

Finansklagenemnda Inkasso

Avgjørelse FinKN 2022-140

10.2.2022

CONVENE COLLECTION AS

Tvist

Varsling – innsigelse – fakturagebyr.

Saken gjaldt en faktura for en e-konsultasjon utført av et legesenter. Etter konsultasjonen mottok klager en SMS med betalingslink. Denne oppfattet han som svindel. Da klager ikke betalte via mobilbetalingsløsningen, ble et gebyr tillagt fakturaen. Klager bestred fakturagebyret. Videre anførte klager at han ikke vil ha post tilsendt via Digipost uten å bli informert om det. Inkassoforetaket anførte at kravet var korrekt varslet, og at inkassoomkostningene var rettmessig. Klager fikk medhold.

Saksfremstilling

Kravet gjelder en faktura for en e-konsultasjon utført av et legesenter 23.3.21.

SMS med mulighet for betaling via betalingsløsningen ConvenePay ble sendt til klagers telefon. Da kravet ikke ble betalt, ble betalingsopplysninger med henvisning til faktura i sin helhet på Pasientsky.no sendt per SMS 26.3.21. På fakturaen var det tillagt et fakturagebyr på kr 69.

Inkassovarsel, tillagt purregebyr, ble sendt 23.4.21. Betalingsoppfordring, tillagt inkassosalær, ble sendt per Digipost 19.5.21.

Klager har anført at saken gjelder lovligheten av å legge gebyrer på helsetjenester og om å tvinge betalingsløsninger på folk. Tekstmeldingen kom fra et ukjent navn med en betalingslink. Meldingen hadde en frist om å betale og en trussel om et gebyr, samt et beløp som var ukjent. Klager trykket på linken, og all tekst ble markert grønn. Han oppfattet derfor meldingen som et forsøk på svindel. Klager har forklart at han ba om å få tilsendt faktura uten gebyrer, og at han henvendte seg til inkassoforetaket tre dager etter at han mottok SMS'en. Videre vil klager ha slutt på at post blir sendt til Digipost uten at han blir informert om det.

Klager har krevd nemndbehandling.

Inkassoforetaket har anført at kravet er varslet i henhold til gjeldende regelverk, og de utenrettslige omkostningene er rettmessig. Ettersom klager ved en e-konsultasjon ikke har anledning til å benytte betalingsterminalen etter endt konsultasjon, får klager anledning til å betale direkte fra sin mobiltelefon. Videre bemerket inkassoforetaket at elektronisk mottakerformat er betinget av at klager har samtykket til elektronisk kommunikasjon ved innlogging i pasientsky. Mottaker er selv ansvarlig for å aktivere varsling på sin digipostkasse. For øvrig kan ikke inkassoforetaket se å ha mottatt noen henvendelse i sakens anledning.

Finansklagenemnda Inkassos begrunnelse

Nemnda besluttet i møte 24.1.22 å innhente ytterligere opplysninger fra partene. Begge har uttalt seg og er kjent med motpartens svar.

Klagers innsigelse om mangelfull varsling behandles først.

Inkassoloven § 9 bokstav a ble endret ved lov 31. mars 2017 nr. 14 med ikrafttreden 18.4.17 slik at den nå lyder slik:

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren

a) etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel om at inkasso vil bli satt i verk.

Ordene "på papir" ble tatt ut, og samtidig fikk inkassoloven en ny bestemmelse i § 3 a om elektronisk kommunikasjon som lyder slik:

Krav i eller i medhold av denne loven om at meddelelser til skyldneren skal gis skriftlig, er ikke til hinder for bruk av elektronisk kommunikasjon dersom meddelelsen er sendt på en betryggende måte. Kongen kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hva som kan anses for en betryggende måte.

Lovgiver endret ikke risikoen for at meddelelsen kom frem, men åpnet for at den også kunne sendes elektronisk dersom det skjedde på en betryggende måte.

Det er, så vidt nemnda kjenner til, ikke ennå gitt noen forskrift som nærmere angir hva som anses betryggende, men det finnes en grundig vurdering av dette i Prop. 6 L (2016-2017) om endringer i tinglysingsloven, inkassoloven og tvangsfullbyrdelsesloven mv. på s. 19 flg. Departementet uttaler på s. 20, høyre spalte, følgende:

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.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder for andre varsler i den utenrettslige pågangen, blant annet for fakturaer.

Tekstmeldingen som klager mottok få dager etter e-konsultasjonen med sin lege, lød slik:

Hei! Du har hatt e-konsultasjon med [navnet på legesenteret] den 23.03.2021. Unngå fakturagebyr ved å betale direkte fra mobilen. Benytt <https://pay.convenegroup.com/nb/s/v7swQhTnUYdl> og tast inn kode [nummer]. Lenken er gyldig i 24 timer. Dersom du ikke betaler innen tidsfristen, vil du bli tilsendt en faktura med gebyr.

Innklagede har redegjort for hvorfor meldingen ble sendt og blant annet opplyst at den erstatter muligheten en pasient har for å betale kontant når man er fysisk til stede hos legen. Benytter man muligheten, slipper man å betale fakturagebyr. Slik nemnda forstår det, mener innklagede at dette tilfredsstiller helselovgivningens krav om at man ikke plikter å betale noe utover gjeldende takster ved bruk av fastlege.

Nemnda har som nevnt, anvendt varslingsreglene analogisk på fakturaer selv om disse ikke er omhandlet i inkassoloven. Slik nemnda ser det, er det ikke grunnlag for å strekke analogien til også å omfatte varsler av denne type, idet dette varslet kun tar sikte på å erstatte betalingsautomatene som man ellers finner på fastlegekontorene, og derfor ikke er å anse som et ledd i en utenrettslig inndrivingsprosess.

Innklagede har opplyst at da klager ikke benyttet seg av muligheten til å betale uten å bli belastet med gebyr, sendte de en ny tekstmelding til klagers telefon der det ble gitt "betalingsopplysninger med henvisning til faktura i sin helhet på Pasientsky.no". Fakturakopien som er lagt frem i saken, er datert 26.3.21, som var en fredag. Fakturaen er spesifisert med egenandel og et fakturagebyr på kr 69 og hadde forfall 9.4.21. Klager har forklart at han kontaktet innklagede den påfølgende mandagen, tre dager etter mottaket av SMS'en og ba om å få tilsendt en faktura uten gebyr, noe innklagede skal ha motsatt seg.

Klager har forklart at han aldri har mottatt noen faktura, og nemnda forstår da dette slik at han ikke gikk inn på Pasientsky.no etter å ha mottatt varslet på telefonen.

Innklagede har opplyst at klager, da han kontaktet kundesenteret, ble

forespurt om han ønsket at vi endret mottakerformat til post ved utsendelse av faktura, men oppga selv at han ikke ønsket dette. Utsendelse av betalingsopplysninger med henvisning til fakturaen i PasientSky er betinget av at klager har samtykket. Dersom samtykket på et senere tidspunkt blir trukket tilbake blir fremtidige fakturaer automatisk sendt per post.

Klager har opplyst at han ikke har noen brukeravtale med Pasientsky.no fordi han angivelig fikk beskjed av sin lege om å slette det da det ikke fungerte. Han har ikke opplyst noe om når han sa opp avtalen.

Nemnda legger etter dette til grunn at avtalen med Pasientsky.no mest sannsynlig ikke var sagt opp på det tidspunktet fakturaen ble sendt, idet det i så fall ikke ville vært mulig å sende fakturaen på denne måten. Innklagedes utsendingssystem ville i så fall automatisk produsert en faktura på papir. Under denne forutsetning anses fakturaen for å være sendt på en betryggende måte.

Inkassovarsel og betalingsoppfordring ble sendt på Digipost. Klager har opplyst at han fant inkassovarslet der da han noen uker senere, altså etter at han hadde vært i telefonisk kontakt med innklagede 29.3.21, var inne på sin Digipost for å se etter brev fra skatteetaten. Han skriver et sted at innklagede "har fått snike seg inn i Digipost uten mitt samtykke".

Nemnda har i flere saker lagt til grunn at varsling via Digipost er å anse som betryggende, og det foreligger ikke opplysninger som skulle tilsi noe annet i denne saken.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager er betryggende varslet gjennom faktura, inkassovarsel og betalingsoppfordring.

Klager har dessuten anført at han ikke plikter å betale fakturagebyret som ble lagt til på fakturaen. Nemnda vurderer dette som en innsigelse etter inkassoloven § 17 andre ledd som 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.

Regelen er grundig behandlet i inkassolovens forarbeider. I NOU 1983:8 side 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?

Uenigheten mellom partene dreier seg om det er rettslig adgang til å kreve et fakturagebyr ved utsendelse av faktura etter avholdt elektronisk legekonsultasjon.

Spørsmålet om det er adgang til å kreve tilleggsvederlag av pasienter som blir behandlet av fastleger, er, slik nemnda ser det, et komplisert spørsmål.

Helsedirektoratet skrev i sin tid et brev til Melin Medical der direktoratet ga klart uttrykk for at det ikke var adgang til å kreve noen tilleggsytelse av pasienter som betalte med kort etter avholdt legekonsultasjon. I brevet het det blant annet:

En fastleges mulighet til å kreve vederlag (egenandel/egnebetaling) fra pasientene må med andre ord være fastsatt i lov eller forskrift.

Direktoratet konstaterte deretter at gjeldende forskrift ikke omtaler vederlag ved bruk av kort, og det ble også vist til rammeavtalen mellom KS og Den norske legeforening som bestemmer at legen ikke kan kreve høyere egenandeler enn det som er fastsatt av staten.

Innklagede har anført at dette kun gjelder der klinikken/legen selv sender faktura og mener at fakturagebyret i dette tilfellet er forankret i forbrukerkjøpsloven § 37 tredje ledd som lyder slik:

Selgeren kan ikke i tillegg til kjøpesummen kreve gebyr for utstedelse og sending av regning hvis ikke dette klart følger av avtalen.

Innklagede er av nemndas sekretariat forespurt om "hvilken informasjon klager mottok om kostnader og evt. fakturering i forkant av e-konsultasjonen".

Spørsmålet er ikke besvart, og nemnda legger derfor til grunn at det ikke ble gitt noen slik informasjon i forkant av eller i forbindelse med timebestillingen, som er det avgjørende tidspunkt for å sikre at pasienten har fått en oppfordring til å vurdere om han eller hun er villig til å akseptere et fakturagebyr.

Nemnda er også oppmerksom på at Justisdepartementets lovavdeling i en uttalelse 23.1.15 kom til at finansavtaleloven § 39 bokstav b ikke er til hinder for å kreve gebyr for betaling med kort i betalingsautomat hos fastlege.

Nemnda ser det slik at det som her er beskrevet, viser at det er svært vanskelig å avgjøre om det er rettslig adgang til å kreve et fakturagebyr slik innklagede har gjort i dette tilfellet. Nemnda har ikke kompetanse til å avgjøre et slikt spørsmål som i tilfelle må avgjøres av en domstol, men konstaterer at det i alle fall må kunne sies at det ut fra en objektiv vurdering var god grunn til å vurdere spørsmålet før innklagede gikk videre i inndrivingsprosessen.

Klager kontaktet selv innklagede og ba om faktura uten gebyr, noe som ikke ble etterkommet, og nemnda mener at klager selv også har hatt god grunn til å anse forbeholdet som en holdbar innsigelse i en inndrivingsprosess.

Spørsmålet blir så om klager i tide har fremsatt innsigelsen. Hovedregelen er at den er framsatt i tide hvis den fremsettes før betalingsoppfordring er sendt.

Nemnda viser til klagers opplysning om at han kontaktet innklagede mandag 29.3.21, og at innklagede i sine sluttbemerkninger har bekreftet at de ble kontaktet om dette spørsmålet, jf. sitatet ovenfor. Nemnda legger etter dette til grunn at innsigelsen ble fremsatt før inkassovarslet ble sendt, og at den således er fremsatt i tide, før inkassokostnadene påløp.

Klager har etter dette fått medhold og plikter da ikke å betale inkassokostnadene i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Inkassos konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Linn Hagesæther (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).