

AFGØRELSE I GENOPTAGELSESSAG FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2022-0281

Parternes krav: Metro Service har begæret den af 14. juni 2023 truffne afgørelse genoptaget. Begrundelsen er gengivet nedenfor

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 200 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Afgørelsen af 14. juni 2023 ophæves hermed.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 14. juni 2023 traf ankenævnet afgørelse i nærværende sag, der vedrører Metro Services opkrævning af to rykkergebyrer à 100 kr. i forbindelse med klagerens forsinkede betaling af en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet udtalte følgende:

" Ankenævnet lægger til grund, at Metro Service modtog klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. den 24. oktober 2022.

Det følger af renteloven, at der for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan kræves et gebyr på højst 100 kr., hvis skrivelsen er fremsendt med rimelig grund.

Uanset at klageren havde overskredet den af Metro Service fastsatte betalingsfrist, var der ikke rimelig grund til at sende klageren en rykkerskrivelse den 24. oktober 2022 og pålægge denne et rykkergebyr på 100 kr., når Metro Service samme dag havde modtaget klagerens indbetaling af kontrolafgiften, og fordringen dermed ikke længere bestod.

Den omstændighed, at Metro Services bogholderisystem ikke registrerede klagerens indbetaling, før systemet udstedte rykkerskrivelsen, kan ikke ændre herved.

Da Metro Service ikke var berettiget til at opkræve det første rykkergebyr den 24. oktober 2022, var Metro Service heller ikke berettiget til at opkræve andet rykkergebyr af 14. november 2022.

Metro Service skal derfor frafalde begge rykkergebyrer.

Metro Service skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."

For så vidt angår selve sagens faktiske omstændigheder henviser ankenævnet til den tidligere truffe afgørelse.

Metro Service har begæret sagen genoptaget med følgende begrundelse:

" Indledningsvis må vi fastholde, at betalingsfristen for kontrolafgiften, der var udstedt 30. september 2022, var den 14. oktober 2022.

Idet vi ikke modtager rettidig betaling, fremsendes Betalingspåmindelse 1, hvorefter udestående er 850 kr. Vi modtager herefter klagerens indbetaling på 750 kr., hvorefter der udestår 100 kr. Da den på Betalingspåmindelse 1 anførte betalingsfrist overskrides, tilsendes klageren Betalingspåmindelse 2, tillagt gebyr på 100 kr. Herefter udstår der et mellemværende på 200 kr.

Vi finder således, at begge rykkere er fremsendt med rimelig grund, da klageren ikke har overholdt de anførte betalingsfrister.

Klageren glemmer at sætte kontrolafgiften til betaling, hvilket han gør den 23. oktober 2022 (søndag som ikke er en bankdag) - betalingsfristen var som nævnt ovenfor den 14. oktober 2023. Klagens betaling ekspederes af hans bank den 24. oktober 2022 og tilgår vores bankkonto den 25. oktober 2022, hvilket også er anført i vores svar af 1. december 2022.

Der er således ikke tale om, at vores bogholderisystem ikke registrerede klagerens indbetaling, før systemet udstedte rykkerskrivelsen - betalingen var simpelthen ikke tilgået os på tidspunktet for rykkerens udskrivning.

Nedenfor er indsat betalingsinformation fra vores system.

750,00	25-10-2022		25-10-2022	
--------	------------	--	------------	---

Af teksten i vores mail af 1. december 2022, fremgår blandt andet:

Kontrolafgiften blev udstedt d. 30-09-2022, og vi skulle derfor have modtaget din indbetaling senest d. 14-10-2022. Derfor sendes rykker nr. 1. Vi modtager først din indbetaling d. 25-10-2022. På dette tidspunkt er dit udestående 850 kr. Du indbetaler kun 750 kr. d. 25-10-2022, og derfor er dit udestående på dette tidspunkt 100 kr. De 100 kr. skulle betales inden d. 07-11-2022. Da vi ikke modtager betaling af de 100 kr. inden for fristen, sendes rykker nr. 2.

Klageren ignorerede modtagelsen af Betalingspåmindelse 1, som han antog var en fejl, og først efter modtagelsen af Betalingspåmindelse 2, fremsendt den 14. november 2022 og med betalingsfrist den 28. november 2022, hører vi den 30. november 2022 1. gang fra klageren.

Ankenævnet har i tidligere sager og afgørelser anført, dels at de ikke finder den anførte anke- og betalingsfrist på 14 dage for urimelig og dels **Da klageren ikke inden udløbet af denne frist (læs betalingsfristen) betalte eller fremsatte indsigelser, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. og Klageren overholdt ikke betalings- eller indsigelsesfristen, hvorfor rykkergebyret på 100 kr. blev pålagt i overensstemmelse med rentelovens § 9b, stk. 2.**

Det kan oplyses, at vores behandling af indbetaling og udskrivning af rykkere foregik ved, at der først træktes indbetalinger (modtaget fra banken hen over natten), og disse registreres så på de konkrete sager, som lukkes, forudsat indbetalingen er i overensstemmelse med udestående. Herefter sættes rykkerproceduren i gang, og der autogeneres rykkere på alle sager, hvor betalingsfristen er overskredet og hvor betalingen af det fulde udestående ikke har fundet sted. Herefter overføres de generede betalingspåmindelser til e-Boks, som sørger for leveringen til den enkelte kunde.

Generering og udskrivning af rykkere foretages p.t. 1-2 gange ugentligt.

Vi finder intet i renteloven, der skulle kunne understøtte klagerens forglemmelse af betalingen som rimelig grund og vi af denne årsag ikke måtte være berettiget til at fremsende og fastholde rykkerskrivelser.

Tværtimod har Øster Landsret 30. juni 2019 afsagt dom i en sag om pålagt rykkergebyr:

ØLD af 30. juni 2016, B-968-16, 12. afd.

af dommen fremgår det blandt andet:

Efter rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt., kan der for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kræves et gebyr på højst 100 kr., jf. stk. 2, såfremt skrивelsen er fremsendt med rimelig grund.

Landsretten finder, at appellants opkrævning af et rykkergebyr på 100 kr. må anses for fremsendt med rimelig grund, og det forhold, at indstævnte iværksatte betaling af kontrolgebyret via netbank samme dag, som appellanten sendte en betalingspåmindelse til afsendelse hos [B], kan ikke føre til et andet resultat.

Det fremgår af sagen, at appellanten, efter at der var sendt endnu en betalingspåmindelse den 28. februar 2013, overdrog sagen til inkasso. I den forbindelse sendte appellanten et inkassopåkrav af 19. marts 2013 til indstævnte, hvoraf det fremgik, at der ville blive pålagt et inkasogebyr på 100 kr. Efter rentelovens § 9 b, stk. 1, 2. pkt., kan der kræves et gebyr på højst 100 kr., jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen, såfremt dette er sket med rimelig grund. Landsretten finder, at appellants opkrævning af et inkasogebyr på 100 kr. må anses for berettiget.

Dommen er vedhæftet som PDF.

[Det bemærkes, at den indsendte PDF-fil ses at være et resumé af dommen]

På baggrund af ovenstående skal vi anmode ankenævnet om at revurdere den afsagte kendelse, både i forhold til vores krav på opretholdelse af rykkergebyrerne og i forhold til den pålagte bod på 10.000 kr.”

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Under ankenævnsagens indledende behandling oplyste Metro Service følgende den 13. december 2022:

” Metro Service modtager ganske rigtigt klagerens indbetaling samme dag som rykkerens datering den 24. oktober 2022 ... ”

Sekretariatet har derfor bedt om at modtage dokumentation fra Metro Services bankforbindelse for modtagelsestidspunktet for klagerens indbetaling på 750 kr. og hvis muligt også for klokkeslættet for modtagelsen af beløbet, samt dokumentation for dato og klokkeslæt for Metro Services automatiske kørsel/udskrivning af rykkergebyret til klageren, hvis sådanne logs forefindes i Metro Services systemer.

Metro Service har svaret følgende:

” Indledningsvis skal det præciseres, at det af vores svar til klageren (vedhæftet som bilag 2 i vores svar til Ankenævnet den 13. december 2022) fremgår:

Fra: Metro kundeservice

Sendt: 1. december 2022 08:37

Til: [REDACTED]

Emne: Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer KA-2022-0000 [REDACTED]

Kære [REDACTED]

Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift [REDACTED] udstedt d. 30-09-2022.

Du har modtaget en betalingspåmindelse, da du ikke har betalt rettidigt i henhold til gældende betalingsfrist. På kontrolafgiften, som udleveres til dig under billettering, er det anført at du skal betale kontrolafgiften seneste 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kontrolafgiften blev udstedt d. 30-09-2022, og vi skulle derfor have modtaget din indbetaling senest d. 14-10-2022. Derfor sendes rykker nr. 1. Vi modtager først din indbetaling d. 25-10-2022. På dette tidspunkt er dit udestående 850 kr. Du indbetaler kun 750 kr. d. 25-10-2022, og derfor er dit udestående på dette tidspunkt 100 kr. De 100 kr. skulle betales inden d. 07-11-2022. Da vi ikke modtager betaling af de 100 kr. inden for fristen, sendes rykker nr. 2.

Det er korrekt, at vi i vores svar til ankenævnet den 13. december 2022 får anført, at betalingen skulle være tilgået os den 24. oktober 2022 (og ikke som det retteligt forholdt sig den 25. oktober 2022), og der således er en forskel i de givne informationer. Uagtet at vi er klar over, at vi har anført ukorrekte oplysninger, underer det os, at ankenævnet ikke satte spørgsmålstejn ved disse divergerende oplysninger og bad om en præcisering.

I forhold til ankenævnets anmodning om dokumentation for klagerens indbetaling, modtagelse på vores konto samt fremsendelse af rykkerskrivelse har vi nu haft vores økonomiafdelingen inde over sagen, og her har vi fået oplyst nedenstående:

Beløbet tilgik vores bankkonto den 25. oktober 2022, kl. 04:06:

Filoplysninger

Filoplysninger			
Filtype	Dato		
FI-Advis 71 DK 🇩🇰	25.10.2022		
Signer ID	Status på filoverførsel		
FI-nummer	Hentet		
Navn			
Metro Service A/S			
Historik			
Dato	Bruger	Kendenavn	Handling
25.10.2022 04:06	System		Ny

Den modtagne fil indeholder mange andre indbetalinger, så vedhæftet er alene den enkelte betalingslinje, der vedrører klageren.

[Betalingslinjen er udeladt, men har været medsendt til ankenævnet]

Her ses hvornår betalingen er hentet ind i ESS.

ESS			
Navn	Type	Oprettelses dato	Login
Indbetaling FIK, 750,00, 25. October 2022, [redacted]	6 registreret	25-10-2022 09:29:54	CMI [redacted]

Her ses hvornår betalingspåmindelsen er sendt og leveret i kundens e-Boks (sagsdato er dato for afgiften)

Dokument ID	Dokumentnavn	Sendt til e-Boks	Leveret af e-Boks	Sagsdato
5778	1. Betalingspåmindelse	24-10-2022, 11:30:11	24-10-2022, 01:13:50	30-09-2022, 04:45:00
6310				
6311				

Akturummer	Dokument	Tilpasset dokum.	Dokument beskri.	Status navn	Retning	Dokumenttype n.	Standardsvar na.	Forfatter	Modtagetdato	Dokumentdato	Sidst printet	Sendt til e-Boks	Leveret af e-Boks	Filnavn
4	1. Betalingspåm.	1. Betalingspåm.		Godkendt	Udgående	PDF	Indbetalingskort -	CM	24-10-2022	24-10-2022		24-10-2022	24-10-2022	

Bemærk ovenfor at e-Boks ikke kører 24-timers tidsregistrering, men med 12-timers.

Baseret på ovenstående finder vi det således bevist, at beløbet ikke er tilgået os før dagen efter vi fremsendte betalingspåmindelsen, ligesom vi finder det uomtvisteligt, at betalingsfristen på 14 dage var overskredet.

Det skal igen præciseres, at Metro Service naturligvis ikke ville have haft genereret og fremsendt rykkerkrivelse, såfremt beløbet var tilgået os forud for en rykkerkørsel.

Inden rykkerkørsel gennemgås og registreres indbetalinger altid først.”

Sekretariatet har bedt Metro Service om at indsende flere oplysninger vedrørende den fil, som Metro Service har henvist til ovenfor, herunder hvor filen stammer fra, hvem der generer den, i hvilken forbindelse og på hvilket tidspunkt den generes. Sekretariatet har endvidere bedt om at modtage et bankudskrift med indbetalingstidspunktet, som dokumenterbart stammer fra Metro Services bank.

Metro Service har indsendt følgende:

” Filen modtages og trækkes fra vores Nordea netbank.

i Der er 5 minutters udløbstid for denne session.

Posteringsoplysninger

Posteringsoplysninger [redacted] Nordea DK  INDBETALINGSKORT DKK  	
Beløb 31.450,00	Bogføringsdato 25.10.2022
	Valørdato 25.10.2022
<hr/>	
	Meddelelse Indbetalingskort K [redacted] Indbetalingskort
Retur til Posteringer	

[Til toppen af siden](#) ▲

Filen med kundens indbetaling tilgik og var til rådighed for os den 25.10.2022, kl. 04:06.

Nordea Corporate Netbank

◀ Tilbage til forsiden Sprog Udskriv Log af ▶

Filoplysninger

Filoplysninger ?

Filtype	Dato		
FI-Advis 71 DK 🇩🇰	25.10.2022		
Signer ID	Status på filoverførsel		
FI-nummer	Hentet		
<input type="text"/>			
Navn			
Metro Service A/S			
Historik			
Dato	Bruger	Kendenavn	Handling
25.10.2022 04:06	System		Ny

⚠ Filen indeholder transaktioner der er ældre end 90 dage. Trykker du «Hent» er ekstra godkendelse nødvendig.

Opdater Hent

[Retur til Filer, der kan hentes](#)

Til toppen af siden ▲

Af selve filen fremgår mange linjer (indbetalinger), men den specifikke betaling fra klageren var:

FI030 20221024 710000000000 20221025 000000000075000 CC000000000N

Indbetalingsdato

Bogføringsdato

Nedenfor er indsat vejledning (som vi har modtaget fra banken) til, hvordan kodelinjen aflæses:

Advice record
PBS fixed-length format - 128 characters

No	Field name	Format		Description
1	System-id. [System id]	AN	2	Constant: FI.
2	Recordtype [Record type]	N	3	030.
3	Indbetalingsdato [Payment date]	N	8	The date on which the amount was paid. Format: YYYYMMDD.
4	Kortartkode [Form type code]	N	2	The form type code from the transfer form; for instance 71, 73 or 75.
5	Betaler-id. [Remitter id]	N	19	Remitter id (=debtor identification) is the number specified on OCR line of the transfer form. The number is used to identify the payment/remitter. For form types 71 and 75: All positions contains numerical characters with significant digits right justified with leading zeros. Form type 73: The field is blank (the identification of the payment will be entered in record 040 which contains the remitter's name and address).
6	Arkivnummer [File number]	AN	22	The number used to trace the transfer form in the files at the location where the amount was paid.
7	Bogføringsdato [Bookkeeping date]	N	8	The date for the entry of the received amount into the creditor's account. Format: YYYYMMDD.
8	Kreditbeløb [Credit amount]	N	15	The received amount stated as an "øre" amount with leading zeros. Always specified as a positive amount.
9	Sumpost reference [Total entry reference]	AN	22	Serial number for combined coding of received amount with entry items on bank statements. Optional field.
10	Gebyrtype [Charge type]	AN	2	Charge type triggered by errors: Code = AA, Transfer form was not OCR-readable. Code = BB, Modulus error. Code = AB, Not OCR-readable and modulus error. Code = CC, no errors.
11	Gebyrbeløb [Charge amount]	N	9	Refers to the charge type. "Øre" amount with leading zeros. Always specified as a positive amount.
12	Tilbageførsel [Reversal]	AN	1	Indicates whether the payment has been reversed. "N" = An ordinary payment "J" = A reversal of the amount specified as a credit amount.
13	Filler [Filler]	AN	15	Blank field.

Som tidligere oplyst, blev kontrolafgiften udstedt 30. september 2022, og betalingsfristen var således 14. oktober 2022.

Da betalingsfristen ikke overholdes, fremsender vi 24. oktober 2022 en betalingspåmindelse, og først dagen efter modtager vi klagerens indbetaling.

Træk en kolonne overskrift hertil, for at gruppere efter den kolonne

	Akt..	Dokument	Sendt til e-Boks	Leveret af e-Boks
	1	Billet1		
	2	Billet2		
	3	Fee [redacted] 30-09-2022 [redacted]		
	4	1. Betalingspåmindelse	24-10-2022	24-10-2022
	5	2. Betalingspåmindelse	14-11-2022	14-11-2022
	6	[redacted]		

Indbetalinger

Type	Beløb	Bet. dato	Beskrivelse	Opr. dato
FIK	750,00	25-10-2022	[redacted]	25-10-2022

Det er således indiskutabelt, at klageren ikke har overholdt betalingsfristen, som var 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, altså den 14. oktober 2022, samt og vi først har modtaget klagerens indbetaling den 25. oktober 2022, altså efter Betalingspåmindelse 1 er genereret og leveret i klagerens e-Boks den 24. oktober 2022."

ANKENÆVNETS AFGØRELSE OG BEGRUNDELSE AF 16. AUGUST 2023:

3 nævnsmedlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

Vi lægger indledningsvist til grund, at betalingsfristen for den pålagte kontrolafgift på 750 kr. var den 14. oktober 2022.

På baggrund af oplysningerne i den af Metro Service fremlagte betalingslinje vedrørende klagerens indbetaling af kontrolafgiften lægger vi endvidere ud fra den medsendte vejledning til at læse betalingslinjen til grund, at betalingen af beløbet skete den 24. oktober 2022 fra klageren bankkonto, men først den 25. oktober 2022 blev beløbet overført til og bogført på Metro Services bankkonto.

Herudover lægges det til grund, at betalingspåmindelsen til klageren pålagt et rykkergebyr på 100 kr. blev afsendt af Metro Service den 24. oktober 2022 kl. 11:30:11 og blev leveret til klagerens e-Boks samme dag kl. 13:13:50.

Vi finder derfor, at Metro Service i medfør af rentelovens § 9, stk. 1 og stk. 2 var berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse den 24. oktober 2022 og pålægge denne et rykkergebyr på 100 kr., idet klagerens indbetaling på dette tidspunkt endnu ikke var registreret på Metro Services bankkonto.

Herefter udgjorde Metro Services krav 850 kr., og da de modtog klagerens indbetaling den 25. oktober 2022, var de derfor berettiget til at fordele de 750 kr. på betaling af rykkergebyret med 100 kr. og betaling af kontrolafgiften med 650 kr., og der resterede herefter fortsat betaling af 100 kr. vedrørende kontrolafgiften (hovedstolen).

Da beløbet ikke blev betalt inden den fastsatte frist 7. november 2022, var Metro Service berettiget til den 14. november 2022 at udskrive en betalingspåmindelse vedrørende de 100 kr. pålagt et rykkergebyr på 100 kr., i alt 200 kr.

På ovenstående baggrund finder vi herefter, at Metro Service har været berettiget til at fastholde deres krav om betaling af de to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 200 kr.

To nævnsmedlemmer (Jacob Ruben Hansen og Torben Steenberg) udtaler:

Vi er enige i, at Metro Service var berettiget til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr., da de sendte klageren den første betalingspåmindelse den 24. oktober 2022, idet Metro Service på dette tidspunkt endnu ikke havde modtaget klagerens indbetaling af kontrolafgiften på 750 kr. på deres bankkonto.

Vi finder imidlertid, at Metro Service, når de dagen efter betalingspåmindelsens udstedelse modtog klagerens indbetaling på 750 kr., måtte indse, at indbetalingen og betalingspåmindelsen kunne have krydset hinanden. Derfor burde Metro Service efter vores opfattelse have oplyst klageren om, at han også var forpligtet til at betale rykkergebyret på 100 kr. uden i denne forbindelse at pålægge yderligere et rykkergebyr.

Da Metro Service ikke oplyste klageren herom, finder vi, at Metro Service ikke var berettiget til at opkræve det andet rykkerbyr à 100 kr., som de pålagde deres betalingspåmindelse af 7. november 2022.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Ankenævnets afgørelse af 14. juni 2023 ophæves hermed.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand