

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN-2017-492

28.8.2017

Odin Kapital AS

Tvist

Om fremsendelse av faktura på SMS. Om klager har fremsatt en innsigelse som hun burde fått vurdert før inkasso ble satt i verk, og om den i så fall er fremsatt i tide.

Innklagede sendte faktura kun på SMS. Klager overså kravet. Hun så også bort fra inkassovarselet, da hovedkravet ble betalt omtrent samtidig med at inkassovarselet ble sendt. Restkravet ble sendt til inkasso og inkassoomkostninger kreves dekket. Nemnda så det slik at oppslag på legekontoet, med informasjon om elektronisk fakturering, ikke er tilstrekkelig til at det kan anses for å være inngått en avtale mellom lege og pasient om utsendelse av faktura via SMS. I denne saken må det også legges til grunn at det var inngått en konkret avtale om at kravet skulle bringes til forfall ved utsendelse av faktura i posten. Klager gis medhold. Det skal ikke betales utenrettslige inkassokostnader.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 437,50

Saksfremstilling

Saken gjelder krav etter legekonsultasjon 8.2.17. Klager glemte å betale på legesenterets nyinstallerte betalingsautomat på konsultasjonsdagen. Innklagede sendte faktura på SMS 21.2.17 med forfall 12.3.17. Kravet ble inkassovarslet 27.3.17. Purregebyr var lagt til med kr 70. Betaling av hovedkravet ble mottatt av innklagede 30.3.17. Betalingsoppfordring for restkravet ble sendt 21.4.17. Salær var lagt til kravet med kr 367,51, i tillegg til påløpt purregebyr kr 70. Restkravet ble purret i girobrevet "Varsel om økning av omkostninger" 15.5.17. Kravet på inkassoomkostningene ble betalt 24.5.17 for å unngå dobling av salær, men er gjort under henvisning til at saken er klaget inn for Inkassoklagenemnda (nå Finansklagenemnda).

Klager har i det vesentlige anført at skrankepersonalet på legesenteret sa at hun ville motta papirfaktura med et lite fakturagebyr i posten, da hun, noen dager etter konsultasjonen, vendte tilbake til legesenteret for å betale. Da hun fikk en SMS angående betaling, tenkte hun ikke over dette, men søkte opp meldingen da hun etter en god stund fortsatt ikke hadde fått en faktura fra legen. Hovedkravet ble så betalt. Da hun mottok faktura med purregebyr, antok hun at denne hadde krysset innbetalingen. Hun regnet med at hun ville få en ny faktura, eller at de ville frafalle gebyret, ettersom hovedkravet var betalt. Betalingsfristen var svært kort/utløpt da hun fikk dette varsl. Hun hørte ikke noe mer og tenkte at dette da var greit. Etter noe tid fikk hun imidlertid ny faktura, da fratrasket hovedkravet, men med totalt kr 438,35 i gebyrer. Da hun mottok brevet, hadde fristen for å betale nesten gått ut. Klager tok kontakt med Odin kapital og forsøkte å forklare saken, men de utviste overhodet ingen forståelse eller fleksibilitet.

Inkassoforetaket har i det vesentlige anført at de ikke kan se at det har skjedd saksbehandlingsfeil i saken. Klager har mottatt tjenester fra sin fastlege 8.2.17. Betaling ble ikke foretatt på stedet. Odin Kapital har startet med elektronisk fakturering. Dette innebærer at faktura sendes på SMS til pasienter som har mobilnummeret sitt registrert på legesenteret. Elektronisk fakturering er det

informert om gjennom plakater på legesenteret. Det er mottakeren av en tjeneste som plikter å sette seg inn i hvordan tjenesten faktureres. Klager bekrefter at hun har mottatt SMS-en fra Odin Kapital. Hun har ikke betalt fakturaen innen forfall.

Da hun mottok inkassovarselet, betalte hun ikke påløpte purregebyr til tross for informasjonen som sto oppgitt i brevet. Saken gikk til inkasso og ekstra omkostninger påløp. I henhold til inkassolovens § 17 plikter skyldner å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved sen innbetaling. Purregebyr kan legges til 14 dager etter fakturaens forfall. Inkassoklagenemnda uttalte i nemndvedtak 19-03 at klager måtte være forberedt på at det var tatt ytterligere skritt for inndrivelse da betaling var utført 13 dager etter forfall.

Alle brevene Odin Kapital har sendt, er sendt til debtors folkeregistrerte adresse. Ingen av brevene er kommet i retur til oss. I uttalelse fra Odelstinget vedrørende postsending vises det til at så lenge brevene er betryggende sendt, er det mottakeren som får risikoen for forsinkelse i postgangen.

Første henvendelse fra klager, der omkostningene bestrides, er fremsatt 8.5.17.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Inkassoloven gjelder "inndrivning av forfalte pengekrav", jf. lovens § 1 første ledd første setning. Spørsmålet blir da når et krav skal anses for å være forfalt i lovens forstand. Utgangspunktet må tas i alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper, herunder hva som må anses avtalt mellom fordringshaver og skyldner. Gjeldsbrevloven § 5 bestemmer at dersom forfallsdato ikke er fastlagt/avtalt, forfaller kravet "straks kravsmannen seier frå", det vil si ved påkrav fra fordringshaver.

Utgangspunktet i dette tilfellet var, slik nemnda forstår det, kontant betaling, ytelse mot ytelse, men med mulighet for betaling i etterhånd dersom betaling ikke skjedde samme dag som tjenesten ble ytt.

Innklagede har opplyst at det er informert om elektronisk fakturering i plakater som er slått opp på legekantoret. På et legekantor/legesenter vil det regelmessig henge ulike oppslag som i større eller mindre grad blir gjenstand for pasientenes oppmerksomhet. Slik nemnda ser det, er dette ikke tilstrekkelig til at det kan anses for å være inngått en avtale mellom lege og pasient om utsendelse av faktura via SMS. Oppgivelse av privat telefonnummer til egen lege tar først og fremst sikte på rask og sikker kommunikasjon mellom lege og pasient og er normalt ikke ment å dekke andre funksjoner med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

Klager har opplyst at hun møtte opp noen dager senere på legekantoret for å betale, men at hun da fikk beskjed om at hun "ville få faktura i posten, med et fakturagebyr". Påstanden er ikke bestridt av innklagede, og nemnda finner derfor uansett å måtte legge til grunn at det i dette tilfellet ble inngått en konkret avtale om at kravet skulle bringes til forfall ved utsendelse av faktura i posten.

Kravet kan etter dette ikke anses brakt til forfall ved innklagedes utsendelse av faktura på SMS, og det utsendte inkassovarsel er derfor i strid med kravet i inkassoloven § 9 om at kravet må være brakt til forfall før slikt varsel kan sendes. Det følger av inkassoloven § 17 fjerde ledd siste setning at erstatning for utenrettslige kostnader da ikke kan kreves.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Ørnulv Bjercke (selskapsrepresentant), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).