

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0126
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** 3 x 25 kr. i rategebyr for indgåelse af en afdragsaftale om betaling af en kontrolafgift på 750 i 3 rater á 250 kr. 2 rykkergebyrer á 100 kr. for manglende overholdelse af betalingsfrister. Klageren gør gældende aldrig at have modtaget girokortene.
- Parternes krav:** Klageren ønsker gebyrerne på i alt 275 kr. annulleret
Indklagede har under ankenævnsagen annulleret det ene rykkergebyr på 100 kr., men fastholder de øvrige gebyrer på i alt 175 kr.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at fastholde kravet om betaling af i alt 175 kr. opkrævet den 13. april 2016.

Klageren skal betale beløbet på 175 kr. til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har medhold i ankenævnet, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 var den 28. februar 2016 blevet pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på sit abonnementskort.

Den 4. marts 2016 anmodede hun Metro Service om at annullere kontrolafgiften, hvilket de afslog i brev af 7. marts 2016.

Den 9. marts 2016 ringede klageren til Metro Service og indgik en telefonisk aftale om en afdragsordning, således at kontrolafgiften blev betalt over 3 afdrag á 250 kr. Der påløb et gebyr for 25 kr. for hver rate, som forfaldt hhv. den 1. april, 1. maj og 31. maj 2016.

Ifølge Metro Service sendte sagsbehandleren samme dag et brev til klagerens folkeregister-adresse med tre girokort på hver 275 kr. På girokortene var anført, at hvis forfaldsdatoen ikke blev overholdt, ville det fulde krav blive gjort gældende.

Ifølge klageren modtog hun imidlertid aldrig nogen girokort, hvorfor hun ikke betalte det første afdrag, som forfaldt den 1. april 2016.

Da Metro Service ikke modtog betaling af det første afdrag, sendte de den 13. april 2016 til klagerens folkeregister-adresse en opkrævning på 925 kr. for:

| | |
|--|----------|
| kontrolafgift på | 750 kr., |
| gebyr for betalingspåmindelse på | 100 kr. |
| gebyr for rateaftale: 3 rater á 25 kr., ialt | 75 kr. |
| | <hr/> |
| | 925 kr. |
| | ===== |

Klageren gør gældende aldrig at have modtaget dette brev.

Klageren indbetalte 750 kr. den 2. maj 2016 til Metro Service, efter at hun ifølge egne oplysninger fandt kontrolafgiften/girokortet i en skuffe.

Den 3. maj 2016 sendte Metro Service hende en opkrævning på i alt 175 kr.:

| | | |
|------------|---|---------------|
| 28-02-2016 | Mgl zoner - ABK 1 Voksen | 750,00 |
| 13-04-2016 | Gebyr for betalingspåmindelse 1 | 100,00 |
| 03-05-2016 | Indbetaling modtaget til dato: kr. 750,00 | -750,00 |
| 09-03-2016 | Gebyr for rateaftale: 3 rater á kr. 25 | 75,00 |
| | Skyldigt beløb i alt | 175,00 |

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af evt. påløbne gebyrer og tilskrevne renter, og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Den 13. maj 2016 skrev klageren til Metro Service, at hun aldrig havde modtaget de lovede girokort efter indgåelse af den telefoniske afdragsordning, at hun havde betalt den fulde kontrolafgift efter at have fundet det gamle girokort i skuffen, at hun derefter havde modtaget et girokort på en betalingspåmindelse, som hun heller aldrig havde modtaget, samt at hun anså deres mellemværende for afsluttet.

Grundet it-systemomlægninger sendte Metro Service endnu en rykkerskrivelse til klageren den 2. juni 2016 uden at have behandlet hendes henvendelse af 13. maj 2016. Kravet udgjorde nu 275 kr.

Klageren anmodede den 8. juni 2016 Metro Service om at frafalde kravet og gjorde gældende, at hun ved telefonisk henvendelse til Metro Service den 13. maj 2016 var blevet oplyst om, at der ikke ville påløbe renter eller gebyrer, når der fortsat verserede en sag.

Metro Service fastholdt det fulde krav på 275 kr. i e-mail af 13. juni 2016 med den begrundelse, at der efter klagerens betaling af 750 kr. den 2. maj 2016 fortsat var et udestående på 175 kr., som de ikke havde modtaget, hvorfor betalingspåmindelse af 2. juni 2016 på 100 kr. ud over de 175 kr. blev fastholdt.

Det senest opkrævede rykkergebyr frafaldt Metro Service dog under den efterfølgende ankenævns sag.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærkes det, at Metro Service har frafaldet rykkergebyret på 100 kr. opkrævet ved skrivelse af den 2. juni 2016. Herefter resterer et samlet krav på i alt 175 kr., som ankenævns sagen vedrører.

Klageren indgik den 9. marts 2016 en telefonisk aftale med Metro Service om at betale kontrolafgiften på 750 kr. i 3 rater á 250 kr., hvortil kom et "rategebyr" på 25 kr. pr. rate.

Girokortene blev efter det af Metro Service oplyste afsendt samme dag til klagerens folkeregisteradresse og er ikke modtaget retur fra postvæsenet.

Det er ankenævnets opfattelse, at i en sag som den pågældende, hvor klageren selv har rettet henvendelse til Metro Service om en afdragsordning og derfor var bekendt med, at hun skyldte 750 kr. for en kontrolafgift, burde have kontaktet Metro Service, jf. princippet i Gældsloven § 3, stk. 1, i stedet for at forholde sig passiv indtil den 2. maj 2016, hvor hun betalte 750 kr., hvis hun på grund af manglende modtagelse af girokortene var i tvivl om, hvornår og hvortil hun skulle betale den første rate, som forfaldt den 1. april 2016.

Herefter var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, den 13. april 2016 at sende hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Metro Service var endvidere berettiget til at anse afdragsordningen for misligholdt, hvorefter det samlede krav på kontrolafgift samt rategebyrer, i alt 925 kr. var forfaldent.

Da kreditor kan bestemme, at en indbetaling på debtors gæld først skal afdrages på forfaldne renter og gebyrer og derefter på hovedstolen, var Metro Service berettiget til i opgørelsen af 3.

maj 2016 at anvende en del af klagerens indbetaling på 750 kr. til dækning af rykkergebyret på 100 kr. af 13. april 2016.

RETSGRUNDLAG:

Gældsbrevsloven § 3. "Er der ikke truffet aftale om betalingsstedet, skal betaling erlægges på fordringshaverens bopæl, eller, hvis han driver forretning, på forretningsstedet. Hvis fordringshaveren flytter til et andet land, eller fordringen erhverves af en person i et andet land, skal betaling erlægges på det tidligere betalingssted."

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen 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. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

Hun uberettiget er pålagt rykkergebyrer. Derudover har Metro Service lagt endnu et rykkergebyr på, mens sagen var stillet i bero på grund af hendes indsigelse - imod deres egne regler. Hun har betalt kontrolafgiften, så det er ikke den, det drejer sig om, men gebyrerne og rykkere på i alt 275 kr.

Indklagede anfører bl.a. at:

"Nærværende sag omhandler ikke selve kontrolafgiften ...men udelukkende gebyrer i forbindelse med sagsbehandling og betaling....."

I De fælles Rejseregler står der, i sidste afsnit af punkt 2.6:

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

.....

Det er vores vurdering, at samtlige gebyrer er pålagt med rette. Da klager indgår aftale om en rateaftale den 9. marts, med første betaling den 1. april 2016 betragter vi sagen som værende færdigbehandlet. Vi har noteret os, at klager hævder ikke at have modtaget brevet med rateaftalens 3 girokort. Vi har, i lighed med de øvrige breve vi har sendt til klager, sendt til hendes folkeregisteradresse. Hvis postvæsenet, af den ene eller anden årsag, ikke kan aflevere posten modtager vi den retur med en uanbringelighedsetiket påsat

brevet. Ingen af de breve vi har sendt til klager er kommet retur hvorfor vi ikke har nogen grund til at antage, at brevene ikke er nået frem.

Hvis man forestiller sig, at brevet med girokortene alligevel ikke er nået frem til klager forstår vi ikke, at hun ikke satte sig i forbindelse med os. Da det er klager selv, der har ringet til os og bedt om en rateaftale undrer vi os over, at hun ikke sætter sig i forbindelse med os hvis de girokort hun må forvente kommer, ikke dukker op. Klager reagerer heller ikke på betalingspåmindelsen af 13. april og vi hører ikke fra hende førend hun indbetaler 750 kroner den 2. maj 2016.

Imidlertid er betalingsdatoen, for såvel selve afgiften som for første og andet afdrag på rateaftalen, overskredet og derfor resterer der, på det tidspunkt (den 2. maj), et ubetalt beløb på 175 kroner. Hvad angår beløbet på 100 kroner for den seneste betalingspåmindelse betragter vi for så vidt også dét pålagt med rette, idet sagen blev færdigbehandlet den 9. marts 2016 med klagers anmodning om en rateaftale. At klager derefter undlader at betale den indgåede aftale, og desuden – dersom Post Danmark ikke har leveret det brev som klager måtte forvente at modtage – har forsømt at sætte sig i forbindelse med os for at få tilsendt nye girokort, betragter vi det ikke som værende, at klager skulle have gjort indsigelse og at sagen dermed var sat i bero, som hun skriver i sin henvendelse til Ankenævnet.

Selvom vi betragter alle gebyrer pålagt med rette vil vi gerne, pr. kulance, tilbyde klager at annullere den seneste betalingspåmindelse på 100 kroner på baggrund af førnævnte systemforandringer, som forsinkede sagsbehandlingen i maj måned. Gebyret for rateaftalen på 75 kroner og 1. påmindelsesgebyr på 100 kroner, i alt 175 kroner fastholder vi kravet om betaling af.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand