninger eller Vipps eFaktura. For å få Vipps Regninger eller Vipps eFaktura må den enkelte bankkunde selv akseptere å motta krav på denne måten. Aksepten er generell og krever ikke at det gis samtykke overfor hver enkelt fordringshaver.

Ønsker man ikke lenger å motta regninger på denne måten, kan man opprette avtalegiro eller deaktivere Vipps Regninger og Vipps eFaktura.

Finansklagenemnda Inkasso rettet i sin tid en forespørsel til Vipps AS for å få en nærmere redegjørelse for hvordan Vipps fungerer. I sitt svar til sekretariatet 6.5.21 skriver Vipps AS at firmaet i 2018 lanserte noe som ble kalt Vipps Regninger. Dette var firmaets egen digitale regningstjeneste som det solgte til ulike bedrifter. I brevet heter det blant annet:

eFaktura er en del av banknæringen sin felles operasjonelle infrastruktur, og er en elektronisk meldingsutvekslingstjeneste for betalingskrav. *Regler om eFaktura* fastsettes av Bits, og den enkelte aktørs roller og ansvar er beskrevet i regelverket. Den enkelte bankkundes mulighet til å motta eFaktura er regulert i kontoavtalen mellom kunden og banken. eFaktura leveres av alle norske banker. En e-faktura vil i henhold til regelverket presenteres i samtlige av fakturamottaker sine nettbanker/behandlingsflater.

Ordningen ble utvidet i 2019 ved at Vipps AS sluttet seg til *Regler om eFaktura* og Vipps-appen ble godkjent som en behandlingsflate for eFaktura.

Konsekvensen av denne godkjenningen er at eFakturaer blir gjort tilgjengelige i Vipps-appen i tillegg til kundene sine nett- og mobilbank(er). Som i nettbanken, kan kunden i Vipps-appen behandle eFakturaen for eksempel gjennom å godkjenne og legge den til forfall på en valgt dato. Betalingen skjer som en kontobelastning på bankkontoen kunden selv angir. Kunden kan selv velge å skru av visning av eFaktura i Vipps gjennom innstilling i profilen. Regningen vil fortsatt vises for behandling i kundens nettbank, selv om den deaktiveres for visning i Vipps.

I forbindelse med utvidelsen i 2019 ble brukerne presentert for følgende samtykkekort:

Bedrifter som tilbyr Vipps eFaktura vil automatisk kunne sende deg digitale regninger i Vipps og nettbanken, og du slipper å få papir i postkassa. Du velger selv om du vil betale i Vipps eller nettbanken. Det er ingen fare for å betale dobbelt, og du har alltid oversikt. Du kan reservere deg mot enkeltbedrifter i nettbanken din. Dersom du ikke ønsker regninger i Vipps, kan du skru av dette under "Betalingsvalg". Les mer i brukervilkår.

Det var deretter angitt et felt som man måtte klikke på og hvor det sto "OK, har lest".

Når det gjelder den konkrete vurderingen av om faktura og inkassovarsel skal anses betryggende avsendt, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Inkassos flertall, leder og Rørvik, bemerker:

Bakgrunnen for lovendringen i 2017 var ikke å endre ordningen om at avsenderen kun hadde ansvaret for at varsler var betryggende avsendt, til en adresse som avsender hadde god grunn til å tro at mottakeren ville kunne nås på. Dette fremkommer blant annet ved at det i det ovenfor

siterte uttales at det sentrale er at "rettslig relevant informasjon har *kommet inn* til vedkommendes elektroniske meldingsmottak." Det var og er fortsatt mottakerens ansvar å gjøre seg kjent med det som kommer i hans postkasse. Lovendringen innebar kun at skriftlige varsel også kunne *sendes på* andre måter enn på papir, nemlig elektronisk.

Flertallet viser videre til at lovgiver i det som er sitert ovenfor, blant annet fremhever at det avgjørende vil være om den enkelte mottaker selv har åpnet for bruk av elektronisk kommunikasjon og har grunn til å være oppmerksom på at viktige varsler kan bli sendt på denne måten. Når man, som klager, har akseptert å få eFaktura i Vipps, sendes fakturaen både til Vipps og til nettbanken. I et innhentet svar fra Vipps AS uttales det at man "ikke kan utelukke fravær av eFaktura i brukers nettbank grunnet feil eller innstillinger." Når det gjelder klagers innstillinger i nettbanken, er dette forhold som klager selv har risikoen for. Velger han bort varsling i nettbanken, må han selv bære ansvaret for det. Når det gjelder feil, opplyser Vipps AS at man i september 2021 hadde en feilsituasjon der sluttbrukere hadde sagt "ja" til eFaktura i Vipps uten å ha nettbank, men denne feilen ble rettet i september. Klager kan ha vært i denne kategorien, men feilen rammet uansett ikke inkassovarslet som ble sendt i oktober 2021. Slik klager har forklart det, oppdaget han først fakturaen og inkassovarslet som begge lå i Vipps, ved mottak av betalingsoppfordringen 24.11.21, over to måneder etter at fakturaen ble sendt og nær på en måned etter at inkassovarslet ble sendt ham.

Lovgiver har videre pekt på at forsendelsesmåten ikke har betydning dersom varslene er kommet til mottakerens kunnskap. Klager har selv bekreftet at begge varslene lå i Vipps-appen, men at han åpnet dem først etter mottak av betalingsoppfordringen. Varslene kom med andre ord til klagers kunnskap under den utenrettslige inndrivingen. Det forhold at klager "åpnet sin digitale postkasse" lang tid etter at varslene var mottatt, må etter flertallets syn, på samme måte som før lovendringen, være mottakerens, i dette tilfellet, klagerens ansvar. Det er ikke fra klagers side opplyst noe om at han var forhindret fra å gjøre seg kjent med varslene, og som etter flertallets syn kan føre til forskyvning av fristberegningen.

Sak 2019-633, som klager har vist til, gjaldt en sak med et helt annet faktum og har derfor etter flertallets syn ikke overføringsverdi til vår sak. Partene i den saken hadde en fast praksis om utsendelse av fakturaer via "Min Side". Uten forvarsel sendte bomselskapet faktura på Vipps.

Mindretallet, Sandvik, bemerker:

Som det fremkommer av forarbeidene til inkassoloven § 3a om elektronisk kommunikasjon, vil det sentrale for om et varsel etter loven er sendt på "betryggende måte", være om mottaker i tilstrekkelig grad blir gjort oppmerksom på at varslet har kommet frem i vedkommendes meldingsmottak. Videre at "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".

Vipps har siden sin lansering i 2015 tradisjonelt vært en betalingsløsning forbrukere har benyttet mellom venner og bekjente for overføring av små beløp. I 2019 ble Vipps noe mer enn en lett betalingsløsning i privat sammenheng, da det ble innledet et samarbeid med Bits om "Vipps eFaktura" som medførte at forbrukere kunne motta eFakturaer i sin mobilapp. Denne endringen ble automatisk gjennomført og hjemlet i Vipps avtalevilkår, og forutsatte ikke eksplisitt samtykke fra brukerne.

Slik mindretallet ser det, har ikke klager hatt tilstrekkelig grunn til å være oppmerksom på inkassovarslet. Han fikk ikke eFaktura eller inkassovarsel i sin nettbank, da han hadde valgt bort

dette. Han hadde heller ikke tilstrekkelig grunn til å være oppmerksom på at det kan komme inkassovarsler i sin Vipps applikasjon.

Vipps har tradisjonelt vært en betalingsløsning og mindretallet viker tilbake for å omtale dette som en digital postkasse. Videre fremgår det ikke av tjenesten eller på annen måte gitt beskjed til brukerne at meldinger med særlig viktighet nå vil komme i Vipps. Tjenesten kan derfor ikke anses som et naturlig mottakspunkt for slike varsler etter inkassoloven § 3a. Det vises i denne forbindelse til forarbeidene, hvor det fremgår at åpningen for at varsler kan sendes elektronisk ikke bør medføre at skyldneres muligheter for å ivareta sine interesser reduseres. Videre at "det er viktig at mottakeren mottar varselet på en måte som gir vedkommende god oppfordring til å lese det, slik at vedkommende kan innrette seg".

For ordens skyld nevnes at FinKN 2021-437 etter mindretallets syn ikke tilsier et annet resultat, da skylderen i nevnte sak var oppmerksom på regning og inkassovarsel innen kort tid etter mottagelse.

Flertallets syn legges til grunn for avgjørelsen. Klagen har etter dette ikke ført frem, og klager plikter da å betale de utenrettslige kostnadene, noe han etter det opplyste allerede har gjort.

Avgjørelsen er avsagt under dissens slik det redegjort for ovenfor.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Inkassoforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Tommy Album Rørvik (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).