

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0044
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift nedsat til 125 kr. samt rykkergebyrer, inkassogebyr, renter og inkassoomkostninger, i alt 847,19 kr. – spørgsmål om indklagedes afgørelse og rykkerbreve kom frem til klageren
- Parternes krav:** Klageren kræver, at indklagede frafalder rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift samt betaling af rykkergebyrer, inkassogebyr, renter og inkassoomkostninger
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. samt rykkergebyrer, inkassogebyr og renter. Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets inkassoomkostninger.

Klageren skal betale det skyldige beløb til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 21. januar 2016 med metroen. Efter DR Byen st. var der kontrol, og da hans mobiltelefon var løbet tør for strøm, kunne han ikke forevise det periodekort, som han havde på telefonen, og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

” mobil -strøm pax mobil abk. tlf nr. xxxxxxxx”

Klageren anmodede den 25. januar 2016 Metro Service via deres hjemmeside om at fratage kontrolafgiften med henvisning til, at hans mobiltelefon var løbet tør for strøm. Han oplyste ved henvendelsen sin e-mailadresse og modtog nedennævnte svar:

From: noreply@m.dk
Subject: Metro Kundeservice: Bekræftelse
Date: 25 January 2016 at 14.42.15 GMT+1
To:
Hej

Tak for din henvendelse den 25. januar

Vi bekræfter hermed, at vi har modtaget din klage over en kontrolafgift.

Vi vender tilbage, så snart vi har behandlet nedenstående klage:

Navn:
Fødselsdato:
Mobilnr:
E-mail:
Billettype: Periodekort
Kontrolafgiftsnr:
Udstedelsesdato:
Sagsnummer: P-

Skriftlig klage: Telefon mistede strøm på turen.

Såfremt du har angivet kontrolafgiftsnummeret korrekt, vil sagen være sat i bero, indtil vi har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse, og du skal således ikke indbetale kontrolafgiftsbeløbet inden for den normale 14 dages frist.

Hvis du har spørgsmål til sagen, kan du ringe til Metro Kundeservice på telefon 70 15 16 15. Oplys venligst dit sagsnummer: når du ringer. Telefonerne hos Metro Kundeservice er åbne på hverdage mellem kl. 08:00 og 16:00, for kontrolafgifter dog mellem 10:00 og 14:00.

Med venlig hilsen
Metro Kundeservice

Metro Service nedskrev den 27. januar 2016 kontrolafgiften til 125 kr. og sendte ifølge det oplyste afgørelsen per post til klagerens folkeregisteradresse.

Metro Service rykkede for betaling af de 125 kr. den 30. august og 30. september 2016. Begge rykkere, som ifølge Metro Service blev sendt per post til klagerens folkeregisteradresse, var pålagt et rykkergebyr på 100 kr., således at det skyldige beløb nu var på 325 kr.

Da klageren ikke betalte beløbet, overdrog Metro Service den 31. oktober 2016 fordringen til inddrivelse via deres inkassobureau. Klagerens gæld androg nu 847,19 kr. fordelt på et inkassogebyr på 100 kr., renter på 22,19 kr. og et inkassosalær på 400 kr.

Metro Service har under ankenævns sagens behandling oplyst, at de først pr. 31. august 2016 ændrede sagsbehandlingsprocedure, således at henvendelser herefter blev besvaret pr. e-mail, med mindre andet blev ønsket af kunden. Før den 31. august 2016, hvor afgørelsen blev sendt til klageren, var den almindelige procedure, at fremsende afgørelser med almindeligt brev vedlagt girokort med ny betalingsfrist.

Metro Service har endvidere oplyst, at de har sendt såvel afgørelsen (svarebrevet) og de efterfølgende betalingspåmindelser til den adresse, som klageren var registreret på i CPR-registret, og at ingen af postforsendelserne er modtaget retur fra postvæsenet som uanbringelige.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at sagen alene drejer sig om de pålagte rykkergebyrer, inkassogebyr, renter og inkassoomkostninger, da klageren har oplyst, at han accepterer at betale den nedskrevne kontrolafgift på 125 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren modtog en e-mailbekræftelse på sin henvendelse den 25. januar 2016, hvoraf det fremgik, at Metro Service satte sagen i bero, indtil der var truffet afgørelse. Metro Service traf afgørelse den 27. januar 2016. Afgørelsen og de efterfølgende rykkerbreve er efter det oplyste fremsendt til klagerens folkeregisteradresse i henhold til Metro Services sædvanlige procedure, som på dette tidspunkt var almindelig brevforsendelse, og ingen af de fremsendte breve er modtaget retur hos Metro Service.

På denne baggrund lægges det i overensstemmelse med Højesterets domme (UfR 2000, s. 1771 H, UfR 2005, s. 1256 H og UfR 2007, s. 2791 H) til grund, at afgørelsen og rykkerbrevene er kommet frem til klagerens folkeregisteradresse.

Da klageren ikke har reageret på Metro Services henvendelser, har Metro Service været berettiget til at opkræve rykkergebyrer, inkassogebyr og renter i henhold til rentelovens bestemmelser herom samt endvidere at overdrage fordringen til inkasso.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmålet om inkassovirksomhedens opkrævning af inkassoomkostninger.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen,

ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

§ 3. Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

§ 5. Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold.

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrивelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Vedrørende brevforsendelse skelner Folketingets Ombudsmand mellem indenretlige og udenretlige forhold. I indenretlige forhold er bevisbyrdereglen strengere – fx om en indkaldelse til retten anses for at være kommet frem.

Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende den 27. maj 2010 i en sag om, hvorvidt en afgørelse fra en offentlig myndighed kunne anses for at være kommet frem til borgeren den følgende dag:

"I sager uden for retsplejen er kravene til beviserne for at et brev fra en myndighed må anses for at være kommet frem dagen efter afsendelsen, ifølge praksis noget mere lempelige. Myndigheden kan løfte bevisbyrden ved for eksempel at:

- redegøre for myndighedens rutiner for postafsendelse,
- fremlægge kopi af det afsendte brev,
- fremlægge journalnotat eller postliste hvor det fremgår hvornår brevet er afsendt,
- undersøge om og i givet fald hvornår eventuelle andre parter eller myndigheder har modtaget deres version af brevet,
- redegøre for at brevet til borgeren ikke er returneret til myndigheden,

og/eller

- undersøge om der i perioden omkring afsendelsen har været uregelmæssigheder i postbesørgelsen i det pågældende område.

Jeg henviser til Ugeskrift for Retsvæsen 2000, s. 1771 H, Ugeskrift for Retsvæsen 2005, s. 1256 H, og Ugeskrift for Retsvæsen 2007, s. 2791 H, og Folketingets

Ombudsmands beretning for 2004, s. 425 ff*.....

Ved min vurdering har jeg lagt stor vægt på at domstolene, herunder Højesteret, de seneste 10 år flere gange har haft lejlighed til at tage stilling til hvilke krav der stilles til beviset for at offentlige myndigheders breve er kommet frem til adressaten. I ingen af de sager der har været forelagt domstolene, har domstolene tilsidesat det systembevis som myndighederne har ført for at brevet anses for at være kommet (rettidigt) frem.

Ingen af de sager som har været forelagt domstolene i den seneste 10-årige periode, har vedrørt sager hvor klagefristen kun har været overskredet med én dag. Den generelle beskrivelse af retstilstanden er imidlertid, som jeg har anført ovenfor, at breve som er sendt med A-post, normalt anses for at være kommet frem dagen efter at de er afsendt."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg rettede henvendelse til Metro i januar 2016, og har ikke hørt noget siden. Jeg modtager god et år efter en skrivelse fra Metro's inkassoselskab, hvorefter jeg retter henvendelse hertil. Nedenstående henvendelse er aldrig blevet besvaret, og jeg anser derfor sagen, som værende i bero!

Det er sjov som ingen at disse instanser har kontakt med hinanden, og 'lorten' overlades til den betalende bruger. Man kan overveje om det overhovedet er det værd at have et periodekort når man under alle omstændigheder skal behandles på denne måde!? - det er da vældig fint at nedskrive bøden, men hvis brugeren af jeres lorte service aldrig får besked er det jo lige fedt!?!!

Alene det faktum, at jeg fortsat kontaktes af inkasso på vegne af Metro er helt til grin!

I en mail fra Metro - Inkasso bliver jeg gjort opmærksom på, at man via mit telefonnummer kan se, at jeg ved bødens udstedelse havde et gyldigt periodekort. Hvad med at give kontrolløren denne bemyndigelse.

Jeg kan acceptere at betale det såkaldte administrationsgebyr på 125 kr. (hvilket jeg stærkt betvivler er udgiften bag administrationen), men jeg vil ikke finde mig i denne behandling, og ser mig nødsaget til at eskalere sagen yderligere!!

Jeg har ikke set, hørt, eller på anden vis modtaget svar på ovenstående henvendelse! - ergo er sagen i bero "

Indklagede anfører følgende:

"Klager har til ankenævnet anført, at han ønskede kontrolafgiften nedsat til kr. 125,-, da han var i besiddelse af et gyldigt periodekort på sin mobil, som imidlertid var løbet tør for strøm, og derfor ikke kunne fremvises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Det er imidlertid også således, at kunder med periodekort efterfølgende kan få deres kontrolafgift reduceret ved henvendelse til Metro Kundeservice, forudsat der ankes indenfor ankefristen på 14 dage og forudsat reglerne for gyldighed var opfyldt.

Kontrolafgiften er udstedt den 21. januar 2016.

Den 25. januar 2016 modtager vi klagers henvendelse via vores hjemmeside og sagen behandles hos os den 27. januar 2016, hvor der fremsendes svar til klager tillige med et nyt girokort, der kan benyttes (se de vedhæftede bilag 1, 2 og 2 a).

Da klager ikke betaler det fremsendte girokort på kr. 125,-, påbegyndes vores almindelige rykkerprocedure, hvorfor der den 30. august 2016 fremsendes en Betalingspåmindelse 1 tillagt et rykkergebyr på kr. 100,-.

Vi modtager fortsat ikke klagers indbetaling og fremsender derfor Betalingspåmindelse 2 den 30. september 2016 – ligeledes her tillægges et rykkergebyr på kr. 100,-.

Af Betalingspåmindelse 2 fremgår det blandt andet:

Af vort regnskab fremgår det, at vores tilgodehavende ikke er betalt. Såfremt beløbet er betalt rettidigt, kan der ses bort fra denne henvendelse. Er dette derimod ikke tilfældet, bedes beløbet indbetalt senest d. 14-10-2016 . Hvis ikke vi har modtaget din betaling senest 10 dage fra dags dato, vil sagen uden yderligere varsel blive oversendt til inkasso eller SKATs inddrivelsescenter. Du kan betale afgiften med kort eller MobilePay på: <https://payment.metroservice.dk>

Da betalingen således fortsat udebliver, overdrages sagen (udestående på kr. 325,-) til det af os benyttede inkassofirma - Intrum Justitia - den 31. oktober 2016.

For god ordens skyld har vi tjekket klagers adresse hos CPR. Her fremgik det, at klager har været bosiddende på den af os benyttede adresse siden 1. juli 2008.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er imidlertid - straks klager har anket sagen til os - blevet nedskrevet til kr. 125,-.

Vi er således allerede ved sagsbehandlingen i januar 2016 efterkommet klagers ønske om nedskrivning. Idet klager imidlertid ikke indbetaler dette beløb, tilskrives der 2 x rykkergebyrer hos os (å kr. 100,-) og hertil kommer efterfølgende inkassoomkostninger tilskrevet af Intrum Justitia, hvor sagen nu ligger.

Det kan oplyses, at sagen p.t. og så længe den verserer hos Ankenævnet, er stillet i bero hos inkassofirmaet."

Hertil har klageren anført:

”

Det er en meget flot beskrivelse af jeres forfaldne system uden snærten af interesse, og umiddelbar mangel på indsigt i egne processer.

Ved fremsendelsen af 'al korrespondance' vedr. ovenstående klagesag har man i farten misset jeres bekræftelse på modtagelsen af min oprindelige henvendelse, hvilket jeg synes er synd da det er det eneste jeg har modtaget fra Metro Service A/S vedr. denne klagesag! *se "bekræftelse.pdf"*

Jeg vil bede fokus rettet mod nedenstående skrivelse med det i mente, at de angivne cifre, set bort fra 00, afspejler cifrene, som er angivet på den udstedte kontrolafgift!

Er der noteret et andet kontrolafgiftsnummer på kopien Metro Service A/S skulle være i besiddelse af?

Såfremt du har angivet kontrolafgiftsnummeret korrekt, vil sagen være sat i bero, indtil vi har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse, og du skal således ikke indbetale kontrolafgiftsbeløbet inden for den normale 14 dages frist.

Ydermere mener jeg, at korrespondancen mellem Metro Service A/S's inkassopartner, Intrum Justitia og jeg, er en del denne klagesag. - de er trods alt de eneste der har kontaktet mig vedr. mit oprindelige ærinde indtil videre.

Som jeg ligeledes spildte liv på undren hos jeres inkassopartner('in crime'), så er jeg nødt til fortsat at undre mig over denne yderst besynderlige og respektløse logik. At tage udgangspunkt i antagelsen, at jeg retter henvendelse til Metro Service A/S, for så at lade vær med at betale! - og på baggrund af..... INGEN kontakt, får i jeres inkassofirma til at afpresse med trusler om bla. RKI skabe håb gennem uattraktive afdragsordninger fordi man skal investere oceaner af tid på, at kræve sin ret!

Ydermere kan det oplyses, at sagen p.t. og så længe den verserer ubesvaret hos Metro Service A/S, bør være stillet i bero, som aftalt!!!!!!!!!! - eller som i selv kalder det

—> *indtil vi har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse*

Det her er på grænsen til idioti, og det er da ubeskrivelig dårlig stil, at opretholde det såkaldte krav, alene på baggrund af den fact, at jeg var og er betalende bruger af jeres lorte transport.

Som Metro Service A/S tydeligvis ikke har forstået, så er det langt fra godt nok, at man 'allerede' ved sagsbehandlingen i Januar 2016 efterkommer klagers 'ønske'. Hvis det imidlertid forholder sig som tidligere nævnt af Metro Service A/S, så er det vel ikke klagers ønske, men klagers krav?!

Jeg får ikke løn for at spille min tid på jeg ved snart ikke... Det er enormt krævende og enormt dumt!

På baggrund af tidligere fremhævede skrive fra Metro Service A/S, afventer jeg en skrivelse vedr. sagens videre forløb.

Lad os for sjov antage(nu ingen gode idéer!), at jeres afsendte girokort var landet i klagers postkasse ignoreres fortsat det faktum, at sagen er sat i bero, da i ikke har i ikke har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse!

Hertil kan det tilføjes, at følgende skrivelse på sin vis kan være med til at styrke grundlaget for Metro Service's sløseri og mangel på respekt for brugeren!

Beskrivelse *

Vær opmærksom på, at du modtager svar på din henvendelse på den e-mail adresse som du oplyser. Ønsker du svar pr. brev, bedes du notere det i din henvendelse.

Hvad drejer din henvendelse sig om? *

Jeg kan acceptere at modtage et svar på min henvendelse, af kanalen i selv har valgt! I kan jo passende skrive en status på sagen, og hvordan i vil håndtere den herfra.

- lidt sjovt viser det sig, at være en [produktionsfejl på en serie iPhone 6s](#), hvilken min er en del af..

iPhone 6s-program for problemer med uventet nedlukning

Apple har erfaret, at et meget lille antal iPhone 6s-enheder i visse tilfælde lukker uventet ned. Det er ikke et sikkerhedsproblem, og de berørte enheder omfatter et begrænset antal serienumre, som er produceret mellem september og oktober 2015.

Hvis du har oplevet dette problem, kan du bruge funktionen til kontrol af serienumre nedenfor for at se, om du er berettiget til at få udskiftet batteriet i din iPhone 6s uden omkostninger.

DNPD[redacted]GRYH Det er let at finde serienummeret på din iPhone. [Se hvordan.](#)

Det indtastede iPhone 6s-serienummer er omfattet af dette program. Vælg en af nedenstående servicemuligheder.

Udskiftningsproces

Vælg en af servicemulighederne nedenfor for at få udskiftet dit batteri. Din iPhone undersøges forud for udskiftningen for at sikre, at den er berettiget til dette program, og at den ellers fungerer korrekt.

Ring til din serviceudbyder for at få bekræftet, at service for udskiftning af batteriet er tilgængelig den dag, du besøger dem.

- [Apple-autoriseret serviceudbyder](#) - Find en [her](#).
- [Apples tekniske support](#) - [Kontakt os](#).

Bemærk! Partnere, der er mobiltelefonudbydere, deltager ikke i dette program.

Du kan forberede din iPhone 6s til processen for udskiftning af batteriet ved at følge trinene nedenfor:

- [Sikkerhedskopier dine data](#) til iTunes eller iCloud.
- [Slå Find min iPhone fra](#)
- [Slet data og indstillinger](#) under Indstillinger > Generelt > Nulstil > Slet alt indhold og indstillinger

Bemærk! Hvis din iPhone 6s har skader, f.eks. en revnet skærm, som påvirker udskiftningen af batteriet, skal dette problem løses, før batteriet kan udskiftes. I visse tilfælde kan der være omkostninger forbundet med reparationen.

Yderligere oplysninger

Apple begrænser i visse tilfælde reparationen til det oprindelige købsland. Hvis iPhone 6s-enheden er købt i et EØS-medlemsland, er service også tilgængelig i andre EØS-medlemslande.

Hvis du mener, at din iPhone 6s er påvirket af dette problem, og du har betalt for at få udskiftet dit batteri, kan du [kontakte Apple for at få pengene tilbage](#).

Dette verdensomspændende Apple-program forlænger ikke den almindelige garantidækning af iPhone 6s.

Programmet dækker berørte iPhone 6s-batterier i tre år, efter at enheden første gang blev solgt i detailhandlen.

Oplysningerne gælder pr. 30. november 2015.

Hertil har indklagede anført:

”Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vi ikke har ”misset” bekræftelsen til klager, som det er anført.

Denne bekræftelse er alene en, der oprettes elektronisk som dokumentation på, at henvendelsen er oprettet i vores system – denne bekræftelse registreres ikke i vores system.

Det er korrekt, at når der oprettes en anke/henvendelse hos os, sættes sagen i bero, som det fremgår af den bekræftelse, klager har modtaget som kvittering.

Når vi besvarer henvendelsen, hvilket vi gjorde i brev den 27. januar 2016 i form af en nedskrivning til kr. 125,-, er sagen naturligvis ikke længere i bero og det fremgår også af både brevet og det fremsendte girokort, hvad konsekvensen for manglende overholdelse af den angivne betalingsfrist vil være.

Idet vi ikke modtager betalingen efter betalingsfristens udløb, fremsendes først en Betalingspåmindelse 1 og efterfølgende Betalingspåmindelse 2. Da betalingen fortsat udebliver, overdrages sagen til inddrivelse via det af os benyttede inkassofirma.

Både vores svarbrev og de efterfølgende Betalingspåmindelser er tilsendt den adresse, klager var registreret på jf. CPR-registret, og ingen af postforsendelserne er modtaget retur fra postvæsenet som uanbringelige.

Det er korrekt, at vi pr. 31. august 2016 – i forbindelse med ændring af vores sagsbehandlingsprocedure, herunder svar på henvendelser – tilrettede teksten på vores hjemmeside, således at der herefter stod, at kunden ville få svar via e-mail, med mindre andet blev ønsket af kunden. Frem til denne dato havde det være almindelige procedure at fremsende vores afgørelser med almindeligt brev vedlagt girokort med nye betalingsfrist.

Baseret på ovenstående opretholder vi således vores krav, som anført i vores mail af 1. marts 2017.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand