

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2024-1166

16.12.2024

Intrum AS

Tvist

Innsigelser – om klager i tide har fremmet en innsigelse han hadde krav på å få vurdert.

Saken gjaldt innfordring av to fakturakrav fra et strømselskap. Det forelå en feilfakturerings i januar 2024, som ble korrigert i faktura for februar 2024. Klager anførte at han ikke ville betale fakturakravene før han hadde fått avklart at krav som fremgikk av februar- og mars fakturaene var korrekte. Klager fremsatte innsigelse mot kravene den 28.5.24. Dette var etter at fakturakrav for februar var oversendt til inkasso. Inkassoforetaket fikk medhold. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 2 240

Saksfremstilling

Saken gjaldt to misligholdte fakturakrav fra et strømselskap.

Sak med saksnummer A hos inkassoforetaket (strømfaktura for februar)

Kravet gjelder faktura for strømkrav samt nettleie for perioden 1.2.24 til 1.3.24 med fakturanummer ... Fakturaen forfalt til betaling den 22.3.24. Det ble sendt purring med eFaktura til nettbank via Vipps den 12.4.24.

Det ble sendt inkassovarsel den 30.4.24 med betalingsfrist 14.5.24. Det ble videre sendt betalingsoppfordring den 22.5.24 med betalingsfrist den 5.6.24. Inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt som eFaktura til klagers nettbank via Vipps. Det er opplyst at saken ble tillagt inkassosalær den 21.5.24.

Klager har den 28.5.24 sendt en forespørsel til fordringshaver om hvorfor strømfaktura for februar er så mye høyere enn øvrige perioder. Klager opplyser at kravet anses omtvistet frem til dette er avklart. Fordringshaver har påfølgende dag gitt en tilbakemelding på henvendelsen og viser avslutningsvis til at de anser innsigelsen som løst.

Klager har i e-post av 11.6.24 opplyst at han opprettholder innsigelse mot kravet frem til han får en tilbakemelding med tydelig henvisninger til poster i faktura. Klager har den 13.6.24 mottatt en tilbakemelding fra fordringshaver med en mer detaljert forklaring av de ulike postene i fakturaen. Det ikke opplyst at det har vært ytterligere korrespondanse mellom partene i perioden etter dette. Det er sendt klage til Finansklagenemnda den 30.8.24.

Hovedstol i sak A ble betalt til fordringshaver den 24.7.24. Gjenstående krav gjelder forsinkelsesrenter og inkassosalær.

Sak med saksnummer B hos inkassoforetaket (strømfaktura for mars)

Kravet gjelder faktura for strømkrav samt nettleie for perioden 1.3.24 til 1.4.24 med fakturanummer ... Fakturaen forfalt til betaling den 22.4.24.

Det ble sendt inkassovarsel den 10.5.24 med betalingsfrist den 24.5.24. Inkassovarsel ble sendt som efaktura til klagers nettbanken via Vipps. Det ble sendt betalingsoppfordring i saken den 29.5.24. Betalingsoppfordring ble også sendt som efaktura til klagers nettbank via Vipps. Det er opplyst at saken ble tillagt inkassosalær den 28.5.24.

Faktura i sak B ble betalt til fordringshaver den 30.5.24. Gjenstående krav gjelder forsinkelsesrenter og inkassosalær.

Klager har anført at det var feil i fakturagrunnlaget og at kravet derfor ikke skulle vært overført til inkasso før rettmessigheten av hovedstolen var avklart.

Inkassoforetaket har anført at innsigelsene ble fremsatt for sent og at de ikke kan se å ha handlet i strid med god inkassoskikk.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Nemnda mener at hovedspørsmålet i saken er om klager bør fritas for de utenrettslige omkostningene i medhold av inkassoloven § 17 andre ledd, og er enig med inkassoforetaket som har vurdert innsigelsen i lys av denne bestemmelsen og ikke som en uenighet om kravets størrelse, jf. inkassoloven § 1.

Bestemmelsen lyder slik:

Kostnadene kan ikke kreves erstattet dersom skyldneren hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk. Dette gjelder selv om kostnadene påløp før innsigelsene ble satt fram, dersom ikke skyldneren burde satt dem fram tidligere.

Bestemmelsen er et unntak fra hovedregelen i første ledd som bestemmer at skyldneren plikter å betale fordringshaverens nødvendige, utenrettslige kostnader.

Unntaksbestemmelsen i andre ledd er grundig behandlet i inkassolovens forarbeider.

I NOU 1983:8 s. 98 uttaler Inkassolovutvalget følgende om "*det er rimelig grunn til å få vurdert*" en innsigelse:

Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene, må det føre til at skyldneren ikke kan avkreves inkassosalær. Dette gjelder uansett om det hersker uenighet om juss eller faktum. Ved ordet "vurdert" har utvalget ment å understreke at det ikke skal settes for store krav til innsigelsens vekt og dessuten at det er inkassators og eventuelt fordringshaverens plikt å vurdere innsigelsen. Ved avgjørelsen av om innsigelsene er av en slik art at skyldneren har rimelig grunn til å få dem vurdert, har blant annet følgende momenter vekt:

- 1.hvor god grunn hadde skyldneren til å tro at innsigelsene var eller kunne være holdbare?
- 2.hvor uholdbar var i seg selv innsigelsen?
- 3.hvilken mulighet hadde skyldneren til å avklare spørsmålet selv, eller selv sørge for at det ble avklart?

I denne saken har fordringshaver erkjent at fakturaen for levering av nettleie i januar 2024 var uriktig. Feilen var at det ble gjort fradrag for et krav på nettleie og størrelsen på fradraget var dessuten for lavt i forhold til det som skulle vært fakturert fordi netteieren "hadde feil forbruk på de fleste av sine profilmålte anlegg" slik at samlet krav for januar ble for lavt, til sammen vel kr 3 400. Feilen ble korrigert i fakturaen for levering av strøm og nettleie i februar ved at det beløpet som var trukket fra i foregående faktura ble lagt til, samt at et noe høyere beløp (korrekt nettleie) ble ført opp. Konsekvensen ble at fakturaen for februarleveringen ble på vel kr 5 100 fordi det feilaktig krediterte beløp ble lagt til og fordi den omfattet korrekt nettleie for både januar og februar i stedet for bare for februar.

Korrigeringsene er, slik nemnda ser det, gjennomført på en måte som ikke uten videre er lett å få forstand av. Nemnda nevner i denne sammenheng at den skriftlige forklaringen som ble gitt til klager 29.5.24 også fremstår som lite forståelig. Den ble ikke godtatt av klager før det ble gitt en grei forklaring 13.6.24, og det var derfor av disse grunner berettiget av klager å be om en mer utfyllende forklaring på sammenhengen mellom januarfakturaen og februarfakturaen slik klager gjorde.

Det avgjørende spørsmålet er imidlertid om innsigelsen ble satt frem i tide.

Hovedregelen er at innsigelser skal fremsettes så snart som mulig, som hovedregel før inkassokostnader er påløpt, det vil si før saken blir overført til inkasso. Begrunnelsen for dette er ønsket om å unngå at det påløper unødige kostnader.

I Ot.prp. nr. 2 (1987-1988) kapittel VI om skyldnerens erstatningsplikt heter det om dette:

Det vil bero på en aktsomhetsvurdering om en skal komme til at skyldneren burde ha satt frem innsigelsene tidligere. Det vil ofte være naturlig å forlange at innsigelsene blir satt frem etter at skyldneren har fått purring eller inkassovarsel, se § 9. Enda større grunn vil det være til å kreve dette dersom skyldneren også har fått betalingsoppfordring med oppfordring til å komme med innsigelser, se § 10. Det må imidlertid vurderes individuelt hvor sterk oppfordring til å komme med innsigelser skyldneren bør ha og må anses å ha fått.

Aktsomhetsvurderinger kan være vanskelige. Avgjørelsen må foretas konkret etter en samlet vurdering av de opplysninger som foreligger.

Nemnda tar først stilling til på hvilket tidspunkt innsigelsen ble fremsatt.

Klager har i e-post 21.10.24 opplyst at han, da han "mottok fakturaen som senere skulle vise seg å være feil, kontaktet Fjordkraft pr telefon med spørsmål rundt mulig feil i faktura for periodene." Fordringshaver skal ha avvist "alle mistanker om feilfakturerings, og jeg ble derfor usikker på om jeg hadde grunnlag for å hevde at fakturaen var feil på dette tidspunktet." Fakturaen som var feil, er datert 12.2.24, og nemnda legger til grunn at tidspunktet klager viser til er omtrent i midten av februar 2024.

Innklagede og/eller fordringshaveren har ikke bekreftet oppringingen. Nemnda har litt vanskelig for å forstå at oppringingen kan ha skjedd på det tidspunktet som klager har opplyst, fordi fakturaen var omtrent på samme nivå som fakturaen for levering på slutten av 2023. Det var fakturaen som ble sendt 12.3.24 som skilte seg ut og som det var grunn til å stille spørsmål ved fordi den var vesentlig høyere og inneholdt to poster for januar 2024 i tillegg en post for februar.

Nemnda finner etter dette at det ikke er gjort overveiende sannsynlig at innsigelsen om ønsket forklaring på februarfakturaens poster først ble satt frem 28.5.24.

En betalingsoppfordring skal etter inkassoloven § 10 første ledd blant annet inneholde en oppfordring om "å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager."

Betalingsoppfordring for februarfakturaen ble sendt klager 22.5.24 med frist til 5.6.24. Tilsvarende ble betalingsoppfordringen for marsfakturaen sendt 29.5.24 med 14 dagers frist. Innklagede har i sitt tilsvarende opplyst at klager fremsatte innsigelse til fordringshaveren direkte på den eldste fakturaen 28.5.24, og at innklagede mottok tilsvarende innsigelse dagen etter der klager viste til begge saksnummer og opplyste at innsigelsen gjaldt begge saker. Innsigelsene og svarene er dokumentert, og nemnda legger etter dette til grunn at klager fremsatte innsigelsene i begge saker senest i løpet av 14 dagers fristen i betalingsoppfordringene.

Spørsmålet blir etter dette om dette var tids nok eller om det forelå tilstrekkelige oppfordringer til å fremsette dem tidligere. Nemndas medlemmer er enige om at fordringshaver pliktet å rette opp sin egen feil. Uenigheten gjelder om dette ble gjort tidlig nok og på en slik måte at klager hadde

tilstrekkelig oppfordring til å fremsette sin innsigelse før fordringshaveren pådro seg utenrettslige inndrivingskostnader.

Finansklagenemnda Inkassos flertall, leder og Hagesæther, bemerker:

Flertallet er etter en samlet vurdering av nedenstående forhold kommet til at innsigelsen ble satt frem for sent.

Flertallet tar utgangspunkt i at februarfakturaen skilte seg ut ved at den var vesentlig høyere enn for de to foregående månedene, og at det på fakturaens forside var ført opp tre poster hvorav to poster gjaldt nettleie for den *foregående* måneden, nemlig januar 2024. I tillegg kom leien for februar 2024. Resultatet var en samlet nettleie og en samlet sum på fakturaen som var vesentlig høyere enn for de foregående månedene.

Dessuten ble det 6.3.24, før utsendelse av fakturaen den 12.3.24, sendt ut en SMS til fordringshaverens kunder der det ble opplyst om en systemfeil hos netteier, og der det ble forklart at nettleien feilaktig var kreditert i stedet for fakturert for januar, og at fakturaen derfor ville "inneholde dobbel nettleie, en som går mot kreditnota og den andre som kunden skal betale." Det ble opplyst at fakturaen var korrekt og at ytterligere spørsmål måtte rettes til netteier.

Slik flertallet ser det, var det allerede i midten av mars oppfordring til å fremsette spørsmål om riktigheten av nettleien i februarfakturaen. Alle relevante opplysninger forelå på dette tidspunktet, og det er ikke opplysninger i saken som skulle tilsa at det var behov for å avvente ytterligere. Tvert i mot fikk klager både purring og inkassovarsel før han reagerte 28.5.24, mer enn to måneder etter fakturaforfall.

Mindretallet, Bjønness, bemerker:

Mindretallet mener innsigelsen ble fremsatt tidsnok, og at klageren derfor bør fritas for å betale de utenrettslige kostnadene.

Mindretallet legger vekt på at forklaringen på feilen sett fra en vanlig forbrukers syn kunne vært gjort på en langt enklere og tydeligere måte ved for eksempel å sende en kreditnota på hele januarfakturaen og så sende en ny korrekt faktura. Det ville trolig ført til en senere innbetaling fra kundene og derved et tilsvarende kortvarig likviditetstap for fordringshaveren og derved også den uskyldige strømleverandøren, men fordringshaverne er nærmest til å bære konsekvensene av egne feil og for at fakturaene i virkeligheten inneholder krav fra to ulike fordringshavere. Når man valgte en annen fremgangsmåte, innebar det at mottagerne måtte finne frem foregående faktura for å ha mulighet for å forstå hva som var den opprinnelige feilen. SMS'en var ikke formulert på en måte egnet til forståelse for vanlige forbrukere, og det er lett å overse slike meldinger i en travel hverdag.

Verken purringen eller inkassovarslet inneholdt oppklarende informasjon, og det var først i betalingsoppfordringene at klager ble oppfordret til å fremme sin innsigelse.

Ved dissens er det flertallets syn som skal legges til grunn. Det innebærer at klagen ikke har ført frem, og at klager følgelig plikter å betale de utenrettslige kostnadene i begge inkassosakene.

Avgjørelsen er avsagt under dissens slik det fremgår ovenfor.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Inkassoforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (bransjerepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).