

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 22/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 28. apríl 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um fyrirkomulag innheimtu af hálfu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist greiðslu innheimtukostnaðar umfram það sem mælt er fyrir um í innheimtulögum nr. 95/2008 og reglugerðar nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila í innheimtukostnað seinustu 10 ár.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með bréfi, dags. 5. maí 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni 18. maí 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 20. júní 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, yfirlit yfir álögð innheimtugjöld varnaraðila á hendur sóknaraðila frá 1. janúar 2009 til 1. febrúar 2019, tilkynning um gjaldfallna skuld frá Z á hendur sóknaraðila, dags. 14. febrúar 2019, uppgjörssreikningur frá Z á hendur sóknaraðila, dags. 4. febrúar 2019, uppgjörssreikningur varnaraðila á hendur sóknaraðila, dags. 4. febrúar 2019, bréf frá Fjármálaeftirlitinu til varnaraðila, dags. 29. apríl 2019, svo og bréf varnaraðila til Fjármálaeftirlitsins, dags. 16. maí 2019.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Sóknaraðili hefur um árabíl fest kaup á raforku fyrir notkun á heimili sínu af fyrirtækinu Z, sem er í eigu varnaraðila. Varnaraðili sér um dreifingu raforkunnar og gefur út mánaðarlega greiðsluseðla til sóknaraðila vegna m.a. jöfnunargjalds, fastagjalds og gjalds fyrir dreifingu og flutning raforku.

Af gögnum málsins verður ráðið að vanskil hafi reglulega orðið á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila vegna þjónustunnar. Varnaraðili hefur krafist greiðslu vegna vanskila sóknaraðila með milliinnheimtubrési á um það bil tveggja mánaða fresti frá 17. febrúar 2009. Með hverju milliinnheimtubrési var krafist innheimtukostnaðar, að fjárhæð 2.000 krónur frá 17. febrúar 2009 til 23. október 2012, en að fjárhæð 2.100 krónur frá 3. janúar árið 2013 til 14. febrúar árið 2019. Á tímabilinu frá 17. febrúar 2009 til 14. febrúar 2019 hefur varnaraðili sent sóknaraðila níu fruminnheimtubrési og 55 milliinnheimtubrési. Alls nemur innheimtukostnaður varnaraðila á því tímabili, samkvæmt framlögðum gögnum, 117.500 krónum auk virðisaukaskatts.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér þann innheimtukostnað sem sóknaraðili hefur greitt varnaraðila seinustu 10 ár vegna vanskila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili telur að innheimtufjárhæð varnaraðila rúmist ekki innan ákvæða innheimtulaga nr. 95/2008 og sé hærri en mælt er fyrir um í reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á þeim innheimtukostnaði sem hann hefur greitt til varnaraðila frá því í febrúar árið 2009.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili sendi ekki út fruminnheimtubríf vegna hvers reiknings sem fer í vanskil áður en milliinnheimtubríf er sent. Heimilt er að krefjast greiðslu að fjárhæð 950 krónur vegna fruminnheimtubrúfs en 2100 krónur vegna milliinnheimtu, án virðisaukaskatts. Þá bendir sóknaraðili á að upphæðin sé ekki þrepaskipt eftir því hver fjárhæð skuldarinnar er. Kostnaðurinn sé reiknaður út í hverjum mánuði og falli því að hluta til aftur á sömu skuldina ef um eldri skuld er að ræða.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili segir að þegar reikningur falli í gjalddaga sé innheimtuviðvörðun send til greiðanda eða svokallað fruminnheimtubríf. Ekki sé krafist greiðslu fyrir innheimtuviðvörðunina líkt og heimilt sé skv. reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. Ef reikningur er ekki greiddur í kjölfar fruminnheimtubrúfsins, tveir gjalddagar eru gjaldfallnir og vanskilin eru hærri en 3.000 krónur er krafan send í milliinnheimtu. Á meðan vanskilum stendur eru milliinnheimtubríf send annan hvern mánuð. Gjalds að fjárhæð 2.100 krónur er krafist fyrir hvert milliinnheimtubríf.

Varnaraðili bendir á að mikill kostnaður myndi skapast ef stofna yrði nýtt innheimtumál, senda fruminnheimtubríf og í kjölfarið milliinnheimtubríf fyrir hvern gjalddaga sem falli í vanskil. Ef vanskil halda áfram hafa þau af hálfu varnaraðila verið lögð saman við þá fjárhæð sem er þegar komin í innheimtuferli sem varnaraðili telur að lágmarki kostnað greiðenda af innheimtuaðgerðum. Ef greiðsla berst þá fer hún fyrst til greiðslu elsta gjalddagans í vanskilum. Þá komi upplýsingar fram í milliinnheimtubrífum ef ógreidd krafa hefur bæst við vanskilin. Varnaraðili telur þar af leiðandi að uppgjörið sé innan hámarksupphæðar innheimtukostnaðar.

Varnaraðili bendir á að hann hafi ekki nýtt sér ýtrustu heimildir til kröfu um greiðslu innheimtukostnaðar. Fruminnheimta hafi farið fram viðskiptavinum að kostnaðarlausu þrátt fyrir að heimilt sé að innheimta 950 krónur vegna hvers brúfs. Ef senda ætti sérstakt fruminnheimtubríf vegna hvers viðbótargjalddaga sem færi í vanskil yrði að krefjast slíkrar greiðslu sem fæli í sér verulega aukinn kostnað fyrir skuldara. Þá hefur varnaraðili ekki nýtt sér heimild til að innheimta herra gjald fyrir innheimtubríf ef skuld er hærri en 10.500 krónur. Telur varnaraðili að innheimtan sé í samræmi við 6., 7. og 8. gr. innheimtulaga nr. 95/2008.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili bendir á að hann greiði í hverjum mánuði fyrir notkun hvers mánaðar og hver og einn reikningur feli í sér sjálfstæða skuld fyrir notkun á ákveðnu tímabili. Þá bendir sóknaraðili á að á tíu ára tímabili hafi honum aðeins verið send nýu fruminnheimtubríf frá varnaraðila en á sama tíma hafi honum borist 55 milliinnheimtubríf með þeim kostnaði sem því fylgir. Varnaraðili hafi því brotið innheimtulög og beri að endurgreiða sóknaraðila allan greiddan innheimtukostnað auk vaxta.

#### IV Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Löggin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Varnaraðili er opinbert hlutafélag í eigu íslenska ríkisins og krefst greiðslu fyrir þá þjónustu sem samið var um milli sóknaraðila og varnaraðila. Er því um viðskipti milli neytanda og seljanda að ræða í skilningi laganna. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærufndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Með þjónustusamningi er átt við samning þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tl. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Um þjónustusamning er að ræða milli sóknaraðila og varnaraðila í skilningi laganna. Ágreiningur máls þessa heyrir samkvæmt framangreindu undir valdsvið kærufndar vöru- og þjónustukaupa.

Sóknaraðili og varnaraðili hafa samið um þjónustu varnaraðila við flutning raforku að heimili sóknaraðila gegn gjaldi. Vanskil hafa orðið á greiðslu sóknaraðila fyrir þjónustuna og snýr ágreiningur málsins að þeim kostnaði sem sóknaraðili kveðst hafa greitt til varnaraðila vegna innheimtuaðgerða sem varnaraðili hefur gripið til. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á þeim innheimtukostnaði sem hann hefur greitt til varnaraðila vegna innheimtuaðgerða frá 17. febrúar árið 2009 þar til í febrúar árið 2019 eða greiðslna á um tíu ára tímabili. Af framlögðum gögnum verður ráðið að innheimtukostnaður varnaraðila hafi alls numið 117.500 krónum, auk virðisaukaskatts, á því tímabili. Í málinu liggja ekki fyrir gögn sem staðfesta að sóknaraðili hafi þegar greitt þann kostnað að fullu. Þeirri fullyrðingu hefur þó ekki verið mótmælt af varnaraðila. Við úrlausn málsins verður því litið svo á að sóknaraðili hafi greitt áfallinn innheimtukostnað að fullu.

Ágreiningur málsins varðar það hvort sá kostnaður, sem sóknaraðili hefur orðið fyrir vegna innheimtuaðgerða varnaraðila, sé hærrí en mælt er fyrir um í innheimtulögum nr. 95/2008 og reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl.

Innheimtulög nr. 95/2008 gilda um frum- og milliinnheimtu gjaldfallinna peningakrafna fyrir aðra eða vegna eigin starfsemi. Samkvæmt 6. gr. laganna skal innheimta vera í samræmi við góða innheimtuhætti. Það telst m.a. brjóta í bága við góða innheimtuhætti að beita óhæfilegum þrýstingi eða valda óþarfa tjóni eða óþægindum, sbr. 2. mgr. ákvæðisins. Með fruminnheimtu er átt við innheimtuviaðvörun samkvæmt 7. gr. laganna en með milliinnheimtu er átt við innheimtuaðgerðir sem hefjast eftir að skuldari hefur fengið innheimtuviaðvörun, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. innheimtulaga skal kröfuhafi eða innheimtuaðili senda skuldara eina skriflega viðvörun þess efnis að vænta megi frekari innheimtuaðgerða ef krafa verður eigi greidd innan tíu daga frá sendingu viðvörunar, en veita má lengri frest til greiðslu.

Sóknaraðili og varnaraðili eiga í viðvarandi samningssambandi sem felur í sér skuldbindingu varnaraðila til að veita sóknaraðila ákveðna þjónustu og skyldu sóknaraðila til að greiða fyrir þjónustuna. Þegar vanskil hafa orðið á greiðslum sóknaraðila eignast varnaraðili kröfu á hendur sóknaraðila um greiðslu vegna vanefndarinnar.

Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi sent sóknaraðila fruminnheimtubréf þegar vanskil urðu á greiðslu sóknaraðila, ef vanefnd hafði ekki þegar orðið. Þegar fleiri reikningar voru þegar í vanskilum sendi varnaraðili sóknaraðila eitt milliinnheimtubréf vegna allra gjaldfallinna skulda á um það bil tveggja mánaða fresti. Var í slíku innheimtubréfi gerð grein fyrir öllum þeim gjalddögum sem komnir voru í vanskil á þeim tíma.

Krafa varnaraðila í fruminnheimtubréfum og síðar milliinnheimtubréfum til sóknaraðila hefur í samræmi við framangreint byggt á þeim vanefndum sem hafa orðið á skyldum sóknaraðila í samningssambandi sínu við varnaraðila. Fruminnheimtubréf hafa verið send til sóknaraðila þegar krafa varnaraðila á hendur sóknaraðila verður til vegna vanefnda, í samræmi við 7. gr. innheimtulaga. Þegar vanefnd sóknaraðila hefur verið viðvarandi hefur varnaraðili sent sóknaraðila milliinnheimtubréf þar sem greint er frá stöðu kröfunnar á þeim tíma, með hliðsjón af frekari vanefndum sóknaraðila á samningi málsaðila.

Samkvæmt 12. gr. innheimtulaga hefur ráðherra heimild til að setja reglugerð sem kveður á um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar. Skal fjárhæðin miða við allan þann kostnað sem kröfuhafi verður fyrir vegna innheimtunnar og nauðsynlegur getur talist. Þá verður kostnaðurinn að vera hóflegur. Reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. er sett á grundvelli þessa ákvæðis.

Samkvæmt 2. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar er heimilt að krefjast greiðslu að fjárhæð 950 krónur fyrir hvert fruminnheimtubréf. Þá er heimilt að krefjast greiðslu að fjárhæð 2.100 krónur fyrir hvert milliinnheimtubréf þegar höfuðstóll kröfu er frá 3.000 krónum til 10.499 krónum, sbr. ákvæði 2. tölul. b í 3. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar. Heimilt er að ítreka greiðslukröfuna með tveimur milliinnheimtubréfum til viðbótar með sama innheimtukostnaði, skv. 3. og 4. tölul. ákvæðisins.

Sóknaraðila var ekki gert að greiða fyrir þau fruminnheimtubréf sem bárust frá varnaraðila. Samkvæmt gögnum málsins sendi varnaraðili sóknaraðila samtals 55 milliinnheimtubréf frá 17. febrúar 2009 til 14. febrúar 2019. Ekki verður séð að varnaraðili hafi sent fleiri en eitt milliinnheimtubréf vegna hvers og eins reiknings sem kominn var í vanskil. Þá verður ráðið af gögnum málsins að hver og einn reikningur í vanskilum hafi verið að fjárhæð hærri en 3.000 krónum. Innheimtukostnaður að fjárhæð 2.000 krónur og síðar 2.100 krónur var því í samræmi við ákvæði reglugerðar um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar.

Með framangreindum innheimtuháttum varnaraðila verður ekki annað séð en að sóknaraðili hafi orðið fyrir minni kostnaði vegna innheimtuaðgerða en mælt er fyrir um í innheimtulögum og reglugerð um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar. Er því ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að fjárhæð innheimtukostnaðar varnaraðila sé umfram það sem innheimtulög nr. 95/2009 og reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. mæla fyrir um. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson