

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0165

Klageren: xxxxxxxxxxxx
2100 København ø

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. juli 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 4. august 2011

Sagens omstændigheder: Klageren modtog den 11. juni 2010 en kontrolafgift i metroen, idet han havde glemt sit periodekort. Den 15.juni 2010 kontaktede han Metroservice pr. mail og vedhæftede sammen med følgebrevet sit indscannede gyldige periodekort for at få nedskrevet kontrolafgiften til 100 kr.

Den 27.september 2010 skrev Metroservice følgende til klageren: "

Ud fra den medsendte kopi af dit periodekort kan vi se, at dit kort var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Vi nedskriver derfor din kontrolafgift til 100,00 kr. og medsender et nyt indbetalingskort, som du bedes betale snarest.

"

Den 14. juli 2011 sendte Metroservice til klageren en betalingspåmindelse om de 100 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. Klageren modtog brevet den 16.juli 2011 og skrev derpå følgende til Metroservice

"Jeg har i dag modtaget en såkaldt "betalingspåmindelse" - tak for det.
Kan dog se, at jeg bliver opkrævet et gebyr på 100 kr. for denne påmindelse.

"Påmindelsen" drejer sig om en "kontrolafgift" fra 11-06-2010(!), som senere blev nedskrevet til 100 kr. Jeg husker tydeligt, at jeg dengang ikke blev tilsendt et girokort, da dette dengang udløste lettere glæde.

Jeg er derfor noget overrasket over, at jeg nu modtager et

"betalingspåmindelsesgebyr"(100kr) udover den nedskrevne "kontrolafgift"(100 kr). Til en samlet sum på 200 kr.

Hvorfor jeg sidste år ikke modtog girokort må være en gåde for jer at løse (behold gerne svaret selv). Jeg ønsker derfor ikke at betale "påmindelsesgebyret", da jeg intet har at blive påmindet om. Vil i venligst sende mig et nyt indbetalingskort på 100 kr."

Metroservice fastholdt i e-mail af den 22.juli 2011 kravet om klagerens betaling af 200 kr. . Mailen indeholdt desuden en klagevejledning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker rykkergebyret på 100 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at af brev fra Metroservice den 14. juli 2011 fremgik det, at han den 27. september 2010 har fået nedskrevet en kontrolafgift til 100 kr.,

at af samme "betalingspåmindelses" brev fremgik det, at han var pålagt et gebyr på 100 kr., da han ikke havde betalt førnævnte nedskrevne afgift, men der er et langt tidsrum mellem afgiftens nedskrivelse (27-09-2010) til fremsendelse af rykkergebyr (14-07-2011),

at han ikke havde modtaget den oprindelige faktura pr. brev (eller andet medie),

at han den 22. juli 2011 opfordrede Metroservice til at rette henvendelse til Post Danmark og henviste til en tidligere sag i ankenævnet nr. 2009-0152, samt et familiemedlems (stud. jur) juridiske vurdering, hvorefter Metroservice har forsendelsesrisikoen,

at da han ikke modtog svar på disse e-mails kontaktede han metroselskabet telefonisk den 3. august 2011, hvor han blev oplyst om, at sagsbehandlingen var afsluttet,

at han ikke har modtaget brevet, og derfor heller ikke ønsker at betale rykkergebyr, samt

at Metroservice antager at manglen på et returbrev betyder, at det er kommet frem, må stå for deres egen regning.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af rykkergebyr på 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at det er korrekt, at Metroservice i en periode, grundet overgang til et nyt system, ikke kontinuerligt har kunnet udskrive betalingspåmindelser. Derfor har de først den 14. juli 2011 sendt 1. rykker på kontrolafgiften, som er udstedt den 11. juni 2010. Der er dog ikke noget lovmæssigt til hinder for, at de kan fremsende 1. rykker når som helst, uanset hvor lang tid, der er gået efter kontrolafgiften blev udskrevet,

at når en kontrolafgift bliver nedskrevet på baggrund af efterfølgende visning af et gyldigt periodkort, fremsendes altid nyt girokort samt følgebrev,

at i denne sag er brev og girokort blevet afsendt den 27. september 2010. Brevet er sendt til den adresse, som klageren iflg. CPR-registeret har haft siden 1. august 2008. Dette brev blev aldrig sendt retur,

at der var vedlagt et girokort, hvorfor svaret ikke blev sendt på e-mail,

at Metroservice dagligt modtager returpost, som Post Danmark af den ene eller anden grund ikke har kunnet aflevere, men de har aldrig modtaget klagers brev retur, hvorfor de er gået ud fra, at brevet er afleveret på klagers adresse,

at det desværre ikke er muligt, at få Post Danmark til at af- eller bekræfte, om brevet er afleveret,

at i e-mail af 22. juli 2011, hvor rykkergebyret blev fastholdt, oplystes det samtidigt, at klageren havde mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, underforstået er sagen færdigbehandlet hos Metro Kundeservice, samt

at det fulde beløb er blevet indbetalt og sagen er derfor lukket.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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 er 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.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Der er for indehavere af periodekort mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., såfremt kopi af månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b har følgende ordlyd:

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelser 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.”

Den konkrete sag:

Brevet af 27. september 2010 blev sendt af MetroService til klagerens folkeregisteradresse med Post Danmark i henhold til MetroServices sædvanlige procedure. Brevet er ifølge MetroService ikke modtaget retur.

Klageren har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt han har modtaget brevet af 27. september 2010 fra Metroservice. Således har han over for ankenævnet gjort gældende, at han ikke har modtaget brevet og derfor heller ikke ønsker at betale rykkergebyret, men til Metroservice i e-mail af 16. juni 2010 skrev klageren, at han tydeligt huskede, at der ikke fulgte et girokort med brevet, hvilket udløste glæde hos ham.

Henset til ovenstående anser ankenævnet det for godtgjort, at klageren har modtaget brevet af 27. september 2010 fra Metroservice, hvori de annullerede kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr.

Den omstændighed, at der muligvis ikke var vedlagt et girokort til betaling af de 100 kr., ændrer ikke ved klagerens pligt til at betale det pågældende ekspeditionsgebyr. Klageren kunne have rettet henvendelse til Metroservice og anmodet om fremsendelse af et girokort til brug for indbetalingen, da han konstaterede, at girokortet ikke var vedlagt.

Metroservice angav i deres brev af 27. september 2010, at betalingen skulle ske "snarest".

Som udgangspunkt bør kreditor fastsætte en sidste rettidig betalingsdato. Klageren har dog i denne sag, hvor Metroservice først sendte et rykkerbrev 9 måneder senere, haft rimelig tid til at betale ekspeditionsgebyret på de 100 kr., og da klageren således i en periode på 9 måneder ikke betalte det skyldige beløb, har Metroservice været berettiget til at sende klageren et rykkerbrev med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af rykkergebyr på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævningsformand