

# Spør advokaten

## Hva gjør jeg når pasienten ikke betaler?

 SILJE STOKHOLM NICOLAYSEN, JURIDISK RÅDGIVER I NTF

### Hvordan kan jeg kreve inn honoraret fra en pasient som ikke betaler?

#### Svar:

Når pasienten ikke betaler for behandlingen som avtalt, må det vurderes om kravet skal drives inn eller om man ikke ønsker å forfølge kravet. Hvis pasienten ikke protesterer mot kravet og heller ikke betaler innen fristen, kan du enten selv eller ved hjelp av et inkassobyrå gå til inndrivning av kravet etter inkassolovens regler. Følgende fremgangsmåte gjelder:

Send purring eller inkassovarsel så snart som mulig etter forfall. Noen velger også å sette ut slike saker til et inkassoselskap. Hvor i prosessen du overfører fordringen til inkassoselskapet er opp til deg. Mange velger å overføre alle forfalte fordringer for inndrivelse til inkassoselskapet og la de gjøre hele jobben. Andre velger å purre selv først og la inkassoselskapet sende inkassovarselet og betalingsoppfordringen. Inkassoselskapene får da vanligvis de innkrevde gebyrene, men du slipper å bruke tid på saken. Vær oppmerksom på at taushetsplikten etter helsepersonelloven § 21 gjelder, og at sensitive opplysninger må sladdes før oversendelse til selskapet.

#### Forsinkelsesrente

Når en kunde ikke betaler kan du beregne renter på kravet fra dagen etter forfall hvis du

har oppgitt forfallsdato på fakturaen. Er ikke forfallsdato avtalt, kan du beregne forsinkelsesrente på kravet tidligst 30 dager etter fakturadato. Finansdepartementet fastsetter to ganger i året en maksimal sats for forsinkelsesrenten, som p.t. er på 8 prosent.

#### Purring

Etter forfall er det opp til deg hvor lenge du vil vente med å purre på innbetalingen, og hvor mange ganger du vil purre før du eventuelt sender inkassovarsel. Ønsker du å ta purregebyr må du vente minst 14 dager etter opprinnelig forfall med å purre eller sende inkassovarsel. Retten til å kreve purregebyr følger av inkassoforskriften § 1-2. Den gir deg som kreditor rett til å ta kr 35,- per purring for inntil to puringer, eller én purring og ett inkassovarsel.

Purringen skal sendes skriftlig. Elektronisk kommunikasjon kan benyttes dersom meddelelsen er sendt på en «betryggende måte». Det må være en betalingsfrist på 14 dager. Det må fremkomme hva kravet gjelder, samt beløpets størrelse.

### **Inkassovarsel**

Pasienten har krav på et inkassovarsel før et krav sendes til inkasso. Det er ikke nødvendig å sende purring først.

Du kan i prinsippet sende et inkassovarsel til kunden dagen etter forfall. Husk bare at du ikke kan kreve gebyr før tidligst 14 dager etter forfall. Det er viktig å følge de formelle kravene for at inkassovarselet skal være gyldig.

Et inkassovarsel skal sendes skriftlig. Elektronisk kommunikasjon kan benyttes dersom meddelelsen er sendt på en «betryggende måte». Betalingsfristen må være på 14 dager, og det må klart komme frem at saken sendes til inkasso eller overføres til et inkassobyrå for videre inndrivelse, dersom beløpet ikke betales.

Inkassovarselet må være tydelig merket med «Inkassovarsel» eller «Varsel om inkasso»

### **Inkasso**

Når fordringen er gått til inkasso, sendes en betalingsoppfordring. Betalingsoppfordringen kan tidligst sendes 14 dager etter at inkassovarselet er sendt og skal ha minimum 14 dagers betalingsfrist. Ved egeninkasso kan du maksimalt kreve kroner 105,- i gebyr for

betalingsoppfordringen, i tillegg til kr 70,- for sendt purring og inkassovarsel, som samlet blir kr 175,-.

### **Pasienten har protestert mot kravet**

Hvis pasienten har protestert mot pengekravet og protesten ikke er åpenbart grunnløs, kan kravet *ikke* drives inn gjennom ordinær inkasso. Kravet blir i stedet sett på som omtvistet, og du må da oversende saken til forliksrådet for rettslig avgjørelse. Vær oppmerksom på at det skal mye til for at et krav kan anses å være åpenbart grunnløst.

Mal for forliksklage finnes tilgjengelig på denne lenken:

<https://www.politiet.no/tjenester/namsmann-og-forliksrad/forliksradet/forliksklage/>

Før du sender kravet til forliksrådet, bør du imidlertid forsøke å få pengene utbetalt fra pasienten ved å sende en purring. Purringen kan sendes allerede dagen etter forfall og bør inneholde en betalingsfrist og et varsel om at man vil gå til forliksrådet med saken dersom pengene ikke betales.

### **Husk prisopplysningsforskriften**

Sekretariatet får ofte henvendelser fra pasienter som er overrasket over prisen på tannlegebehandling. For å unngå at disse pasientene protesterer mot kravet, er det viktig at du har de nødvendige prislister og prisoppslag, se forskrift om prisopplysning ved tannlegjetjenester m.m.

Ifølge forskriften er du også pliktig til uoppfordret å gi kunden et skriftlig overslag over totalprisen på behandlingen dersom den vil overstige kr 5 000. Dersom all behandling foregår på første konsultasjon, er det tilstrekkelig å gi kostnadsoverslaget muntlig. Overslaget bør naturlig nok gis før behandlingen påbegynnes. Oppdager du under behandlingen nye forhold som gjør at prisen vil øke i forhold til overslaget, må du orientere kunden om dette før behandling foretas. Av bevismessige grunner er det også i slike tilfeller fornuftig å gi pasientene prisoverslaget skriftlig. Foreligger det flere behandlingsalternativer med ulik pris bør det journalføres hvilket valg pasienten har tatt.