

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0308
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21263834
Klagen vedrører:	2 betalingspåmindelser (rykkerskrivelser) med et rykkergebyr på hver 100 kr., i alt 200 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker rykkergebyrerne annulleret Indklagede fastholder disse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af rykkergebyrerne på i alt 200 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender betalingsoplysninger 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 blev den 26. oktober 2017 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i metroen, fordi hun havde glemte at checke sit rejsekort ind. Den fortrykte kontrolafgift, som udfyldes og udleveres til passageren, ser således ud:

Forsiden:

INDBETALINGSKORT											
Kan betales i pengeinstitut og på posthuse											
Kreditnummer og beløbsmodtager 85 61 16 15											
 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk/kundeservice											
Underskrift ved overførsel fra konto											
Betaling af kontrolafgift Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan ske med kreditkort ved at scanne QR-koden nederst på kontrolafgiften eller på www.m.dk/kundeservice . Betaling kan endvidere foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort. Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forenden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremkommer betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udbetaler betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT et gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr. Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15											
Kroner	Betalingsdato										
00											
Til maskinel aflevering – Unødg. venligst at skrive i nedenstående felt											
+71<000000070302641 +85611615<											
Kontrolafgiftsnr.: 00703026-41 Fare evasion ticket no. / Fine no.											
 											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dag</th> <th>Måned</th> <th>År</th> <th>KL</th> <th>Steward ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Dag	Måned	År	KL	Steward ID						Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden Indbetalers navn og adresse Fra Til Årsag *Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemte destination, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrud. Kontrolafgift udstedt til børn er gældende til lokale rejser i det aktuelle taksistemråde mod bus, tog og metro til alle zoner i to timer. Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.
Dag	Måned	År	KL	Steward ID							
Kroner	00										
ialt	00										
Kreditnummer 85 61 16 15  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk/kundeservice	Post Danmarks kvittering  0070302641 Gebyr for indbetaling betales kontant										

Bagsiden:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal, hvis det ønskes, give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en for-glemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres bil-letkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har mod-tagot, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeser-vice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk/kundeservice

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de fælles rejseregler for bus, tog og metro.

Rejsereglerne kan ses på www.dinoffentligetransport.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk/kundeservice. Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse dit mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket no. / Fine no.

The fine must be paid within 14 days of the date of issue. The fine can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this fine, or by visiting our website www.m.dk/kundeservice. This payment slip is needed for payment, which can also take place in either a post office, bank or alternatively via internet banking. Written com-plaints about the ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. Complaint form is available on www.publictransport.dk

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden for 14-dages fristen, som udløb den 9. november 2017, sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til hendes folke-registeradresse. Betalingspåmindelsen på i alt 850 kr. var dateret den 15. november 2017 og havde betalingsfrist den 29. november 2017. Ifølge Metro Service har de ikke modtaget brevet retur fra PostNord.

Klageren har oplyst, at hun ikke har modtaget denne opkrævning, og at hun af sit kontoudtog fra banken kan se, at betalingen af 750 kr. for kontrolafgiften blev overført til Metro Service den 22. november 2017.

Den 5. december 2017 udskrev Metro Service endnu en betalingspåmindelse til klagerens folkere-gisteradresse, som hun modtog. Opkrævningen var på 200 kr. og så således ud:

26-10-2017	PK: Mgl. Zoner 1 Voksen	750,00
15-11-2017	Gebyr for betalingspåmindelse 1	100,00
05-12-2017	Gebyr for betalingspåmindelse 2	100,00
05-12-2017	Indbetalt modtaget til dato	750,00
	Skyldigt beløb i alt	200,00

Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra denne. Har du ikke betalt, bedes beløbet indbetalt senest d. 19-12-2017. Såfremt vi ikke modtager indbetalingen inden betalingsfristens udløb, vil kravet uden yderligere varsel blive overgivet til inkasso eller SKATs inddrivelsescenter, som kan medføre yderligere omkostninger for dig.

Klageren skrev derpå til Metro Service den 14. december 2017 og anførte, at hun havde modtaget betalingspåmindelse 2 den 13. december 2017 – 8 dage efter, at den var udskrevet hos Metro

Service, og at hvis hun havde modtaget betalingspåmindelse 1 med samme forsinkelse, ville det have været 8 dage efter den 15. november 2017, hvor den var dateret; altså den 23. november 2017. Da beløbet til betaling af kontrolafgiften var overført til Metro Service den 22. november 2017, og da der på betalingspåmindelsen stod, at man kunne se bort fra den, hvis man havde betalt inden betalingspåmindelsen, ville hun ikke betale for påmindelse 1, som hun aldrig havde modtaget, og som med stor sandsynlighed ville have været modtaget 2 dage efter, at hun havde sendt beløbet til betaling (21. november. Overført til Metro Service 22. november). Hun ville desuden ikke betale for påmindelse 2, som var udstedt 14 dage efter hendes betaling af kontrolafgiften, når hun aldrig havde modtaget påmindelse 1.

Metro Service fastholdt kravet på de 200 kr. og begrundede dette med, at kontrolafgiften ikke var betalt til tiden, hvorfor de 100 kr. for betalingspåmindelse 1 var berettiget, og da dette beløb ikke blev betalt, var påmindelse 2 også berettiget. De anførte, at begge påmindelser var sendt til samme adresse.

SEKRETARITETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har anmodet Metro Service om at svare på, hvad der menes med "almindelig rykker-procedure". Metro Service har svaret følgende:

"Med almindelig rykkerprocedure mener vi, at hvis kontrolafgiftsmodtageren ikke enten betaler eller gør skriftlig indsigelse inden 14 dage efter udstedelsen vil der blive fremsendt betalingspåmindelse mod gebyr.

Når man får en kontrolafgift står reglerne for rettidig betaling, og konsekvensen af eventuel manglende indsigelse/betaling, på selve det girokort, som udgør kontrolafgiften. Herunder et udklip, se også vedhæftede pdf-fil.

	Kø Kr
Betaling af kontrolafgift	
Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan ske med kreditkort ved at scanne QR-koden nedenst på kontrolafgiften eller på www.m.dk/kundeservice . Betaling kan endvidere foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.	
Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT et gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.	Un
Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15	

Hvis der ikke er betalt/gjort indsigelse udskriver vi betalingspåmindelse 1, efter 14 dage – forstået på den måde, at hvis en afgift er udstedt den 1. i måneden bliver der tidligst udskrevet betalingspåmindelse den 15. I praksis går der dog adskillige dage ekstra, da vi for det første tager højde for eventuel forsinkelse af bankoverførsler og for det andet 'kun' kører påmindelser om én gang om ugen (indtil udgangen af 2017 var det hver onsdag, nu er det hver tirsdag – på grund af piccolinens arbejdstider), og derfor bliver en påmindelse tidligst udskrevet førstkommande tirsdag efter skæringsdatoen. Vi printer og kuverterer selv påmin-

delsene og derfor ved vi med sikkerhed, at de bliver afsendt samme dag eller allersenest dagen efter udskrivningen.

Inden omlægningen af brevpostomdelingen hos Post Danmark/Post Norden havde man 8 dage til at betale afgift og betalingspåmindelse 1. regnet fra udskrivningsdatoen.

Da brevpost er længere tid om at nå frem end tidligere, har vi besluttet at tilgodese kunderne således, at vi nu også yder 14 dages respit efter betalingspåmindelse 1.

Vi kan oplyse, at vi har svaret på en lignende forespørgsel fra SKAT/Kammeradvokaten, som syntes at vores øgede betalingsfrist i forbindelse med rykkerprocedurer var fine forhold overfor kunderne.

Blot for at opsummere:

- Afgiften blev udskrevet den 26/10-17 og skulle have været betalt senest den 9/11-17.
- Betalingspåmindelse 1 blev udskrevet og sendt den 15/11, med seneste betalingsfrist den 29/11-17 – det samlede krav lød da på 850 kr.
- Den 23/11 modtog vi 750 kr. Med reference til rejsereglerne blev indbetalingen fordelt med først 100 kr. for betalingspåmindelsen og de resterende 650 kr. på afgiften.
- Herefter resterede en gæld på 100 kr. på hovedstolen, hvorfor vi den 5/12 sendte betalingspåmindelse 2, hvorefter det samlede krav lød på 200 kr., med sidste rettidige betaling den 19/12-17.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nærværende sag udelukkende omhandler de to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 200 kr., og ikke selve kontrolafgiften, som klageren har anerkendt.

Det fremgår af punkt 2.7.6. i De Landsdækkende Fælles Rejseregler, som regulerer passagerernes rettigheder og forpligtelser i kollektiv trafik, at enhver indbetaling på kontrolafgiften først anvendes til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve kontrolafgiften (hovedstolen).

Efter de grundlæggende obligationsretlige principper har kreditor (Metro Service) bestemmelsesretten for så vidt angår indbetalingens fordeling på hovedstol, renter, afdrag og gebyrer.

Fristen for rettidig betaling af kontrolafgiften på 750 kr. var den 9. november 2017. Klageren betalte ikke inden fristens udløb, og Metro Service var derfor berettiget til den 15. november 2017 at sende en betalingspåmindelse til hende med et rykkergebyr på 100 kr., jf. § 9 b i lov om renter ved forsinket betaling, således at det skyldige beløb nu androg 850 kr.

Optrævningen blev sendt til klagerens folkeregisteradresse og er efter det oplyste ikke modtaget retur fra postvæsenet. Den efterfølgende rykkerskrivelse (betalingspåmindelse 2) til samme adresse har klageren oplyst at have modtaget. Ifølge domspraksis er det afgørende tidspunkt kreditors afsendelse af opkrævningen.

Klageren betalte 750 kr. den 22. november 2017, hvilket var efter den oprindelige betalingsfrist den 9. november 2017. Metro Service kunne herefter fordele de 750 kr. på betaling af rykkergebyret med 100 kr. og betaling af kontrolafgiften med 650 kr. Der resterede herefter fortsat betaling af 100 kr. vedrørende kontrolafgiften (hovedstolen).

Da dette beløb ikke blev betalt inden den fastsatte frist den 29. november 2017, var Metro Service berettiget til den 5. december 2017 at udskrive en betalingspåmindelse vedrørende de 100 kr. pålagt et rykkergebyr på 100 kr., i alt 200 kr., hvilket beløb klageren fortsat skylder Metro Service.

RETSGRUNDLAG:

Lov om renter ved forsinket betaling:

”§ 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.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.”

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

Pkt. 2.7.6. Betaling

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 DKK mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Side 12 af 28 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.”*

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 pågæl-

dende 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 5 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 har fået en betalingspåmindelse 2 med et gebyr for ikke at ha' betalt en kontrolafgift.

Jeg har aldrig modtaget første påmindelse og jeg har betalt kontrolafgiften 21/11/2017. (Kan se på mit kontoudtog, at beløbet er overført til Metro 22/11/2017)

Jeg modtog påmindelse 2 onsdag d. 13/12/2017. Dvs. 8 dage efter, at den angiveligt sku' være udskrevet hos Metro (05/12/2017).

Dvs. at havde jeg modtaget den første påmindelse, ville jeg, hvis jeg sammenligner med Metros datering i min betalingspåmindelse 2, have modtaget første påmindelse d. 23.11.2017 - 2 dage efter, at jeg har indbetalt afgiften.

I det netop modtagne brev står der: "Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra dette".

Jeg går ud fra, at samme besked har stået i første påmindelse!?

Jeg mener ikke, at det kan være rigtigt, at jeg skal betale 2 x 100,- i gebyr for en påmindelse, som jeg aldrig har modtaget (formodningsvist med en besked om, at se bort fra rykkeren, hvis beløbet er blevet indbetalt) og en rykker yderligere, fordi det første rykkergebyr, som jeg ikke vidste noget om, ikke var blevet indbetalt.”

Indklagede anfører følgende:

”Denne sag drejer sig ikke om selve kontrolafgiften, men om 2 x gebyr af 100,- for fremsendte betalingspåmindelser, som klager ikke mener at være forpligtet til at betale.

Klager fik en kontrolafgift den 26. oktober 2017. Betalings/reklamationsfristen for en kontrolafgift er 14 dage, hvilket vil sige, at sidste dag for rettidig betaling af afgiften var den 9. november 2017.

Da vi ikke modtog betaling, udskrev og sendte vi en betalingspåmindelse til klagers folkeregisteradresse den 15. november, med seneste betalingsdato af det samlede beløb på 850,- den 29. november 2017.

Den 23. november modtager vi en indbetaling på 750,- kroner, hvilket ikke dækker det skyldige beløb på 850,- kr.

I de Fælles Rejseregler står følgende:

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 DKK mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.



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.

Med henvisning til ovenstående regler dækker klagers indbetaling på 750,- således først betalingspåmindelse nr. 1 på kr. 100,- mens de resterende 650,- indgår som delbetaling på kontrolafgiftens hovedstol.

Da der dermed stadig mangler, at blive betalt 100,- på selve hovedstolen fremsendes anden betalingspåmindelse (100,- på hovedstolen samt 100,- i gebyr) i alt 200,- til klagers folkeregisteradresse, med seneste rettidige betaling den 19. december 2017.

Klager gør gældende:

- At hun er en god kunde, som ikke har til hensigt at snyde, og at hun derfor mener, at Metro burde annullere såvel afgift som gebyrer.
- At stewarden slet ikke skulle have skrevet afgiften fordi *"kontrolløren ikke var i tvivl om, at det var en forglemmelse"*.
- At hun på grund af en rejse til Indien ikke havde betalt afgiften rettidigt, men at hun betalte da hun kom hjem igen.
- At hun aldrig har modtaget betalingspåmindelse nr. 1.
- At hun stiller sig tvivlende overfor om Metro overhovedet har ret til at påregne betalingspåmindelsesgebyrer.

Hos Metro behandler vi alle kunder ens. Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, og hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel må man acceptere, at skulle modtage en kontrolafgift. Hvorvidt man rejser med Metroen på daglig basis eller blot få gange i løbet af et helt liv har ingen relevans for kravet om gyldig billet.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

På kontrolafgiften står skrevet, at man skal betale senest 14 dage efter udstedelsen. I sagens natur fik klager sin kontrolafgift inden rejsen til Indien, hvorfor det også ville have været muligt, at sætte afgiften til betaling inden udløb af betalingsfristen.

Vi har ikke modtaget brevet med 1. betalingspåmindelse retur fra PostNord, hvorfor vi antager, at det er leveret til korrekt adresse, hvilket også underbygges af, at klager oplyser at have modtaget betalingspåmindelse nr. 2, som er sendt til samme adresse som betalingspåmindelse nr. 1.

Hvad angår vores ret til at påregne gebyrer henviser vi til udsnittet afsnit 2.7.6. i de Fælles Rejseregler.

I sine henvendelser skriver klager desuden: *' I det netop modtagne brev står der: "...Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra dette". Jeg går ud fra, at samme besked har stået i første påmindelse, hvorfor, jeg naturligvis ikke skal betale et gebyr, som jeg 'kan se bort fra', i og med, at jeg har indbetalt afgiften.'*

Klagers referat af teksten på betalingspåmindelserne er dog ikke korrekt. Den tekst, der står på betalingspåmindelserne er:

Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra denne.

Igen, med henvisning til de Fælles Rejseregler, må vi understrege, at klager *ikke* har betalt hele sin kontrolafgift, men har betalt for første betalingspåmindelse og dernæst 650,- på selve afgiften.

Derfor resterer der kr. 100,- af selve kontrolafgiftsbeløbet, som ikke er blevet betalt rettidigt og som vi derfor har fremsendt betalingspåmindelse nr. 2 om.

Således fastholder vi, at klager ikke har betalt hele sin kontrolafgift rettidigt, at der stadig resterer kr. 100,- af selve hovedstolen og, at der til restbeløbet af hovedstolen er tilløbet 100,- i gebyr hvorfor vort krav om betaling stadig lyder på 200,- kroner."

Hertil har klageren anført med blåt:

"Denne sag drejer sig ikke om selve kontrolafgiften, men om 2 x gebyr af 100,- for fremsendte betalingspåmindelser, som klager ikke mener at være forpligtet til at betale.

- Når Metro selv ovenfor skriver, at klagen ikke er over kontrolafgiften, men refererer til betalingspåmindelserne, hvordan kan de så fastholde, at selve kontrolafgiften ikke er betalt?
- Hvis de selv roder rundt i, hvordan betingelserne er, hvordan kan de så forvente, at deres kunder skal have styr på det?

Klager fik en kontrolafgift den 26. oktober 2017. Betalings/reklamationsfristen for en kontrolafgift er 14 dage, hvilket vil sige, at sidste dag for rettidig betaling af afgiften var den 9. november 2017. Da vi ikke modtog betaling, udskrev og sendte vi en betalingspåmindelse til klagers folkeregisteradresse den 15. november, med seneste betalingsdato af det samlede beløb på 850,- den 29. november 2017.

Den 23. november modtager vi en indbetaling på 750,- kroner, hvilket ikke dækker det skyldige beløb på 850,- kr.

- Da jeg ikke kendte til gebyret idet jeg ikke havde modtaget rykkeren var jeg i god tro mht. at jeg havde betalt min kontrolafgift.

I de Fælles Rejseregler står følgende:

Med henvisning til ovenstående regler dækker klagers indbetaling på 750,- således først betalingspåmindelse nr. 1 på kr. 100,- mens de resterende 650,- indgår som delbetaling på kontrolafgiftens hovedstol.

Da der dermed stadig mangler, at blive betalt 100,- på selve hovedstolen fremsendes anden betalingspåmindelse (100,- på hovedstolen samt 100,- i gebyr) i alt 200,- til klagers folkeregisteradresse, med seneste rettidige betaling den 19. december 2017.

Mht. de to ovenstående afsnit.

- Kan det forventes, at kunderne kender til betingelser mht. at renter og gebyrer bliver betalt først, når dette ikke er oplyst på betalingskortet?
- Kan det virkelig være rigtigt, at man kan modtage et gebyr yderligere, når man af bedste overbevisning er sikker på, at man har betalt kontrolafgiften. Jeg kunne nok forvente at blive informeret om, at Metro havde modtaget betaling på 750,-, men da der i mellemtiden var kommet et gebyr på, var der stadig et udestående på 100,-.

At hun er en god kunde, som ikke har til hensigt at snyde, og at hun derfor mener, at Metro burde annullere såvel afgift som gebyrer.

Hos Metro behandler vi alle kunder ens. Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, og hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel må man acceptere, at skulle modtage en kontrolafgift. Hvorvidt man rejser med Metroen på daglig basis eller blot få gange i løbet af et helt liv har ingen relevans for kravet om gyldig billet.

- Dette er jo netop ikke en klage over kontrolafgiften, men en tilkendegivelse af min frustration over Metros rigide indstilling, samt manglede indsigt, empati og service. At jeg er forpligtiget til, at betale min kontrolafgift, hvilket jeg af bedste overbevisning har, har ingen relevans for, om jeg skal betale de pålagte gebyrer. Dette er jo bare endnu et af Metros standard svar, som bliver lirket af. som jeg selv påpeger i mit brev til Metro: *"Jeg er med på, at der ikke er noget at komme efter mht. at klage over min kontrolafgift, da det er min egen skyld og I er helt i jeres ret til, at udstede en afgift..."*

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

- "Hos Metro behandler vi alle kunder ens." skriver Metro og stewarden har til opgave, at kontrollere rejsehjemmel. Metros steward i pågældende situation var ikke interesseret i, at kontrollere min kærestes rejsekort, selvom min kæreste spurgte direkte, om stewarden ville tjekke hans kort. Det er da ikke, at behandle kunderne ens eller ikke at tage stilling. Stewarden valgte, ikke at tjekke min kærestes kort. Han har dermed valgt at tro på, at min kæreste havde tjekket sit kort ind. Det er da forskelsbehandling.

At hun på grund af en rejse til Indien ikke havde betalt afgiften rettidigt, men at hun betalte da hun kom hjem igen.

På kontrolafgiften står skrevet, at man skal betale senest 14 dage efter udstedelsen. I sagens natur fik klager sin kontrolafgift inden rejsen til Indien, hvorfor det også ville have været muligt, at sætte afgiften til betaling inden udløb af betalingsfristen.

- Da den rettidige betaling ikke er et fravalg fra min side, men en forglemmelse, da jeg havde travlt med at planlægge min forretningsrejse til Indien, giver det ikke meget mening, at forklare mig, at jeg kunne have sat betalingen til inden afrejse. Havde jeg husket det, havde jeg bare lavet en overførsel. Dette var et forsøg på, at appellere til Metros forståelse – selvom jeg efterhånden har konstateret, at Metro ikke har kundeservice og empati som værdier i deres firma.

At hun aldrig har modtaget betalingspåmindelse nr. 1.

Vi har ikke modtaget brevet med 1. betalingspåmindelse retur fra PostNord, hvorfor vi antager, at det er leveret til korrekt adresse, hvilket også underbygges af, at klager oplyser at have modtaget betalingspåmindelse nr. 2, som er sendt til samme adresse som betalingspåmindelse nr. 1.

- Hvorfor ligger bevisbyrden for, om jeg har modtaget 1. betalingspåmindelse hos mig?
Der er information på brevet, hvornår det er udskrevet. Men jeg antager, at brevet ikke er blevet afsendt.

Hvad angår vores ret til at påregne gebyrer henviser vi til udsnittet afsnit 2.7.6. i de Fælles Rejseregler. I sine henvendelser skriver klager desuden: 'I det netop modtagne brev står der: "...Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra dette". Jeg går ud fra, at samme besked har stået i første påmindelse, hvorfor, jeg naturligvis ikke skal betale et gebyr, som jeg 'kan se bort fra', i og med, at jeg har indbetalt afgiften.'

- Min henvisning med citat er, bortset fra 'denne', præcist angivet mht. hvad Metro har skrevet i betalingspåmindelsen – se nedenstående snip af brevet.

Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra denne.
Har du ikke betalt, bedes beløbet indbetalt senest d. 19-12-2017. Såfremt vi ikke modtager indbetalingen inden betalingsfristens udløb, vil kravet uden yderligere varsel blive overgivet til inkasso eller SKATs inddrivelsescenter, som kan medføre yderligere omkostninger for dig.
Du kan betale kontrolafgiften med kort eller MobilePay på: <https://payment.metroservice.dk>.
For internationale betalinger: IBAN: DK43 200 0758 225 143 og SWIFT: NDEADKKK

Klagers referat af teksten på betalingspåmindelserne er dog ikke korrekt. Den tekst, der står på betalingspåmindelserne er:

- Kan ikke se, at der er refereret noget her???

Igen, med henvisning til de Fælles Rejseregler, må vi understrege, at klager ikke har betalt hele sin kontrolafgift, men har betalt for første betalingspåmindelse og dernæst 650,- på selve afgiften.

Derfor resterer der kr. 100,- af selve kontrolafgiftsbeløbet, som ikke er blevet betalt rettidigt og som vi derfor har fremsendt betalingspåmindelse nr. 2 om.

Således fastholder vi, at klager ikke har betalt hele sin kontrolafgift rettidigt, at der stadig resterer kr. 100,- af selve hovedstolen og, at der til restbeløbet af hovedstolen er tilløbet 100,- i gebyr hvorfor vort krav om betaling stadig lyder på 200,- kroner.

- Hvordan kan det ene gebyr automatisk være en del af hovedstolen, men det andet gebyr er et gebyr?
Hvis man går ud fra Metros egen forklaring af hovedstol og nedskrivning i forhold til indbetalinger, så giver det jo ikke mening, at der nu er en hovedstol på 100,- og et gebyr på 100,-. Så burde det hele jo være hovedstol.
Dette understreger jo, at Metro roder rundt i hvordan deres betalinger hænger sammen - det mest logiske ville jo være, at man betaler i den rækkefølge, som betalingerne bliver pålagt.
At dele det udestående nu i hovedstol og gebyr er da modsigende og virker ærlig talt som om, at Metro ikke selv kan finde ud af deres betingelser. Hvordan kan det så forventes, at kunderne kan gennemskue det?

Med ovenstående kommentarer til Metros svar, fastholder jeg, at jeg har betalt hele min kontrolafgift på 750,-, samt, at der ikke er noget belæg for, at jeg skal betale gebyr, samt gebyr af gebyr, som jeg ikke er blevet oplyst om."

Til dette har Metro Service svaret:

”Vi har nøje gennemlæst klagers kommentarer i sagen. Det er ikke vores vurdering, at klager har tilført sagen nye oplysninger af afgørende betydning. De kommentarer klager har tilknyttet til sagen mener vi allerede er forklaret/besvaret i vort svar af 5. januar 2018. Vi vil dog gerne tilknytte nogle få kommentarer.

Klager giver udtryk for, at Metro Service er en rigid virksomhed, der lider under manglende indsigt, empati og service og at vi roder rundt i betalingerne. Klager har forklaret, at hun glemte, at checke sit rejsekort ind den dag hun modtog en kontrolafgift, og at hun ikke fik betalt kontrolafgiften til tiden – ikke af uvilje - men fordi hun glemte det, pga. af travlhed med rejseplanlægning. Klager spørger desuden om det kan forventes, at passagererne kender til betalingsbetingelserne for renter og gebyrer, når det ikke står anført på selve kontrolafgiften.

Vi beklager klagers opfattelse af Metro, men fastholder, at kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset frekvensen af rejser, og at stewarderne hverken kan eller må kan foretage en vurdering af, hvem der - som klager forklarer gjorde sig gældende for hende – ikke har gyldig rejsehjemmel, af ren og skær for-glemmelse.

Vi må afvise, at vi har rod i vores betalinger. Klager fik en kontrolafgift, som ikke blev betalt rettidigt og derfor er almindelig rykkerprocedure sat i gang. Vi kan godt sætte os ind i, at man kan have meget om ørene når man planlægger en rejse, men mener ikke, at det kan være undskyldeligt for ikke at betale rettidigt. I vort svar af 5. januar vedhæftede vi en pdf-fil med scan af for- og bagside på en kontrolafgift hvor man se, hvad konsekvensen af for sen betaling er. Det er ikke muligt, at skrive de samlede fælles rejseregler på kontrolafgifterne, og selv hvis lige præcis den passus i rejsereglerne som forklarer, at en indbetaling altid først dækker eventuelt påløbne renter og gebyrer havde stået på afgifterne ville det vel ikke have gjort en forskel i den konkrete sag, da klager oplyser, at rettidig betaling ikke fandt sted på grund af uvilje men fordi hun glemte det.

Med henvisning til ovenstående samt med reference til tidligere fremsendte svar med uddybende forklaringer, fastholder vi vort krav om betaling af de resterende kr. 200,-.

Klagers referat af teksten på betalingspåmindelserne er dog ikke korrekt. Den tekst, der står på betalings påmindelserne er:

Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra denne.

Igen, med henvisning til de Fælles Rejseregler, må vi understrege, at klager ikke har betalt hele sin kontrolafgift, men har betalt for første betalingspåmindelse og dernæst 650,- på selve afgiften. Derfor resterer der kr. 100,- af selve kontrolafgiftsbeløbet, som ikke er blevet betalt rettidigt og som vi derfor har fremsendt betalingspåmindelse nr. 2 om.

Vi har fortsat ikke modtaget din indbetaling af kontrolafgiften. Hvis du har betalt, inden betalingspåmindelsen er udskrevet, kan du se bort fra denne.
Har du ikke betalt, bedes beløbet indbetalt senest d. 19-12-2017. Såfremt vi ikke modtager indbetalingen inden betalingsfristens udløb, vil kravet uden yderligere varsel blive overgivet til inkasso eller SKATs inddrivelsescenter, som kan medføre yderligere omkostninger for dig.
Du kan betale kontrolafgiften med kort eller MobilePay på: <https://payment.metroservice.dk>.
For internationale betalinger: IBAN: DK43 200 0758 225 143 og SWIFT: NDEADKKK

Indbetalingskort afrives inden betaling...

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved