Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-944

21.10.2024

Resurs Bank AB (publ) NUF

Utlån

Gjenåpning – kontokreditt til kjøp av behandlingstjenester – brudd på legeetiske regler.

Klager fikk innvilget en kontokreditt på kr 70 000 til kjøp av behandlingstjenester. Kreditten ble formidlet av en klinikk og utbetalt direkte til klinikken som betaling for en behandlingspakke. Nemnda kom i FinKN 2023-312 til at saken måtte avvises etter vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d). Klager krevde gjenåpning av saken. Avgjørelsen ble gjenåpnet og klager fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 70 000

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om foretaket er ansvarlig for et beløp på kr 70 000. Klageren mener at hun aldri har godkjent overføring av hele kredittbeløpet på kr 70 000 til M. som betaling for medisinske tjenester. Hun forklarer at hun ikke har inngått noen avtale med M. om en behandlingspakke til en pris av kr 70 000. Hun har oppfattet kreditten som en kredittfasilitet, som hun kunne trekke på etter hvert som hun inngikk avtaler med M. om behandlinger som skulle betales.

Klageren har opplyst at hennes kundeforhold med M. tok slutt i februar 2022. Foretaket har lagt frem et to linjers skrift hvor utstederen ("Jeg") instruerer foretaket om å belastekreditten med kr 70 000 for kjøp av varer og tjenester hos M. Det fremgår ikke hvem som har utstedt instruksen, og den inneholder ingen signatur. Instruksen er datert 21.12.21, som er samme dato som kredittavtalen mellom klageren og foretaket er datert.

Klager har lagt frem nye opplysninger i form av vedtak fra Statsforvalteren av 10.5.23 hvor det konkluderes med at M., som medisinsk ansvarlig ved virksomheten har brutt helsepersonelloven §§ 6, 10 og 40.

Klager har også lagt frem vedtak fra Rådet for legeetikk av 26.1.24. Det konkluderes her med at M. ved å få klager til å signere på kredittlån har brutt Etiske regler for leger og pålegger at krever at praksisen opphører.

Sekretariatet kom til at saken på bakgrunn av de nye opplysningene skulle gjenåpnes.

Klager bestrider at hun har inngått noe avtale om lån. Det var det klinikken som gjorde. Hun følte seg presset av klinikken til å inngå avtalen, fordi hun ellers ville miste viktig smertemedisin. Straks klager skjønte hva klinikken hadde gjort, kontaktet hun den for å angre kjøpet. Klager har vært i kontakt med klinikken flere ganger og bedt dem om å tilbakebetale deler av beløpet, samt om å få en oversikt over hvor mye som er benyttet av kreditten, uten å få tilstrekkelig svar. Hun stoler ikke lenger på klinikken og har i ettertid funnet ut at behandlingene de tilbyr ikke har noen dokumentert medisinsk effekt.

Finansforetaket har anført at det ble avtalt at kontokreditten på kr 70 000 skulle utbetales til klinikken som betaling for kjøp av en behandlingspakke. Det er klagers risiko at hun ikke forsto hva hun betalte for. En eventuell uenighet mellom henne og klinikken må hun ta direkte med klinikken, som klager dessuten er anmodet om å gjøre av klinikken.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertall, leder Bergsåker og Kristoffersen, bemerker:

Grunnen til at saken ble avvist ved behandlingen i april 2023, var manglende dokumentasjon av avtaleforholdet mellom klageren og M. Klageren har senere lagt frem Avgjørelse i tilsynssak fra Statsforvalteren datert 10.5.23 og vedtak fra Rådet for legeetikk av 26.1.24. Disse dokumentene, som er grunnlaget for gjenåpning av saken, medfører at dokumentasjon av avtaleforholdet ikke lenger er nødvendig for at nemnda skal kunne avgjøre saken. Statsforvalteren konkluderer med rolleblanding hos M. når hun yter helsehjelp og formidler lån til betaling for behandling, og at pasienten er påført unødvendige utgifter i strid med helsepersonelloven § 6 om hensiktsmessig ressursbruk. Rådet for legeetikk konkluderer med at det er i strid med etiske regler å ta forhåndsbetalt for en behandlingspakke og å legge til rette for forbrukslån.

Flertallet må legge til grunn at avtaleforholdet mellom klageren og M. legger opp til ordninger som Statsforvalteren og Rådet for legeetikk finner kritikkverdige og regelstridige på forskjellige grunnlag. En avtale mellom pasient og behandler som utløser denne typen kritikk fra Statsforvalteren som tilsynsmyndighet og fra Rådet for legeetikk, er urimelig etter avtaleloven § 36, og kan ikke gjøres gjeldende mot klageren.

Det omtvistede lånet er formidlet av M. og gitt etter avtale mellom M. og finansforetaket. Klageren kan ifølge finansavtaleloven av 1999 § 54 b gjøre gjeldende samme innsigelser overfor finansforetaket som overfor M. Klageren har ingen betalingsplikt overfor M., og er derfor heller ikke forpliktet av låneavtalen med finansforetaket.

Mindretallet, Slungaard, bemerker:

Mindretallet mener at saken fortsatt ikke er tilstrekkelig opplyst, og at den derfor bør avvises fra behandling.

Grunnen til at saken ble avvist ved behandlingen i april 2023, var manglende dokumentasjon av avtaleforholdet mellom klageren og M. Denne dokumentasjonen foreligger fortsatt ikke. Mindretallet mener saken da ikke kan realitetsbehandles, og er ikke enig med flertallet i at vedtakene fra Statsforvalteren og Rådet for legeetikk fritar nemnda fra å bringe klarhet i hva som var avtalt mellom klageren og M.

Klageren hevder at hun ikke har inngått noen avtale med M. som tilsa at kreditten på kr 70 000 skulle utbetales til M i sin helhet. Hvis dette er korrekt, men M. likevel har fått hele beløpet overført til seg, burde en naturlig reaksjon fra klagers side være å be M. fremlegge dokumentasjon som viser at M. hadde rett til hele beløpet. Til tross for mye dokumentasjon i saken, kan ikke mindretallet se at klager en gang har bedt M. fremlegge dokumentasjon som nevnt. Dette etterlater en usikkerhet om at det her kan foreligge en ikke-fremlagt avtale av relevans for saken.

Mindretallet mener uansett at klager ikke kan gis medhold iht. finansavtalelovens § 54 b. Bestemmelsen regulerer en situasjon der kjøperen har innsigelser iht. et kjøp. I vår sak påberoper ikke klager seg innsigelser eller manglende oppfyllelse av en kjøpsavtale, men snarere at det ikke foreligger noen kjøpsavtale i det hele tatt. Mindretallet oppfatter nemndas tidligere praksis rundt

§ 54 b slik at det er vanlig å be klageren fremlegge kjøpsavtalen, men i denne saken er det, så langt mindretallet kan se, ikke engang gjort forsøk på å avklare om en slik avtale foreligger eller ikke.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).