

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 2/2011

Kæra Alskila hf. á ákvörðun Neytendastofu 13. desember 2010.

1. Þann 9. apríl 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 2/2011: Kæra Alskila hf. á ákvörðun Neytendastofu frá 13. desember 2010. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru í janúar 2011 hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 13. desember 2010, um að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingum og kynningum Inkasso ehf. Kærandi krefst þess að kvörtun sín verði tekin til greina og Inkasso ehf. beitt réttmætum viðurlögum vegna óforsvaranlegra viðskiptahátta.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi lögmanns kæranda til Neytendastofu, dags. 18. október 2010, var kvartað yfir viðskiptaháttum Inkasso ehf. Í bréfinu segir að Inkasso ehf. fari mikinn þessa dagana í auglýsingum og kynningum á starfsemi sinni, sem um flest sé ámóta þjónustu sem kærandi bjóði. Í auglýsingunum og kynningunum, bæði í blöðum, sjónvarpi sem og á heimasíðu, auk viðtala, svo sem á sjónvarpsstöðinni ÍNN og ugglaut víðar, sé alltaf sagt, og lögð á það áhersla, að þjónusta félagsins sé ókeypis, sbr. m.a. auglýsingu úr dagblaði sem meðfylgjandi var kvörtuninni. Þetta telji kærandi vera rangt og því óréttmætt að auglýsa með þessum hætti, en ljóst sé að þessi auglýsingamáti allur hafi vakið nokkra athygli og kærandi m.a. fundið fyrir því í fyrirspurnum vegna gjaldtöku.
5. Í kvörtuninni er næst tekið fram að henni fylgi einnig grunnur samnings frá Inkasso ehf., þar sem gjaldskrá félagsins komi fram, annars vegar það sem ætlað sé hinum krafða að greiða í kostnað og því ekki ókeypis, og hins vegar segi þar að „við niðurfellingu hveftrar kröfu greiðist einungis grunnjald auk útlagðs kostnaðar“. Þá séu undir „annað“ tiltekin gjöld sem kröfuhafa beri að greiða ef svo beri undir. Vinnan fyrir kröfuhafa sé því heldur ekki ókeypis ef svo beri undir. Án þess að eltast frekar við að tíunda rangfærslur skv. framansögðu telji kærandi fullt tilefni til að kvarta undan framangreindu hátterni og krefjist þess að Neytendastofa, sem málið virðist heyra undir, grípi til aðgerða og stöðvi strax háttsemina. Þá sé jafnframt eðlilegt að mati kæranda að Inkasso ehf. verði gert að setja fram, með jafn áberandi hætti, leiðréttingu þessara misgjörða sinna. Teljist málið ekki heyra undir Neytendastofu, óski lögmaður kæranda að verða upplýstur þar um og þá hvert beri að beina málinu.

6. Með bréfi Neytendastofu til Inkasso ehf., dags. 27. október 2010, var Inkasso ehf. kynnt framkomið erindi. Tekið var fram að ekki væri vísað til ákvæða laga í erindinu en að mati Neytendastofu gætu ákvæði 5. gr. og 8. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 komið til álita í málinu. Á grundvelli heimildar í 2. mgr. 8. gr. laganna hafi ráðherra sett reglugerð um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir nr. 160/2009. Í 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar segi að það teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir viðskiptahættir „[a]ð lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða á móta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins“. Óskað væri athugasemda og skýringa Inkasso ehf. í tilefni erindisins. Ekkert svar barst við bréfinu og með bréfi, dags. 11. nóvember 2010, ítekaði Neytendastofa beiðni sína um skýringar.
7. Svar barst með bréfi lögmanns Inkasso ehf., dags. 26. nóvember 2010. Þar er tekið fram að í kvörtun kæranda sé því haldið fram að þjónusta félagsins sé ekki ókeypis eins og auglýst hafi verið og byggt sé á drögum að samningi frá félaginu. Þessi staðhæfing sé alfarið röng og félagið hafni henni. Eins og glögglega megi sjá sé samningurinn óundirritaður, ódagsettur og ekki á bréfsefni félagsins, enda einungis um upphafleg drög að ræða. Félagið fullyrði að enginn slíkur samningur hafi verið undirritaður við nokkurn viðskiptavin félagsins. Samningar félagsins í dag séu á þann veg að ekki sé kveðið á um neina greiðslu af hálfu viðskiptavinarins enda sé það áhersla kæranda að veita sína þjónustu án endurgjalds til viðskiptavina sinna. Vekja beri athygli á þeim misskilningi sem virðist gæta í kvörtun kæranda. Þar segi m.a. að hinum krafða sé gert að greiða kostnað og því sé þjónusta Inkasso ehf. ekki ókeypis. Sú þjónusta sem félagið bjóði upp á sé fyrir kröfuhafa en ekki fyrir skuldara þeirra. Þetta eigi jafnframt við um félög sem bjóði upp á sambærilega þjónustu, líkt og kærandi. Inkasso ehf. hafi ekki auglýst þjónustu af neinu tagi fyrir skuldara. Eins og gefi að skilja falli innheimtukostnaður félagsins á skuldara viðskiptavinar þess og því þurfi viðskiptavinir félagsins ekki að greiða neitt gjald eða þóknun til þess.
8. Í bréfinu er jafnframt tekið fram að af orðalagi 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 sé ljóst að hugtakið neytandi nái aðeins til þeirra aðila sem auglýsingum um þjónustu sé beint að, í þessu tilviki kröfuhafa. Útilokað sé að skilja ákvæðið með þeim hætti að það eigi einnig við um þriðja aðila, þ.e. skuldara. Inkasso ehf. byggji á því að auglýsingar félagsins beinist eingöngu að kröfuhöfum og því brjóti þær ekki í bága við umrætt ákvæði. Þjónusta félagsins við viðskiptavini sína sé ókeypis. Engum viðskiptavini hafi verið sendur reikningur vegna þjónustunnar og félagið geti, ef eftir því verði óskað, lagt fram staðfestingar þess efnis. Félagið sé nýr aðili á markaði þar sem tvö fyrirtæki séu allsráðandi og hafi markaðsráðandi stöðu í skilningi samkeppnisréttar. Ljóst sé að aðkoma nýrra aðila að slíkum markaði sé ýmsum erfiðleikum bundin og af þeim sökum hafi félagið valið þá leið að bjóða þjónustu sína ókeypis. Félagið fái því einungis greidda þóknun þegar kröfur viðskiptavina þess séu greiddar. Félagið telji að auglýsingar þess séu ekki óhæfilegar gagnvart neytendum eða veiti þeim rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar heldur þvert á móti þannig úr garði gerðar að efni þeirra sé skýrt og fullyrðingar á rökum reistar. Auglýsingarnar séu jafnframt ekki taldar óhæfilegar gagnvart öðrum atvinnurekendum sem fáist við sams konar viðskipti.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

9. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 13. desember 2010, komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda. Í bréfinu er vísað til sjónarmiða aðila og tekið fram að það sé mat Neytendastofu að yfirlýsingar Inkasso ehf. í auglýsingum um ókeypis þjónustu séu ekki rangar og því ekki brot á ákvæðum laga nr. 57/2005, þar sem umrædd þjónusta sé í raun án endurgjalds fyrir þá aðila sem umræddar auglýsingar beinist að. Með vísan til framangreinds sé því ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í málinu.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR ANNARRA

10. Með tölvubréfi til áfrýjunarnefndar neytendamála, síðdegis hinn 12. janúar 2011, sendi lögmaður kæranda afrit af ofangreindri ákvörðun Neytendastofu og tók fram að hún hefði borist honum í pósti hinn 17. desember 2010. Í tölvubréfinu sagði síðan: „Umbjóðandi minn vill skjóta niðurstöðunni til áfrýjunarnefndar og skv. tilvitnuðum ákvæðum og mv móttöku bréfsins er sá frestur úti nk föstudag. Með tölvubréfi þessu er þér tilkynnt ákvörðun umbjóðanda míns um málsskotið og þess jafnframt farið á leit að frestur til að skila kærumálgögnum verði veittur til þriðjudagsins 18 þm. í stað næstkomandi föstudags 14 þm.“ Snemma næsta dags sendi lögmaður kæranda áfrýjunarnefndinni jafnframt afrit af samskiptum sínum við Neytendastofu, er lutu að beiðni hans um að fá sent svarbréf lögmanns Inkasso ehf., sem ekki hefði fylgt bréfi Neytendastofu. Sendi stofnunin honum umbeðið afrit samdægurs. Sama dag sendi áfrýjunarnefnd neytendamála kæranda tölvubréf þar sem tekið var fram: „Tölvupóstur þínir eru móttæknir. Áfrýjunarnefnd neytendamála tekur hins vegar eðli málsins samkvæmt enga afstöðu á þessu stigi til hugsanlegra ágreiningsefna um kærufrest, en getur veitt frest fram á þriðjudag til að skila inn gögnum, áður en málið verður sent til umsagnar Neytendastofu. Æskilegt er þó að kröfum kæranda sé í öllu falli lýst áður en hann telur fjögurra vikna frestinn úti.“
11. Lögmaður kæranda svaraði bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála samdægurs. Þar var tekið fram að hann hafi talið í gær að fresturinn væri úti á morgun, föstudag, miðað við móttöku bréfsins og hafi ætlað að vinna í þessu í gærkvöldi og yfirfara með umbjóðanda sínum í dag, þar sem ekki hafi legið fyrir um frest yfir helgina. Þá hafi komið í ljós að nauðsynleg gögn vantaði og málið hafi frestast og ekki væri víst að samráð við umbjóðandann næðist fyrir en úr helginni. Því hafi lögmaðurinn nefnt þriðjudag og vilji trúa því að hann eigi þann rétt og e.t.v. mun lengri miðað við þessar aðstæður, sem samt sé ekki þörf á umfram þriðjudag. Hinn 21. janúar 2011 sendi lögmaður kæranda áfrýjunarnefnd neytendamála síðan tölvubréf og í viðhengi þess var að finna bréf sem síðan var póstlagt. Í tölvubréfinu sjálfu sagði: „Niðurstaða Neytendastofu barst mér 17. des sl. og ég þá að búa mig til utanferðar hvar ég var nokkuð fram yfir áramótin. Þegar taka átti til við að svara bréfi Neytendastofu, þe skjóta málinu til áfrýjunarnefndar, kom í ljós að tilvitnað fylgiskjal, bréf lögmanns Inkasso ehf., hafði ekki fylgt bréfi Neytendastofu og fékk ég það, eftir beiðni, í hendur 13. þm. Þá hafði ég misst forsvarsmann Alskila hf í frátafir vegna fæðingarorlofs og dróst því afgreiðsla kærunnar þar til í dag. Ég lít svo á að kærufrestur hafi ekki tekið að líða fyrir en öll tilvitnuð gögn Neytendastofu höfðu borist mér, sem var sem áður segir 13. þm. og því sé

málsskotið innan allra tímamarka án þess að sérstakt tillit sé tekið til hátíðanna sem á frestímanum voru, utangöngu minnar eða fæðingarorlofs framkvæmdastjóra Alskila þó þar við bætist.“

12. Í bréfinu er vísað til sjónarmiða í bréfi lögmanns Inkasso ehf. og niðurstöðu Neytendastofu og m.a. tekið fram að Inkasso ehf. hafi ekki lagt fram nýja gjaldskrá eða nýja skilmála sína. Kærandi mótmæli alfarið rökum Inkasso ehf. og þeim ályktunum og niðurstöðu Neytendastofu sem af þeim séu dregin. Félagið segi réttilega að sú þjónusta sem boðið sé upp á sé fyrir kröfuhafa en ekki fyrir skuldara þeirra. Viðskiptasambandið sé því á milli þessara aðila, enda ekki á milli skuldara og Inkasso ehf. Skuldari hafi ekkert um það að segja hvernig vinnan sé innt af hendi eða um hvað hann sé rukkaður. Inkasso ehf. sé því að vinna verkefni fyrir og í umboði kröfueiganda, viðsemjanda síns, og taki þar af leiðandi þóknun sína frá kröfueigendum. Þetta sé grundvallarregla í innheimtu fjárskuldbindinga fyrir þriðja aðila og breyti engu um eðli innheimtufyrirtækis eða hvort unnið sé á grundvelli innheimtulaga eða laga um lögmennt. Hafi kröfueigandi engan kostnað af innheimtu krafna sinna og fái hann ekki reikning fyrir slíka þjónustu verði hann ekki fyrir tjóni og eigi því ekki rétt á neinum kostnaði úr hendi skuldara.
13. Kröfueigandinn sem kröfuna eigi, eigi rétt á bótum fyrir kostnað sinn af innheimtu fjárskuldbindinga sem ekki séu greiddar með réttum hætti. Til þess þurfi hann að fara að lögum. Sú ályktun Neytendastofu að „umrædd þjónusta [sé] í raun án endurgjalds fyrir þá aðila sem umræddar auglýsingar beinast að“ sé því augljóslega markleysa og byggð á skilningsleysi á viðkomandi starfsemi/þjónustu. Yfirlýsingin um að viðskiptavinum hafi aldrei verið sendir reikningar sé algjörlega ósönn og ef rétt reynist hafi innheimtuaðili með óheimilum hætti lagt kostnað á skuldara viðskiptavina sinna.
14. Hitt sé svo annað mál að í gegnum tíðina hafi viðgengist hér á landi samningar þar sem innheimtuaðilar krafna undirgangast allra handa frávík varðandi þóknunir sér til handa fyrir innheimtustörf, oft þannig að engin þóknun greiðist í málum sem ekki skili árangri, og þá sé ýmist hvort kröfueigandi greiði útlagðan kostnað eða ekki. Væntanlega sé aðilum í sjálfsvald sett að gera slíka samninga þó líklegt sé að slíkt leiði oft til óþarfrar gjaldtöku af skuldurum, en ljóst megi vera að sá kostnaður í innheimtumálum sem innheimtuaðili fái ekki greiddan hljóti þá að vera borinn uppi af þeim málum sem árangri skili, eigi viðkomandi rekstur að geta borið sig. Eðlilegra hljóti að vera að sá kostnaður sem ekki innheimtist sé borinn uppi af kröfueiganda og gjaldfærast með þeim hætti í rekstri hans, fremur en að aðrir skuldarar beri kostnað þeirra sem ekki greiði. Með innheimtulögum og breytingu á lögum um lögmennt virðist ætlunin hafa verið að takmarka slíkan viðskiptamáta og að menn geri sér ekki vandræði skuldara að féþúfu eða til að niðurgreiða kostnað af öðrum kröfum.
15. Allt sé þetta í samræmi við þróun annarra hagsmuna/neytendamála og Neytendastofa sjálf sé angri af þeim meiddi. Þeim mun frekar verði að vænta þess að hún sé starfi sínu vaxin í því nýja Íslandi sem verið sé að reyna að skapa. Til frekari stuðnings rökum kæranda varðandi aðildarsamband skuli bent á að lög um virðisaukaskatt standi til þess að við innheimtu fyrir virðisaukaskattskylda aðila skuli ekki innheimta virðisaukaskatt af kostnaði, heldur draga hann frá andvirði innheimtu og þá eigi kröfueigandi rétt á að innskatta þann virðisaukaskatt. Hvernig slíku yrði við komið

samkvæmt röksemdum Inkasso ehf., sem Neytendastofa hafi kokgleypt, sé vandi að sjá. Að öðru leyti sé vitnað til laga um virðisaukaskatt nr. 50/1988, innheimtulaga nr. 95/2008, m.a. 9. og 12. gr., og laga um lögmenn nr. 77/1998, m.a. 3. mgr. 24. gr.

16. Með bréfi, dags. 25. janúar 2011, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 7. febrúar 2011, þar sem þess er aðallega krafist að kærinni verði vísað frá meðferð áfrýjunarnefndar neytendamála, en til vara að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Aðalkröfu sína um frávísun byggir Neytendastofa á því að kæran sé of seint fram komin. Hún hafi borist áfrýjunarnefnd neytendamála með tölvubréfi hinn 21. janúar 2011, en hin kærða ákvörðun sé dagsett 13. desember 2010 og hafi verið send kæranda í pósti samdægurs. Samkvæmt 1. málsl. 3. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005 skuli skrifleg kæra á ákvörðunum Neytendastofu berast áfrýjunarnefndinni innan fjögurra vikna frá því að aðila máls var tilkynnt ákvörðunin. Kærandi hafi því haft frest til 13. janúar 2011 til að leggja fram kæru, sé gert ráð fyrir tveggja daga sendingartíma bréfsins frá Neytendastofu til kæranda. Megi því gera ráð fyrir að ákvörðun Neytendastofu hafi borist lögmanni kæranda 15. desember 2010. Hins vegar komi fram í tölvubréfi lögmanns kæranda að honum hafi borist ákvörðun stofnunarinnar 17. desember 2010. Sé miðað við þá dagsetningu hafi frestur til að leggja fram kæru runnið út 14. janúar 2011.
17. Einnig komi fram í tölvubréfi lögmanns kæranda að honum hafi ekki borist bréf Inkasso ehf. til Neytendastofu, dags. 26. nóvember 2010, sem tilgreint hafi verið að væri meðfylgjandi ákvörðun stofnunarinnar. Að mati lögmannsins hafi kærufrestur ekki tekið að líða fyrir en öll tilvitnuð gögn Neytendastofu hafi borist honum, sem hafi verið hinn 13. janúar 2011. Í fyrsta lagi sé á það bent að hinn lögbundni fjögurra vikna kærufrestur sé liðinn, sé miðað við að bréf Neytendastofu hafi verið móttakið af lögmanni kæranda þann 17. desember 2010. Í öðru lagi sé á það bent að hafi það verið tilfellið að bréfið hafi ekki fylgt, hafi lögmanni kæranda verið í lófa lagið að óska eftir bréfinu þegar ákvörðun Neytendastofu barst honum hinn 17. desember 2010. Þess beri að geta að lögmaður kæranda hafi tilkynnt Neytendastofu í tölvubréfi þann 12. janúar 2010 að hann myndi kæra niðurstöðu stofnunarinnar og óskað eftir því að það sætti engum athugasemdum af hálfu stofnunarinnar að kæran bærist seint. Ekki hafi komið fram í því tölvubréfi að tilvitnað bréf Inkasso ehf. hafi ekki borist með ákvörðun stofnunarinnar. Þá hafni Neytendastofa því að kærufrestur hafi ekki byrjað að líða fyrir en fylgibréfið barst lögmanni kæranda. Að mati Neytendastofu standi ákvörðun stofnunarinnar ein og sér, og sé sem slík kæranleg innan þess frests sem tilgreindur sé í lögum nr. 62/2005. Þess beri einnig að geta að skýrt komi fram í ákvörðunini á hvaða grundvelli Neytendastofa hafi komist að sinni niðurstöðu. Tilvitnað bréf hafi því aðeins verið ætlað kæranda til upplýsingar, enda komi allar upplýsingar sem máli skipta fram í ákvörðun stofnunarinnar.
18. Fallist áfrýjunarnefndin ekki á frávísunarkröfu Neytendastofu krefst stofnunin þess til vara að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í bréfi kæranda til áfrýjunarnefndarinnar sé um það fjallað að niðurstaða Neytendastofu sé augljóslega markleysa og byggð á skilningsleysi á viðkomandi starfsemi/þjónustu. Þá segi í bréfi kæranda að yfirlýsing Inkasso ehf. um að engum viðskiptavinum hafi verið sendur reikningur sé algjörlega ósönn og ef

rétt reynist hafi innheimtuaðili með óheimilum hætti lagt kostnað á skuldara viðskiptavina sinna. Að mati Neytendastofu hafi kærandi ekki sýnt fram á að yfirlýsingar Inkasso ehf. séu ósannar. Inkasso ehf. hafi í málinu sagt að enginn viðskiptamaður hafi verið krafinn endurgjalds fyrir þjónustuna og Neytendastofa sjái ekki ástæðu til að draga þá yfirlýsingu í efa.

19. Þá komi fram í kæru að í gegnum tíðina hafi viðgengist samningar þar sem innheimtuaðilar krafna undirgangist allra handa frávik varðandi þóknunir sér til handa fyrir innheimtustörf. Væntanlega sé aðilum í sjálfsvald sett að gera slíka samninga, þó líklegt sé að slíkt leiði oft til óþarfrar gjaldtöku af skuldurum, en ljóst megi vera að sá kostnaður í innheimtumálum sem innheimtuaðili fái ekki greiddan, hljóti að vera borinn uppi af þeim sem árangri skila eigi viðkomandi rekstur að geta borið sig. Að mati Neytendastofu virðist hér gæta misskilnings kæranda á ákvæðum innheimtulaga nr. 95/2009, sem og ákvæðum reglugerðar um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar nr. 37/2009. Í framangreindri reglugerð sé innheimtuaðilum settur skýr rammi um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar. Reynsla Neytendastofu sé sú að innheimtuaðilar krefji skuldara almennt um hámark þeirra upphæða sem um geti í reglugerðinni í hverju máli fyrir sig. Verði því ekki séð hvernig hægt sé að velta kostnaði af skuldara sem ekki greiði yfir á þann sem greiði, nema þá að ekki sé farið eftir lögnum og reglugerðinni.
20. Í bréfi kæranda sé einnig vísað til ákvæða laga um virðisaukaskatt nr. 50/1998 varðandi innheimtu virðisaukaskatts af innheimtuþóknun. Rétt sé að fram komi að Neytendastofa hafi ekki eftirlit með skattheimtu á Íslandi. Löggjafinn hafi falið öðrum stjórnvöldum það hlutverk og stofnunin geti ekki fjallað um þann hluta kærunnar. Einnig komi fram í kæru vísun til laga um lögmann nr. 77/1998, m.a. 3. mgr. 24. gr. Neytendastofa fái ekki séð hvaða rök séu fyrir tilvísun til þeirra laga, enda séu þau ekki heldur á forræði Neytendastofu. Þá varpi tilvísun kæranda til 3. mgr. 24. gr. ekki frekara ljósi á málið. Að lokum beri þess að geta að 8. gr. laga nr. 57/2005 og 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 eigi einungis við um vernd hagsmuna neytenda en ekki hagsmuna fyrirtækja. Að öðru leyti vísi Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar sem og gagna málsins.
21. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 10. febrúar 2011, var lögmanni kæranda send greinargerð Neytendastofu og óskað eftir afstöðu kæranda til hennar. Svar barst með bréfi lögmannsins, dags. 24. febrúar 2011. Þar er tekið fram að varðandi frávísunarkröfuna vísist til þess sem áður segi í kæru, sem dagsett sé 20. janúar 2011. Áréttað sé að bréf Neytendastofu hafi borist lögmanni kæranda 17. desember 2010. Hann hafi þá verið að ferðbúast til utanferðar og bréfið því ekki fengið athygli hans. Við heimkomu, viku af janúar, hafi ýmis úrlausnarefni beðið, auk þess sem annmarkar hafi verið á því að ná til forsvarsmanna kæranda til að yfirfara svar Neytendastofu.
22. Hinn 12. janúar 2011 hafi lögmaður kæranda sent þeim starfsmanni Neytendastofu sem með málið fór bréf, sagt honum frá aðstæðum og tilkynnt honum ákvörðun um málskot til áfrýjunarnefndarinnar. Hann hafi vísað á formann nefndarinnar. Formanni nefndarinnar hafi því jafnframt verið sent bréf um stöðu málsins og tilkynnt um málskot þetta, en óskað frests til að koma fram gögnum þar um. Við nánari yfirferð málsins hafi komið í ljós að tilvitnað bréf lögmanns Inkasso ehf. hafi ekki fylgt bréfi Neytendastofu og málið því ekki verið tækt til

úrvinnslu. Úr því hafi verið bætt með tölvubræfi 13. janúar 2010. Sama dag hafi formanni áfrýjunarnefndarinnar verið tilkynnt þessi staða og áréttað að þessu fylgdi sjálfkrafa lengri frestur, þó svo að frestur til 18. janúar 2011 ætti að nægja. Þá hafi hist svo á að forsvarsmáður kæranda hafi ekki verið tiltækur og svo hafi farið að kærungálgögn hafi verið frágengin 20. janúar, send með tölvupósti 21. janúar og þá jafnframt verið pósthögð. Kærandi árétti þann skilning sinn að hvort tveggja sé að hann hafi komið tilkynningu um kærunga á framfæri við formann áfrýjunarnefndarinnar og starfsmann Neytendastofu með fullnægjandi hætti innan allra óumdeilda tímamarka og svo hitt að í raun hafi kærufrestur ekki hafist fyrr en öll málsgögn frá Neytendastofu hafi borist kæranda, sem sannanlega hafi ekki verið fyrr en 13. janúar 2011, þó svo að meiningar séu í greinargerð Neytendastofu um að lögmaður kæranda sé þar ekki að halda fram réttu máli. Sú aðdróttun sé miður. Með framangreindum rökum sé frávisunarkröfunni því alfarið mótmælt.

23. Varðandi varakröfu Neytendastofu um staðfestingu hinnar kærðu ákvörðunar, vísar kærandi um andmæli þar að lútandi að mestu til þess sem áður sé fram komið, bæði í upphaflegri kvörtun til Neytendastofu og síðan því málskoti sem hér sé til umfjöllunar. Ekki verði þó hjá því komist að vika í nokkrum atriðum að röksemdum Neytendastofu í þessu samhengi. Undirliggjandi í þeim röksemdum hljóti að vera ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, sem starfsemi Neytendastofa byggir á. Þegar borin sé saman fyrirsögn og ákvæði laganna, og síðan viðbrögð og úrlausn Neytendastofu í því máli sem hér sé til úrlausnar, virðist hlutir snúa upp á rönd. Árétti það enn frekar það viðhorf kæranda, að afstaða Neytendastofu byggir í grundvallaratriðum á kunnáttu- og skilningsleysi á því efni sem til umfjöllunar sé.
24. Auglýsing Inkasso ehf. sem kvartað sé yfir sé klárlega röng. Eins og allir viti sé ekkert ókeypiss í lífinu og ekki heldur starfsemi Inkasso ehf. Ef einhverjum sé boðið slíkt byggir það á því að einhver annar borgi brúsann. Og í raun viðurkenni Neytendastofa það með því að segja að auglýsingin sé réttmæt þar sem hún beinist að kröfueigendum, en kröfuskuldarar borgi fyrir það sem boðið sé ókeypiss. Horft sé framhjá því að ekkert aðildarsamband sé á milli Inkasso ehf. og þeirra sem skulda viðskiptavinum félagsins og því geti þessi framsetning ekki staðist út frá aðildarsambandi, eins og lýst sé í kærung. Eins og þar hafi einnig verið lýst og vitað sé að hafi viðgengist, geti Inkasso ehf. og kröfueigandi mögulega hafa samið um að Inkasso ehf. sleppi þeim endurkröfum sem það mögulega eigi á hendur umbjóðanda sínum samkvæmt samningi þeirra á milli og ekki fáiast greiddar úr hendi greiðanda kröfu. Það breyti því ekki að krafa Inkasso ehf. sé á hendur umbjóðanda sínum, sem eigi, innan ramma innheimtulaga, kröfur á hendur viðsemjanda sínum (skuldara). Þetta sé kjarninn í þeim rökum sem fram séu sett af hálfu kæranda fyrir því að auglýsing Inkasso ehf. um ókeypiss þjónustu, eins og hún sé fram sett, fái ekki staðist.
25. Kærandi segir síðan sérstakan kapitula það viðhorf Neytendastofu, hagsmunagæsluaðila um virka neytendavernd, til innheimtulaganna, að þau feli í sér fastsetta gjaldskrá sem allir í innheimtustarfsemi nýti sér til fulls. Hið rétta sé að lögin feli í sér reglur um innheimtufurli og hámarksgjaldskrá samkvæmt því, og ætlunin sé síðan auðvitað að á grundvelli laganna verði til virk samkeppni í þessari þjónustugrein, skuldurum til hagsbóta, enda eigi þeir hvergi aðild að samningum um þá gjaldskrá sem krefja megi þá eftir. Afstaða Neytendastofa sé í raun sorgleg séð frá sjónarhóli skuldara, sem lögnum hafi væntanlega fyrst og fremst verið ætlað að verja.

Reynsla Neytendastofu eins og henni sé lýst ætti enn frekar að hvetja til virkrar samkeppni á þeim markaði fremur en að skapa innheimtufyrirtækjum aðstæður, með röngum og ólöglegum auglýsingum, til að falbjóða vinnu sína fyrir sem allra lægsta verð, væntanlega með það markmið í huga að eignast þá í staðinn „fullt veiðileyfi“ á skuldara og nota þar allar þær heimildir sem innheimtulögin mögulega bjóði upp á.

26. Viðbrögð Neytendastofu við tilvísun í lög um lögmenn og lög um virðisaukaskatt endurspeglir enn frekar að mati kæranda skilningsleysið á því viðfangsefni sem um ræði. Tilvísun kæranda í nefnd lög sé til áréttingar á skilningi kæranda á forsendum samningssambands aðila og vísist þar um til áður innsends kærubréfs. Þess megi að lokum geta að þannig hátti til að Inkasso ehf. sé lögfræðistofa og sem slík sé félagið undanþegið leyfi frá Fjármálaeftirlitinu til innheimtustarfsemi sinnar. Kvartanir yfir starfsemi félagsins verði því vart bornar undir Fjármálaeftirlitið, sem valdi um margt óréttmætum samanburði við starfsemi þeirra aðila sem starfi samkvæmt innheimtuleyfi frá Fjármálaeftirlitinu, svo sem kærandi. Meðal annars af þeim sökum sé leitað til Neytendastofu sem úrlausnaraðila þeirra álitafna sem hér séu uppi.
27. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns Inkasso ehf., dags. 1. mars 2011, voru félaginu send fyrirliggjandi gögn á áfrýjunarstigi og óskað eftir afstöðu þess til kærunnar. Svar barst með bréfi lögmanns Inkasso ehf., dags. 11. mars 2011. Þar er fyrst tekið fram að líkt og Neytendastofa bendi réttilega á í greinargerð sinni sé kærán of seint fram komin, sbr. 1. málsl. 3. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005. Af þeim sökum beri að vísa kærinni frá áfrýjunarnefnd neytendamála og Inkasso ehf. taki undir röksemdir Neytendastofu hvað þetta varði og geri að sínum. Ef svo ólíklega vilji til að kærán verði þrátt fyrir þetta tekin til skoðunar geri Inkasso ehf. ýmsar athugasemdir við framsetningu hennar.
28. Í kærinni sé því haldið fram að yfirlýsing Inkasso ehf. um að viðskiptavinum hafi aldrei verið sendir reikningar sé ósönn. Þessi staðhæfing kæranda sé algjörlega úr lausu lofti gripin. Kærandi hafi aldrei gefið út reikninga til viðskiptavinna sinna og fyrst kærandi haldi öðru fram væri réttast að hann leggði fram skjöl máli sínu til stuðnings í stað þess að viðhafa innantóm ósannindi um Inkasso ehf. Áhyggjur kæranda af því hvernig rekstur Inkasso ehf. geti borið sig með umræddum hætti séu góðra gjalda verðar, en séu málinu hins vegar óviðkomandi. Eins og Inkasso ehf. hafi tekið fram í svari sínu til Neytendastofu, í tilefni af kvörtun kæranda, hafi félagið valið þessa leið sem heppilega til að koma inn á markaðinn og ná þar festu, enda sjái það sér fært að bjóða viðskiptavinum sínum upp á þennan möguleika, þeim að kostnaðarlausu. Hvort þessi ráðstöfun skili Inkasso ehf. miklum eða litlum tekjum geti engin áhrif haft á úrlausn þessa máls.
29. Ekki sé nóg með að kærandi hafi ekki vísað í lög um virðisaukaskatt nr. 50/1988 og innheimtulög nr. 95/2008 fyrr en í kæru, heldur séu þær vangaveltur málinu óviðkomandi, eins og flest annað í kærinni. Það sé ekki hlutverk Neytendastofu, eins og stofnunin nefni í greinargerð sinni, að hafa eftirlit með skattheimtu. Beri hér að vísa til 2. gr. laga nr. 62/2006 þar sem farið sé yfir eftirlitshlúverk stofnunarinnar. Að sama skapi beri að vísa til 4. gr. sömu laga sem kveði á um hvaða stjórnvaldsákvörðun skjóta megi til áfrýjunarnefndar neytendamála. Ítrekað sé að Inkasso ehf. brjóti ekki í bága við nein lög með þjónustu sinni, hvorki lög um eftirlit með óréttmætum

viðskiptaháttum, innheimtulög, lög um virðisaukaskatt né önnur lög. Staðhæfingar kæranda séu með öllu haldlausar. Inkasso ehf. hafni þeim sem tilhæfulausum og órökstuddum. Að öðru leyti ítreki Inkasso ehf. þau sjónarmið sem fram hafi komið í bréfi félagsins til Neytendastofu, dags. 26. nóvember 2010, auk þess sem það taki undir sjónarmið og afstöðu Neytendastofu í málinu.

30. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 16. mars 2011, var kæranda kynnt framangreint bréf Inkasso ehf. og gefinn kostur á að tjá sig um það áður en málið yrði tekið til úrskurðar. Svar barst með bréfi, dags. 30. mars 2011. Um umfjöllun Inkasso ehf. um kærufrest kveðst kærandi vísa til þess sem hann hafi áður sagt. Þá vísar kærandi með sama hætti að mestu til þess sem hann hafi áður sagt varðandi umfjöllun um það hvort Inkasso ehf. sendi umbjóðendum sínum reikninga, og um meintar áhyggjur Alskila af rekstri Inkasso ehf. Loks tekur kærandi fram að sú afstaða Neytendastofu, sem Inkasso ehf. taki undir, að það sé ekki hlutverk Neytendastofu að hafa eftirlit með skattheimtu, kalli á endurskoðun og endurmat á tilvist Neytendastofu. Áfrýjunarnefndin taldi ekki tilefni til að leita frekari umsagna, enda kæmu ekki fram nýjar upplýsingar eða sjónarmið í síðastgreindu bréfi kæranda sem kölluðu á frekari umsagnir annarra, og aðilar hefðu þegar fengið rúmt tækifæri til að tjá sig um efni málsins. Málið var því tekið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

31. Mál þetta er til komið vegna kvörtunar kæranda yfir viðskiptaháttum Inkasso ehf., nánar tiltekið auglýsingum og kynningum félagsins þar sem þjónusta þess er lýst sem ókeypis. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu ekki væri ástæða til aðgerða í málinu og kærandi leitar endurskoðunar á þeirri ákvörðun. Hann telur umrædda viðskiptahætti fara í bága við lög, en Neytendastofa og Inkasso ehf. eru á öndverðri skoðun og fara fram á staðfestingu hinnar kærðu ákvörðunar. Þá telja Neytendastofa og Inkasso ehf. að kæranni beri að vísa frá sem of seint fram kominni. Eðli málsins samkvæmt verður hér fyrst vikið að frávísunarkröfunni.
32. Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005 skal skrifleg kæra berast áfrýjunarnefnd neytendamála innan fjögurra vikna frá því að aðila máls var tilkynnt um ákvörðun. Hin kærða ákvörðun er frá 13. desember 2010 og var póstsend samdægurs. Neytendastofa byggir á því að gera megi ráð fyrir því að ákvörðunin hafi borist lögmanni kæranda hinn 15. desember 2010, en lögmaður kæranda segir hana hafi borist sér 17. desember 2010. Hinn 12. janúar 2011 sendi lögmaður kæranda áfrýjunarnefnd neytendamála tölvubréf, þar sem tilkynnt var um málskot kæranda, og nefndinni sent afrit af hinni kærðu ákvörðun. Með málskotinu var leitað endurskoðunar á niðurstöðu Neytendastofu á grundvelli þeirrar kvörtunar sem kærandi hafði sent til stofnunarinnar. Þrátt fyrir að frekari gögn hafi ekki borist áfrýjunarnefnd neytendamála fyrr en síðar verður að líta svo á, eins og atvikum hér er háttað, að kæran teljist hafa komið fram þann 12. janúar 2011, en þá var hinn fjögurra vikna kærufrestur ekki liðinn, hvort sem upphaf kærufrestsins er miðað við 15. desember 2010 eða 17. desember 2010. Samkvæmt þessu verður kröfu um frávísun málsins frá áfrýjunarnefnd neytendamála hafnað.

33. Hin efnislega ákvörðun Neytendastofu, um að ekki sé ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu, byggir á því að yfirlýsingar Inkasso ehf. í auglýsingum um ókeypis þjónustu séu ekki rangar, og því ekki brot á ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, þar sem umrædd þjónusta sé í raun án endurgjalds fyrir þá aðila sem auglýsingarnar beinast að. Í því sambandi er vísað til þess að þjónusta Inkasso ehf. beinist að kröfuhöfum en ekki skuldurum þeirra. Eins og gefi að skilja falli innheimtukostnaður á skuldara en ekki kröfuhafa og því þurfi viðskiptavinir Inkasso ehf. ekki að greiða neitt gjald eða þóknun til fyrirtækisins. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður að fallast á það með kæranda að umrædd ályktun Neytendastofu fái ekki staðist.
34. Þegar skuldari greiðir ekki peningakröfu á gjalddaga verður kröfuhafi fyrir kostnaði vegna innheimtu kröfunnar. Í lögum og réttarframkvæmd er við það miðað að skuldara beri að bæta kröfuhafa þann kostnað sem hann verður fyrir af þessum sökum. Þannig er t.d. á því byggt í 12. gr. innheimtulaga nr. 95/2008 að hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar skuli taka mið af þeim „kostnaði sem kröfuhafi verður fyrir vegna innheimtunnar“ og nauðsynlegur og hóflegur getur talist. Þá kemur einnig fram að heimilt sé að innheimta viðbót vegna umdeildra peningakrafna þar sem þörf hefur verið á sérfræðilegri ráðgjöf. Samkvæmt þessu er ljóst að ekkert skuldarsamband er til staðar milli skuldara og innheimtuaðila þótt hinn síðarnefndi komi fram sem umboðsmaður kröfuhafa við innheimtu kröfunnar.
35. Sú þóknun, sem Inkasso ehf. fær greidda þegar kröfur viðskiptavina þess fást greiddar, er innheimtukostnaður í þeim skilningi sem hér hefur verið rakinn. Skuldari kröfunnar ber ábyrgð gagnvart kröfuhafa á greiðslu þess innheimtukostnaðar þótt sá kostnaður eðli máls samkvæmt renni svo til innheimtuaðila. Þóknun innheimtuaðilans er þannig í reynd kostnaður sem kröfuhafi hinnar vanefndu peningakröfu verður fyrir vegna innheimtu kröfunnar og greiðir innheimtuaðilanum, enda þótt skuldari beri þann kostnað á endanum, eins og lög gera ráð fyrir. Samkvæmt þessu verður ekki talið að fullyrðing Inkasso ehf. um að umrædd þjónusta félagsins sé ókeypis, geti talist rétt. Í þessu sambandi er einnig meðal annars höfð hliðsjón af þeim ríku kröfum sem gerðar hafa verið til fullyrðinga í þá veru að vara eða þjónusta sé ókeypis, jafnt í stjórnslu- og réttarframkvæmd, sbr. og nú 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009.
36. Í ljósi þess að hin kærða ákvörðun byggir á þeirri röngu forsendu sem að framan greinir verður að fella hana úr gildi. Um tíðni, umfang og nánara efni auglýsinga Inkasso ehf. liggur ekkert fyrir á áfrýjunarstigi, enda hefur kærumálið fyrst og síðast lotið að því hvort framangreind forsenda Neytendastofu fái staðist. Í ljósi þessa, rannsóknarreglu 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 og grunnreglna um stigskiptingu stjórnslunnar þykir ekki fært að áfrýjunarnefnd neytendamála taki að svo stöddu frekari afstöðu til þeirrar kvörtunar sem kærandi beindi til Neytendastofu heldur verður málinu vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar stofnunarinnar, á grundvelli þess sem hér hefur verið rakið.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er felld úr gildi og málinu vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson