

**Sandefjord, 19. mai 2015: Vedtak i sak 19-2015.**

**Klager:** NN.

**Innklaget:** Melin Collectors AS, Pb 483 Skøyen, 0214 Oslo.

**Saken gjelder:** Om klager i tide har fremmet innsigelser hun burde fått vurdert og om utsendt ”purring” var i strid med god inkassoskikk.

Thor Dahls gt. 1 A  
Postboks 311, 3201 Sandefjord  
Tlf.: 33 46 56 57 . Faks: 33 46 93 13  
E-Mail: post@inkassoklagenemnda.no  
Bankgiro: 2490.56.30748  
Org.nr.: 971 317 612  
www.inkassoklagenemnda.no

### **1. Kravet.**

Saken gjelder opprinnelig to fakturakrav fra lege ved XX legevakt. Kravene utgjorde henholdsvis kr 337 og kr 20. Begge fakturaene forfalt til betaling 24.12.14.

### **2. Saksforholdet.**

Innklagede sendte fakturaer på vegne av fordringshaver og betaling skulle skje direkte til innklagede.

Klager fremsatte 15.12.14 innsigelser mot kravene på e-post til XX kommune med kopi til innklagede. XX kommune besvarte e-posten og opplyste at klagen måtte sendes til legevakta. Innklagede opplyste klager om at de hadde vært i kontakt med legevakta som opprettholdt kravet. Klager opprettholdt innsigelsen og ga en begrunnet redegjørelse for hvorfor kravene ble avvist. Hun avviste oppfordringen om å ta telefonisk kontakt med fordringshaver og ba samtidig innklagede om å stoppe videre pågang, noe innklagede avviste.

I e-post 24.12.14, sendt både innklagede og legevakta, ba klager om en begrunnet redegjørelse for grunnlaget for kravet. Klager mente konsultasjonen var unødvendig da hun allerede var undersøkt og behandlet av lege og derfor hadde med nødvendig rekvisisjon til øyelege da hun møtte på legevakta. Legevakta bekreftet å ha mottatt mailkorrespondansen og opplyste at de ville komme med tilbakemelding etter jul, etter å ha undersøkt saken.

Innklagede sendte purring på begge kravene 09.01.15. I purringene het det blant annet «Vi har registrert manglende innbetaling på hele eller deler av faktura [det aktuelle fakturanummer] sendt pr post 09.12.14 med forfall 24.12.14. (.....) Hvis totalbeløpet som fremkommer på denne purringen ikke er betalt innen 23.01.15, vil det bli sendt inkassovarsel med ytterligere gebyr».

Klager henvendte seg på e-post til Inkassoklagenemnda 16.01.15 og ba om hjelp i saken. Samme dag bekreftet legevakta at kravet fra legen ble opprettholdt. Klager gjentok innsigelsen overfor innklagede og anførte at innklagede ikke kunne inndrive et omtvistet krav gjennom inkasso.

Klager sendte 27.01.15 utfylt klageskjema til Inkassoklagenemnda. Hun viste til korrespondansen i saken og ba om hjelp til å få tilbakebetalt innbetalt beløp – hovedkravet med tillegg av to purregebyrer, til sammen kr 485.

Klagen ble oversendt innklagede for uttalelse. I sitt tilsvaret til Inkassoklagenemnda redegjorde innklagede for saksgangen. Det fremgikk av redegjørelsen at kravene ble betalt 23.01.15 og at sakene ble avsluttet etter dette. Det var verken sendt inkassovarsel eller betalingsoppfordring, men innklagede anså kravene på purregebyr som rettmessige.

### **3. Partene anfører.**

Klager anfører at kravene er urettmessige. Det anføres at klager allerede hadde henvisning til øyelege fra YY legekantor og at det derfor ikke var nødvendig at hun skulle inn til vanlig lege. Legevakta var gjort oppmerksom på at hun skulle til vakthavende øyelege, ikke til en vanlig lege fordi hun hadde vært hos lege

dagen før og at hun av denne hadde fått behandling så langt en vanlig lege kunne gi, samt fått henvisning til øyelege. Legevakta bekreftet at hun bare skulle inn til vanlig lege for deretter å bli sendt til vakthavende øyelege. Da det ble klagers tur, var vakthavende øyelege gått for dagen. Klager anfører at hun derfor ikke skulle vært sendt inn til vanlig lege på legevakta i det hele tatt. Hun fikk beskjed fra legevakta om å sende skriftlig klage når faktura var mottatt, fordi de ikke kunne forhindre at det ble sendt ut faktura. Begge fakturaene fra legevakta er bestridt. Likevel har innklagede sendt ut to purringer med kr 128 i samlet gebyr. De varsler samtidig om at de kommer til å sende inkassovarsel med ytterligere gebyr. Kravene ble betalt for å unngå inkasso og kreves tilbakebetalt.

Innklagede fastholder kravet på purregebyr. Når det gjelder krav som omfatter helsetjenester, er det vanskelig for Melin å undersøke innsigelsen som klager kommer med. Nevnte tjenester omfatter journalsystem som er underlagt taushetsplikten. Melin må derfor støtte seg på de uttalelsene som fordringshaver legger frem, og stole på at faktura er produsert på riktig grunnlag. En kan ikke se at innsigelsen ikke er vurdert på korrekt måte. I henhold til inkassolovutvalget er det inkassators og eventuelt fordringshavers plikt å vurdere innsigelsene, og dette er gjort. I denne saken er det legevakta som har best forutsetninger for å vurdere innsigelsene. Fordringshaver står ved at fakturaene er korrekte.

Innklagede finner det merkelig at klager ikke purret legevakta for svar etter nyttår på mail sendt 24.12.14, da det må være i klagers interesse å få svar så raskt som mulig. Når Melin ikke hører noe fra klager innen rimelig tid, og innsigelsen er avvist av fordringshaver, sendes purringer den 09.01.15. Klager velger å betale kravene, selv om Melin i e-post den 19.01.15 bekrefter at saken går til forlikrådet ved overføring til inkasso. Denne e-posten anser vi som informasjon og ingen trussel. Det vi finner merkelig, er at klager velger å betale kravene selv om denne ønsker sakene overført til forlikrådet.

Det anføres at det ikke er handlet i strid med god inkassoskikk (§8) selv om purringer er sendt da innsigelsene med hensyn til fakturaene er vurdert på en skikkelig måte av fordringshaver. Hvorvidt klager har mottatt manglende eller feil behandling er ikke noe Melin kan ta stilling til. Klagers innsigelser er vurdert på en god måte og kan kreve purregebyr siden betalingsfristen på fakturaen ble oversittet med rimelig tid etter at innsigelsen ble avvist. Fra forfall på faktura til purring ble sendt gikk det 17 dager.

#### **4. Inkassoklagenemndas syn på saken.**

Saken ble behandlet i fulltallig nemndsmøte 29. april 2015. Vedtak ble fattet med følgende begrunnelse:

Etter inkassoloven § 22 og avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet av 20. februar 2003 om klagenemnd for inkassotjenester, behandler Inkassoklagenemnda klage på inkassoselskaper i forbindelse med tvist om forpliktelser etter inkassoloven. Loven gjelder inndrivning av forfalte pengekrav, men inneholder ikke regler om hvordan det underliggende sivilrettslige forhold skal løses. Dette er et spørsmål som hører under domstolene. I slike saker tar nemnda derfor ikke endelig stilling til hovedkravet, men bare om det er grunnlag for inkassokostnader. En vurdering av holdbarheten av hovedkravet og de innsigelser som er gjort gjeldende, kan da likevel få betydning.

Det følger av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivelse etter standardsatser fastsatt i forskrifter med hjemmel i § 19. Etter § 17 annet og fjerde ledd kan inkassokostnader likevel ikke kreves dersom skyldneren hadde innsigelse som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivningen ble satt i verk, dersom kravet ikke er korrekt varslet eller hvis fordringshaver eller inkassator har opptrådt i strid med god inkassoskikk etter lovens § 8.

Inkassoklagenemnda har først vurdert om klager har fremsatt en innsigelse hun burde fått vurdert, og om den i så fall er fremsatt i tide.

Nemnda har merket seg at det ikke er iverksatt inkasso, men at saken ble stoppet som følge av klagers betaling av kravene. Innbetalingene er foretatt for å unngå inkasso, men det fremgår av fremlagt korrespondanse at innbetalingene ikke er noen erkjennelse av kravene og at innsigelsene består. Det fremgår av fakturakopier at

både disse og purringer er sendt av innklagede som også er oppført med kontaktinformasjon og som betalingsmottaker. Nemnda anser seg derfor kompetent til å behandle tvisten om purregebyrene.

Innsigelsen, at legekonsultasjonen var unødvendig, ble fremsatt før betalingsfristen i fakturaen var utløpt, og er følgelig fremsatt i tide. Nemnda har i sin vurdering av innsigelsens holdbarhet lagt vekt på uttalelsene i NOU 1983 nr. 8 side 98 der det fremgår at det ikke skal settes for store krav til innsigelsen, og at relevante momenter er ”hvor god grunn skyldneren hadde til å tro at innsigelsen var eller kunne være holdbar, hvor holdbar var i seg selv innsigelsen og hvor stor mulighet hadde skyldneren til å avklare forholdet selv, eller sørge for at det ble avklart.”

Nemnda legger til grunn at klager bestred kravene allerede på konsultasjonsdagen og har siden opprettholdt innsigelsen skriftlig. Slik nemnda oppfatter det, har verken fordringshaver eller innklagede foretatt noen vurdering av innsigelsen og gitt en begrunnelse for å opprettholde kravene. Purringer, tillagt purregebyr, ble likevel sendt. Til tross for at klager ennå ikke hadde mottatt tilbakemelding fra fordringshaver, sendte innklagede purringer tillagt purregebyr og med trussel om at inkassovarsel ville bli sendt. Nemnda har videre merket seg at innklagede ikke har foretatt noen selvstendig vurdering av innsigelsen, men i stedet har valgt å lene seg til fordringshavers vurdering. Nemnda viser til at inkassator har en selvstendig plikt til å vurdere innsigelser, idet omtvistede krav ikke skal inndrives gjennom inkasso. Både rettspraksis og nemndspraksis tilsier at terskelen for å anse et krav for omtvistet ikke er særlig høy. Dersom det foreligger reell uenighet mellom partene om et kravs rettmessighet, må saken enten avsluttes eller sendes til rettslig behandling.

Nemnda er av den oppfatning at innklagede har utsatt klager for et urimelig påtrykk ved å iverksette og senere fortsette utenrettslig innfordring av et krav det er fremmet en innsigelse mot, og som ikke kan vurderes som åpenbart grunnløs.

Inkassoklagenemnda har videre, av eget tiltak, vurdert om innklagedes «Purring» utsetter klager for et urimelig påtrykk i strid med god inkassoskikk. Innklagede sendte purring med teksten «Hvis manglende totalbeløp som fremkommer på denne purringen ikke er betalt innen 23.01.15, vil det bli sendt inkassovarsel med ytterligere gebyr». Inkassoklagenemnda viser til at inkasso ikke skal iverksettes over omtvistede krav. I denne saken var det fremmet innsigelser. Begrunnelsen er at en skyldner som fremmer innsigelser mot kravet som han har rimelig grunn til å få vurdert, ikke er erstatningspliktig, slik det også følger av uttalelser i NOU 1983:8. Uttalelsen i forarbeidene retter seg mot betalingsoppfordringene, men nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også må gjelde øvrig varsling.

Etter nemndas syn er innklagedes «Purring» i strid med inkassoloven, idet det må forstås slik at oversittelse av betalingsfristen uten videre vil føre til økte kostnader og at inkassovarsel blir sendt. I samsvar med etablert praksis mener nemnda at dette øker betalingspresset og utsetter klager for urimelig påtrykk, jf. inkassoloven § 8 annet ledd.

Erstatningsplikten for de utenrettslige inkassokostnadene er da bortfalt, jf. inkassoloven § 17 andre og fjerde ledd in fine.

Vedtaket er enstemmig.

## **5. Vedtak.**

Klager gis medhold og plikter ikke å betale de utenrettslige inkassoomkostningene.

Rune Jensen  
Leder Inkassoklagenemnda