

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2022-0149

Klageren: XX
2740 Skovlunde

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Rykkergebyr på 100 kr. grundet manglende rettidig betaling af en cykelkontrolafgift i spærretiden

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer rykkergebyret, og gør gældende, at det ikke er pålagt på et rimeligt grundlag, som det kræves ifølge rentelovens § 9 b stk. 2.

Indklagede fastholder rykkergebyret

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af rykkergebyret på 100 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, der 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 9. juni 2022 rejse med Metroen og ville medbringe sin cykel. Ifølge klageren checkede han ind med sit Rejsekort på check ind-ekstrastanderen, hvor han med piletasten trykkede sig frem til at få cyklen checket ind. Herefter steg han ombord på Metroen.

Ved en kontrol mellem Vanløse og Kgs. Nytorv blev han kl. 08:55:17 pålagt en kontrolafgift på 100 kr.

Klagerens Rejsekort var ikke checket ind for cyklen, og derudover var cyklen medbragt i spærretiden. Den såkaldte spærretid for cykler gælder i hverdagene mellem kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30. Er man steget om bord inden disse tidspunkter, må man ikke færdiggøre rejsen med cyklen.

Ifølge klageren og Metro Service blev klageren ikke givet "cykel i spærretid" som begrundelse for kontrolafgiften, men i stedet diskuterede klageren og stewarden om, at klagerens cykel ikke var registreret checket ind på Rejsekortet.

På den interne elektroniske kontrolafgift, som stewarden udfyldte og sendte elektronisk til Metro Service kl. 08:59:46 noterede stewarden, at årsagen til kontrolafgiften var "Spærretid", og at klageren havde smidt den fysiske kontrolafgift efter de to stewards.

Samme dag indsendte klageren en klage over kontrolafgiften til Metro Service via deres online klageformular, hvor han oplyste sin e-mailadresse, der er en hotmail.com-adresse. Han gjorde blandt andet følgende gældende:

"Jeg har efter bedste evne forsøgt at checke min cykel ind på Vanløse i det HELT ubehjælpelige rejsekortssystem, der ligner noget fra 80'erne.

Men åbenbart var det ikke nok at

- 1) Holde kortet på check in på den særlige stander
- 2) Trykke med pilen hen til cykeltegnet
- 3) Checke ind med kortet

Kontrol damen kunne så fortælle, at man også skal gætte, at man skal trykke på et plus. inden man checker ind.

Det er latterligt, at man ikke har mulighed for at se, om man har checket sig korrekt ind. Den kommer jo bare med check-in lyden. Hvordan skal man vide, at cyklen så ikke er checket in?"

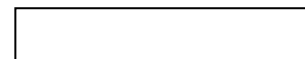
Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 10. juni 2022 i en e-mail sendt kl. 08:57 til klagerens e-mailadresse. De begrundede fastholdelsen med, at de ikke i klagerens Rejsekorthistorik kunne se, at hans cykel var checket ind, og de beskrev, hvorledes han skulle foretage tastningen på Rejsekortstanderen for at få cyklen med på Rejsekortet. Metro Service vedhæftede et girokort og meddelte ham en 14 dages betalings- eller indsigelsesfrist, hvorefter deres rykkerprocedure ville blive sat i gang.

Da klageren ikke så e-mailen, som efter al sandsynlighed lå i spam-mappen, og ifølge det oplyste regnede med, at sagen fortsat var under behandling i Metro Service, betalte han ikke kontrolafgiften.

Dette medførte, at Metro Services automatiserede rykkersystem blev igangsat, og der blev sendt en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens E-boks. I skrivelsen var årsagen til kontrolafgiften anført som "spærretid". Klageren læste rykkeren, der så således ud:

"

2740 Skovlunde
Danmark



d. 20-07-2022

Vi har ikke modtaget indbetaling for nedenstående kontrolafgift.

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
09-06-2022	Kontrolafgift nr. 01076391 1 Cykel	Spærretid	100,00
29-06-2022	Gebyr for betalingspåmindelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		200,00

Ved billetkontrol d. **09-06-2022** har du ikke forevist gyldig billet/kort og du har derfor modtaget en kontrolafgift på ovennævnte beløb. Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest **14 dage** efter udstedelsen.

Du bedes betale snarest muligt og senest d. **03-08-2022**. Hvis du fortsat ikke betaler det forfaldne beløb, vil den efterfølgende betalingspåmindelse være pålagt et yderligere gebyr på kr. 100,00.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af ikke-betalte gebyrer og dernæst til afdrag på selve kontrolafgiften.

Du kan betale med kort eller MobilePay på vores betalingsside:
<https://payment.metroservice.dk/pay?n=0107639148>.

Alternativt kan du betale ved hjælp af nedenstående:

Betalingslinje (til betaling via netbank): **+71<000000107639148+85611615<**

"

Ifølge klageren regnede han med, at der måtte være tale om en fejl fra Metro Services side, som han ikke behøvede at reagere på, fordi de ikke skrev noget om, at de havde behandlet hans sag og havde truffet en afgørelse, men i stedet henviste til klagefristen, som han havde overholdt: "*Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest 14 dage efter udstedelsen*", selvom klagen åbenbart allerede var både modtaget og afgjort af Metro Service for længst.

Da klageren ikke reagerede på rykkerskrivelsen, sendte Metro Service den 18. juli 2022 endnu en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens E-boks. Kravet udgjorde nu i alt 300

kr., og det blev igen anført, at klage- og betalingsfristen var 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren skrev samme dag til Metro Service via deres elektroniske klageformular, at han allerede den 9. juni 2022 havde indgivet klage over kontrolafgiften, men ikke havde fået svar, og han anførte endvidere:

“Til gengæld har jeg nu i dag modtaget rykker nr. 2 og pålæg om yderligere gebyr for manglende betaling.
Det er helt uacceptabelt, at I ikke svarer på min indsigelse og i stedet sender rykkergebyrer.

Det er også i klar strid med god inkassoskik.

I skal svare mig nu, det er latterligt det her. Jeg kræver at I frafalder både rykkergebyrer – og den oprindelige kontrolafgift, se min klage af 9/6 2022.”

Den 19. juli 2022 genfremsendte Metro Service afgørelsen af 10. juni 2022 og anførte:

“Vi har desværre haft nogle enkelte tilfælde, hvor mails der sendes fra os, havner i uønsket post eller spam-filteret hos modtageren, og dermed ikke bliver læst.
Det er naturligvis ikke noget du skal hæfte for og derfor har jeg annulleret det ene gebyr for betalingspåmindelse.”

Kravet udgjorde herefter 200 kr., idet rykkergebyret for Betalingspåmindelse 1 fra den 29. juni 2022 blev fastholdt:

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
09-06-2022	Kontrolafgift nr. 01076391 1 Cykel	Spærretid	100,00
29-06-2022	Gebyr for betalingspåmindelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		200,00

Dette fik den 20. juli 2022 klageren til at kræve, at Metro Service også slettede det første rykkergebyr, idet han skrev:

“I anerkender, at I har tekniske problemer med at sende mails korrekt ud og skriver, at det skal jeg ikke hæfte for. Men det skal jeg så åbenbart alligevel? Jeg har ikke modtaget jeres afgørelse i min inbox før nu. Der er derfor ingen hjemmel til rykkergebyr. Jeg har klaget på dag 1 og ventet på svar.

Jeg må opfatte det her som et gebyr for, at I nu synes, at jeg har rykket jer for sent for svar på min klage. Det kan man altså ikke, og hvis I ikke selv får slettet det nu, må jeg få ankenævnet til at vurdere jeres "kreative" anvendelse af renteloven.

Jeg har ikke mulighed for hverken at be- eller afkræfte, at jeres klagesvar er kommet frem som junkmail. Hotmail sletter automatisk junkmails efter et vist antal dage.

Men det er bemærkelsesværdigt, at I med trut og trompet sender påkrav til E-boks, mens svar på klager åbenbart udsendes som mails i et format, der ryger i junk hos en almindelig mailudbyder. Hvorefter I mener, at kunden skal betale rykkergebyr.”

Samme dag fastholdt Metro Service rykkergebyret og begrundede dette med, at det var pålagt for udsendelse af betalingspåmindelsen, og at de desværre ikke kunne gøre noget ved, at domænet Hotmails servere blokerede for deres mails og sendte dem i spam-mappen.

Videre anførte Metro Service:

“Vi må dog formode at du har været bevidst om at sagen behandles, og at du havde et udestående hos Metro Service. Vi fremsender mailbekræftelser til alle mails, når vi modtager en indsigelse, og i den står der at vores behandlingstid er på 7 dage, og at svaret fremsendes på mail såfremt kunden ikke har givet udtryk om at modtage svar på anden måde. Du sendte os din indsigelse d. 09-06-2022, hvortil vi behandlede sagen og fremsendte vores afgørelse dagen efter, d. 10-06-2022.

Vi har fjernet den ene rykkerskrivelse som en ekstra service, men vi fastholder den anden, da der er fremsendt i alt 2 rykkerskrivelser, og vi først modtager en henvendelse efter den sidste er fremsendt.

Jeg forstår godt det er en frustrerende situation, men vi har fulgt de samme procedurer som vi gør med alle andre kunder, og vi har behandlet og besvaret din sag rettidigt.

Du kan læse nærmere om betalingsfrister for regninger i henhold til gældsloven [her](#). Af denne information fremgår det desuden, at du aktivt selv skal sørge for at betale din gæld, selv hvis du ikke har modtaget et girokort:

Hvis du ikke modtager en regning eller et girokort

Når du skylder penge væk, skal du betale dem, også selvom du ikke får en regning eller et girokort med en betalingsfrist. Hører du ikke noget fra virksomheden, må du rykke for at få en regning.

Er brevet med regningen og eventuelle rykkerbreve gået tabt i posten, kan du risikere at måtte betale rykkergebyrer. Husk også at melde flytning til alle de virksomheder, du har løbende aftaler med.

Er du uenig i vores behandling af sagen, skal du gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk.

Du finder ankenævnets tidligere afgørelser for sager vedrørende rykkergebyrer [her](#).”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det er ankenævnets opfattelse, at selv om Metro Service som en privat juridisk person ikke er en del af den offentlige forvaltning, skal de, når de træffer forvaltningsretlige afgørelser såsom at fastholde en kontrolafgift over for en borger, iagttage de i hvert fald centrale uskrevne forvaltningsretlige grundsætninger, herunder principperne om bl.a. saglighed, lighed og proportionalitet.

Ankenævnet finder, at når en passager klager til Metro Service over en kontrolafgift og dermed er uvidende om, hvorvidt kontrolafgiften vil blive fastholdt, og hvor der i afgørelsen fastsættes en frist for rettidig betaling af kontrolafgiften, må forsendelsesrisikoen påhvile afsenderen – altså Metro Service.

Ud fra de foreliggende oplysninger, der udgør log fra Metro Services udsendelse af mailen med afgørelsen af 10. juni 2022 til klagerens e-mailadresse kl. 08:57 og klagerens oplysning til ankenævnet om, at han har standardopsætning af sit Hotmail-system, sammenholdt med de umiddelbart tilgængelige oplysninger på internettet om Hotmail-konti, hvorefter mail(s) fra nye afsendere vil ryge i Hotmail-modtagerens spam-filter, lægger ankenævnet til grund, at Metro Services e-mail af 10. juni 2022 blev afsendt fra Metro Service, men at den ikke nåede frem til klagerens indbakke, formentlig fordi den blev stoppet i spam-filteret.

Imidlertid forholdt klageren sig helt passivt, efter at han modtog Betalingspåmindelse 1 med et rykkergebyr på 100 kr. via E-boks og derfor måtte have indset, at Metro Service uanset hans klage fastholdt kravet om betaling af kontrolafgiften. Som følge af hans passivitet sendte Metro Service Betalingspåmindelse 2 med endnu et rykkergebyr på 100 kr.

Under disse omstændigheder findes Metro Service at have været berettiget til betaling af ét rykkergebyr på 100 kr., hvorfor klageren ikke får medhold i klagen, og klagegebyret ikke tilbagebetales, jf. vedtægterne § 24, stk. 2 modsætningsvist.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens an-

svar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

Fra renteloven:

”§ 9 b. 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. 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 Vejledning om Forvaltningsloven:

”VII. REGLERNE OM BEGRUNDELSE

BEGRUNDELSE AF SKRIFTLIGE AFGØRELSER

SAMTIDIG BEGRUNDELSE

126. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en skriftlig begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold, d.v.s. ikke må karakteriseres som negativ overfor parten.

.....

BEGRUNDELSENS INDHOLD

132. En begrundelse skal fremtræde som en forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det pågældende indhold.

Det er ikke muligt at foretage en præcis beskrivelse af, hvor udførligt en myndighed bør udforme begrundelsen. Besvarelsen heraf må bl.a. bero på, hvor aktivt den pågældende part har medvirket i den forudgående sagsbehandling og på sagens karakter i øvrigt.

....

UFYLDESTGØRENDE BEGRUNDELSE

137. I sager, hvor afgørelsen efter bestemmelsen i forvaltningslovens § 22 skal være ledsaget af en begrundelse, kan en afgørelse efter omstændighederne blive ugyldig, hvis begrundelsen helt mangler eller på afgørende punkter er ufyldestgørende. Derimod vil en ufyldestgørende efterfølgende begrundelse efter § 23 ikke kunne påvirke afgørelsens gyldighed. I øvrigt vil retsvirkningen af en manglende begrundelse normalt alene medføre forlængelse af en eventuel klagefrist, indtil der er meddelt parten en begrundelse, der opfylder kravene i § 24.”

Vejledning om beregning af klagefrister VEJ nr 9533 af 26/06/2018

Fra Justitsministeriet på baggrund af flere henvendelse fra FOB

”Retningslinjerne for beregning af klagefrister i dag er i høj grad møntet på den analoge forvaltning. Justitsministeriet finder det hensigtsmæssigt at nuancere disse retningslinjer til brug for den digitale forvaltning. Det skal navnlig ses i sammenhæng med, at den digitale forvaltning på visse punkter adskiller sig fra den analoge forvaltning, blandt andet ved at være ”tilgængelig” døgnet rundt. Justitsministeriet finder det hensigtsmæssigt, at den nye vejledning tillige afspejler den digitale forvaltning.

....

3. Beregning af begyndelsestidspunktet for klagefristen

3.2. Digitale meddelelser

Beregningen af begyndelsestidspunktet for digitale meddelelser fraviger retningslinjerne ovenfor under punkt 3.1. vedrørende begyndelsestidspunktet for fysiske breve.

Ved fremsendelse af en digital meddelelse er det muligt at registrere det nøjagtige tidspunkt for afsendelsen og modtagelsen. De ovenstående retningslinjer under punkt 3.1., som afspejler den nye postaftale, er således ikke relevante i den digitale forvaltning.

En klagefrist bør regnes fra den dato, hvor meddelelsen er tilgængelig for modtageren i postløsningen, uanset hvilket tidspunkt på døgnet, meddelelsen modtages.

Ovenstående gælder også i de tilfælde, hvor en afgørelse måtte gøres tilgængelig en dag, der ikke er en omdelingsdag. Klagefristens begyndelsestidspunkt kan således være en såkaldt ”mellem-dag”, hvis en afgørelse er tilgængelig for modtageren denne dag. Det samme vil være tilfældet, hvis en afgørelse f.eks. er tilgængelig en lørdag eller helligdag.

Eksempel

En meddelelse om en afgørelse, der er tilgængelig i en parts mailboks den 1. september 2017 kl. 23.59, bør anses for at være kommet frem til parten den 1. september 2017.

.....

4. Beregning af udløbsdagen for klagefristen

Beregningen af en klagefrists udløbsdag skal ske efter samme retningslinjer, uanset om myndigheden har sendt klagen med fysisk post eller en digital meddelelse.

4.2. Digitale meddelelser

Beregning af en klagefrists udløbsdag ved brug af digitale meddelelser skal beregnes på samme måde som beskrevet ovenfor under punkt 4.1., hvortil der henvises.

Det betyder, at i de (formentligt meget få) tilfælde, hvor en afgørelse måtte være tilgængelig for modtageren en weekend eller helligdag, og klagefristen således tilsvarende begynder at løbe fra denne dag, vil klagefristen typisk – fordi fristerne almindeligvis regnes i uger – udløbe en lørdag. Klagefristen vil derfor i dette tilfælde i almindelighed forlænges til den først kommende omdelingsdag, jf. punkt 4.1. ovenfor.

Her skal det præciseres, at fristberegningen for digitale meddelelser altså skal beregnes på samme måde som ved anvendelse af fysiske breve ved fristens udløb på en såkaldt "mellemdag" og lukkedage.

Eksempel

En afgørelse er kommet frem torsdag den 15. marts 2018, og der er en klagefrist på to uger. Klagefristen udløber den 29. marts 2018, som er en helligdag, skærtorsdag. Klagefristen bør derfor – også ved anvendelsen af digitale meddelelser – udskydes til tirsdag den 3. april 2018.

4.3. Præcis angivelse af frist

I de tilfælde, hvor det er muligt for myndigheden selv at fastsætte en frist, kan fristen med fordel fastsættes med angivelse af en præcis dato og eventuelt et klokkeslæt, frem for at fastsætte fristen i dage, uger eller måneder. På den måde undgås tvivl om beregning af fristen. Ved fastsættelsen af fristen bør myndigheden overveje fremsendelsesmetoden til parten og antallet af omdelingsdage i perioden.

Myndigheden bør dog samtidig ændre fristens udløbsdag som ovenfor beskrevet under pkt. 4.1., hvis der forelægges særlige omstændigheder.

....

5. Rettidig fremkomst på klagefristens udløbsdag

Det rettidige fremkomsttidspunkt på det døgn, hvor klagefristen udløber, afhænger af det medium, som parten anvender til at fremsende klagen.

5.2. Digitale meddelelser

En klage afsendt med digitale meddelelser skal være modtaget inden midnat, det vil sige senest 23:59 det døgn, hvor klagefristen udløber.

Eksempel

Det betyder, at hvis en frist for at indsende en klage udløber den 1. maj 2018, skal den digitale meddelelse være kommet frem til myndigheden, det vil sige være tilgængelig i myndighedens it-system, senest 1. maj 2018 kl. 23.59.

5.3. Fejlagtig fremsendelse

Det fremgår af punkt 212, sidste pkt., af vejledningen om forvaltningsloven, at hvis en klage uanset klagevejledningen fejlagtigt indgives til den myndighed, der har truffet afgørelsen som 1. instans, bør klagen anses for rettidig, hvis den er kommet frem til denne myndighed inden fristens udløb. Dette gælder både for klager indleveret personligt, afsendt med fysisk post samt indsendt som digital meddelelse.

Det samme bør gælde, hvis en part fremsender en klage til rekursmyndigheden, selvom særlovgivningen indeholder en remonstrationsordning.

Princippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2, har endvidere betydning for vurderingen af, om en part mv. har overholdt klagefrister i lovgivningen. En klage må normalt anses for at være kommet frem, når den er modtaget af en myndighed, der har pligt til at videresende henvendelsen til rette myndighed. Det gælder, selvom rette myndighed først modtager klagen efter fristens udløb. I tilfælde, hvor der er væsentlige, modstående hensyn til tredjemand, som har indrettet sig på en afgørelse i tillid til, at den ikke vil kunne anfægtes, kan der gøres undtagelse hertil.

6. Forsendelsesrisiko og bevisbyrde

Det er som udgangspunkt myndigheden, der har bevisbyrden for, hvornår en meddelelse om afgørelsen er kommet frem. Det gælder både spørgsmålet om, hvornår afgørelsen er blevet afsendt, og i forhold til spørgsmålet om hvor lang tid det tog postvæsenet eller internetudbyderen mv. at bringe brevet henholdsvis den elektroniske meddelelse frem til modtager.

I begge henseender vil myndigheden kunne løfte sin bevisbyrde ved at føre et såkaldt "systembevis". Det kan eksempelvis være ved redegørelse for myndighedens rutiner, kopi af det afsendte brev, journalnotater eller postlister. Oplysninger om andre parters modtagelse kan under tiden anvendes som bevis. Et brev må anses for at være kommet rettidigt frem, med mindre der foreligger oplysninger, der kan sandsynliggøre andet. Dette har betydning for klagefristens begyndelsestidspunkt og dermed beregning af klagefristens udløb, som beskrevet under punkt 3 og 4.

Ved spørgsmålet om rettidig modtagelse af en klage bærer parten som udgangspunkt forsendelsesrisikoen, når parten afsender en klage med fysisk post. Det er således partens ansvar at afsende brevet med klagen i tilstrækkelig tid til, at det kan nå frem til myndigheden på klagefristens udløbsdag inden kontortids ophør. Hvis der er tale om en usædvanlig tidlig lukketid, eller hvis der

i øvrigt foreligger en særlig tilrettelæggelse af klageinstansens virksomhed, bør klageren ikke som følge heraf bære risikoen for en upåregnelig forsinkelse. Se hertil ovenfor under punkt 4.1.2.

I relation til bevisbyrden skal parten sandsynliggøre, at klagen er afsendt med fysisk post på et så tidligt tidspunkt, at klagen burde være kommet frem rettidigt. En myndighed bør i medfør af officialprincippet undersøge, om der er oplysninger, eksempelvis om postforsinkelser, der giver anledning til at forlænge klagefristen. Dette har betydning for muligheden for at dispensere for, at en klage ikke er modtaget rettidigt, som beskrevet under punkt 5.

Hvis parten afsender klagen digitalt, er det som udgangspunkt partens ansvar at sørge for, at en klage er modtaget i en myndigheds it-system senest kl. 23.59 det døgn, hvor klagefristen udløber. Kan modtagelsestidspunktet for en digital meddelelse ikke fastlægges som følge af problemer med myndighedens it-system eller andre lignende problemer, må meddelelsen anses for at være kommet frem på det tidspunkt, hvor meddelelsen blev afsendt, hvis der kan fremskaffes pålidelige oplysninger om afsendelsestidspunktet. Det bør således ikke komme afsenderen til skade, at en klage modtages efter fristens udløb, hvis dette skyldes systemnedbrud hos myndigheden.

7. Fristers udløb på forskellige tidspunkter.

Som følge af forskellen på beregning af klagefrister mv. for henholdsvis fysiske breve og digitale meddelelser vil det i forskellige tilfælde kunne forekomme, at klagefristen i en sag med flere parter udløber på forskellige tidspunkter for de enkelte parter.

8. Andre relevante retningslinjer for frister

Vejledning om forvaltningsloven gælder fortsat ved siden af denne vejledning. Øvrige punkter – ud over punkt 210-212 om fristberegning – skal således erindres.

Det følger af forvaltningslovens § 17 og vejledning til forvaltningsloven, punkt 102, at hvor adgangen til at påklage en afgørelse i en sag er tidsbegrænset, og begæringen om partsaktindsigt fremsættes efter, at afgørelsen er meddelt parten, men inden klagefristens udløb, kan myndigheden, hvor særlige grunde taler for det, bestemme, at klagefristen afbrydes. Klagefristen løber i så fald videre fra det tidspunkt, hvor aktindsigt er meddelt parten eller er afslået, dog med mindst 14 dage. Underretning om, hvornår klagefristen herefter udløber, skal samtidig gives til andre klageberettigede, der har fået skriftlig meddelelse om selve afgørelsen.

....

I relation til manglende begrundelser fremgår det af vejledningen om forvaltningsloven, punkt 137, sidste pkt., at retsvirkningen af en manglende begrundelse normalt alene medføre forlængelse af en eventuel klagefrist, indtil der er meddelt parten en begrundelse, der opfylder kravene i § 24. Det må være en forudsætning for en sådan suspension af fristen, at begrundelsen kan have haft betydning for partens vurdering af at gøre brug af ankemuligheden.”

Artikel i Juristen:

[https://www.abtm.dk/files/Loveogbekg./\[Juristen\]%20Hvorn%C3%A5r%20g%C3%A6lder%20de%20forvaltningsretlige%20regler.pdf](https://www.abtm.dk/files/Loveogbekg./[Juristen]%20Hvorn%C3%A5r%20g%C3%A6lder%20de%20forvaltningsretlige%20regler.pdf)

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Fra diverse googlesøgninger:

"Mange Hotmail/Windows Live/Outlook.com e-mail konti har et meget strengt spamfilter der gør at næsten alle mails der ikke kommer direkte fra kontakter kommer i deres spam mappe. Denne indstilling hedder Speciel og kan findes under indstillinger -> Filtre og rapportering for brugerens Hotmail/Windows Live/Outlook.com konto."

....

"Jeg bruger windows live mail og sender en del mails til alle mulige adresser. Men der sker meget tit det at en adresse der ender med * live.dk eller * hotmail.com eller lignende hotmail adresser stort set altid ender i modtagerens Spammappe og derfor ofte ikke bliver læst. Da der er tale om en slags privat faktura der skal betales via en Bankoverførsel er det meget uheldigt og skulle gerne kunne løses. Hvad gør Jeg ??

På forhånd Tak for et godt svar !

Svar: Supporter

Jeg vil mene at det er et modtagerproblem mere end et afsenderproblem – forstået på den måde at det er dine modtageres mailsystem der har en 'for stram' politik for modtagelse af mail og derved får sendt uskyldige mails i brokkassen.

Du kan ikke rigtigt gøre noget for at ændre på det ud over at informere dine modtagere om at kigge i spam-mappen og efterfølgende markere mails fra dig som værende sikre – derved undgår de at ryge i spammappen i fremtiden...

Funktionen kan være forskellig i de forskellige mailprogrammer, så dine modtagere må selv rode lidt med det."

Fra www.Computerworld.dk:

"Både Udlændingestyrelsen og Telenors kunder har oplevet bøvl omkring kommunikation med Hotmail-adresser. Det skyldes, at firmaernes e-mail-servere fanges i et slags spamfilter. Således vurderer direktør i CSIS Peter Kruse, at problemet hos Telenor også ser ud til at stamme fra backscatterer, som er et system, der "flagger støj." "At man optræder på den liste kan skyldes, at ens mailservere er dårligt eller usikret konfigureret," forklarer han."

....

"Det, at dine mails havner som mail spam, kan der være mange årsager til – blandt andet indholdet i din mail, eller måske din mail i sig selv eller noget helt tredje. I dag er mailprogrammer kodet sådan, at de hele tiden lærer af de mails, som modtages. Det vil sige, at de kan genkende mails, og kategoriserer dem som spam og ikke-spam.

For eksempel, hvis du sender en mail til en Microsoft mail: live, hotmail eller outlook for allerførste gang, så ryger den i spam. Dette gør den, da Microsofts system aldrig har modtaget en mail fra dig af før. Men næste gang kan det være, at den nu har opfattet, at dine mails ikke er spam og dermed ikke ryger i mail spam."

.....

"I hotmail går du ind i indstillinger -> flere indstillinger og finder

Overskriften "Uønsket Email".

Her har du to muligheder:

Filtre og rapportering, samt

Afsendere, der er tillid til, samt blokerede afsendere. Der kan du så indstille til det ønskede niveau. Husk at gemme, når du er færdig med indstillingerne."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Den 9/6 2022 skal jeg rejse i metro med min cykel. Jeg anvender derfor check-in med rejsekort på specialstanderne (dem med DOS-grafik og klonk-lyde), trykker med pilen frem til cykel og tjekker ind. Stor er min overraskelse derfor, da jeg i metroen pålægges bøde på 100 kr. for manglende cykelbillet. Jeg skulle åbenbart have gættet, at der et sted undervejs i indtjekningen skal trykkes på et "+", før man går videre med rejsekortet.

Senere den 9/6 2022 indgiver jeg indsigelse mod bøden på kontaktformularen på Metros hjemmeside. Jeg har haft en rigtig dårlig oplevelse i toget med Metros medarbejdere og håber på en kulancemæssig tilgang fra Metro, når de ved de tekniske data forhåbentlig kan genskabe indtjekningsforløbet på standeren. Også i lyset af, at Metros system oplagt mangler en "se indtjekning"-funktionalitet på standerne.

Jeg modtager herefter ikke noget fra Metro før den 29/6 2022, hvor Metro sender en betalingsrykker i E-boks tillagt 100 kr. i gebyr. Jeg tænker, at Metro burde have koordineret indsigelser og rykkerprocedure bedre, men at Metro nu lige må få en chance for at besvare min indsigelse, hvorefter rykkergebyret selvsagt vil bortfalde ud fra almindelige inkassoregler.

Den 18/7 2022 modtager jeg en ny betalingsrykker i E-boks tillagt yderligere 100 kr. gebyr.

Jeg skriver herefter samme dag den 18/7 2022 til Metro ved brug af kontaktformularen på Metros hjemmeside. Jeg beder om, at Metro nu må komme med en respons på min indsigelse, og at Metro fratager rykkergebyrerne, da disse er pålagt, mens jeg stadig venter på svar på indsigelsen.

Den 18/7 2022 modtager jeg i min inbox en automatisk svarmail fra Metro om, at min henvendelse er registreret. Det fik jeg ellers ikke sidst, jeg brugte kontaktformularen på hjemmesiden.

Den 19/7 2022 svarer Metro pr. mail, at de har sendt mig en afgørelse pr. mail den 10/6 2022, og de vedhæfter deres afgørelse, som går mig imod. Det er første gang, jeg ser afgørelsen fra Metro. Metro skriver, at de har haft det tekniske problem, at deres udsendte mails havner i modtagerens spamfilter, men at "det naturligvis ikke er noget du skal hæfte for". Metro annullerer herefter det ene rykkergebyr, men fastholder uden begrundelse det andet.

Den 20/7 2022 skriver jeg en mail til Metro og gør gældende, at Metro skal fratage det andet rykkergebyr også. Jeg henviser til, at Metro selv har anerkendt, at de har haft tekniske problemer, og at jeg ikke skal

hæfte for disse.

Den 21/7 2022 svarer Metro pr. mail, at de fastholder det ene rykkergebyr, men derudover skifter Metro nu holdning i sagen. Metro mener nu, at de ikke kan gøre noget ved, at de udsender klagesvar som almindelige mails i et format, der blokeres og sendes i junkfilteret hos den måske største webmailudbyder i Danmark, Outlook.com (Hotmail). Metro skriver, at "Vi må dog formode, at du har været bevidst om, at sagen behandles". Ja netop, jeg har antaget, at sagen var under behandling af Metro. Metro henviser herefter til, at det fremgår af en mailbekræftelse, de har afsendt straks efter indsigelsen den 9/6 2022, at "vores behandlingstid er på 7 dage, og at svaret fremsendes på mail såfremt kunden ikke har givet udtryk om at modtage svar på anden måde". Den nævnte mailbekræftelse den 9/6 2022 har jeg imidlertid ikke modtaget i min inbox, hvilket formentlig hænger sammen med Metros selvanerkendte tekniske problem med deres udgående mails. Metro skriver, at "vi fastholder den anden [rykkerskrivelse], da der er fremsendt 2 rykkerskrivelser, og vi først modtager en henvendelse efter den sidste er fremsendt". Metro mener sig åbenbart berettiget til et rykkergebyr på grundlag af, at Metro synes, at jeg har været for lang tid om at klage over, at der ikke er kommet en afgørelse fra Metro frem til mig.

Argumentation:

Rykkergebyrer kan pålægges for betalingspåmindelser og kun, hvis der er rimelig grund. Der kan ikke pålægges rykkergebyr, når en indsigelse er under behandling af Metro. Jeg har indgivet indsigelse til Metro den 9/6 2022, og Metro kan herefter ikke være berettiget til rykkergebyrer, før en afgørelse er kommet frem til mig.

Metro har den 19/7 2022 – helt uopfordret – anerkendt, at de har oplevet det tekniske problem, at deres mails havner i modtagernes junkfilter. Der er således tale om et problem hos/for Metro, som er af generel karakter og ikke specifikt angår min mailkonto.

Jeg har ikke mulighed for at be- eller afkræfte, om Metros kvitteringsmail af 9/6 2022 og Metros klagebesvarelse af 10/6 2022 er havnet i Hotmails junkfiler. Hotmail sletter automatisk junkmails efter 1 måned. Siden Metro har oplevet det som et generelt problem, er det dog sandsynligt, at dette også er sket i min situation.

Jeg har webmail hos den måske største webmailudbyder i Danmark, Outlook.com (Hotmail). Jeg har brugt samme mailadresse som primær/daglig mail i ca. 25 år, og jeg har ikke tidligere oplevet problemer med, at vigtige mails ryger i junkmail. Jeg har ikke foretaget ændringer af indstillingerne for junkmails og må derfor antage, at jeg har webmailudbyderens standardindstillinger.

Metro mener, at de "ikke kan gøre noget ved", at deres mails afsendes i et format, der registreres som junkmail hos den måske største webmailudbyder i Danmark. Men det savner mening at påstå. Det kan lægges til grund, at Metro havde registreret deres problem som et generelt problem, da jeg henvendte mig den 19/7 2022 – det kunne selv deres almindelige kundeservice jo oplyse. Det kan også lægges til grund, at Metro den 19/7 2022 faktisk havde fået løst deres tekniske problem – bekræftelsesmailen af 19/7 2022 og de efterfølgende mails fra kundeservice er jo uden problemer kommet frem til min inbox. Det er Metro, som har haft et teknisk "hængeparti" i forhold til formatet på deres egne udgående mails.

Det er i øvrigt bemærkelsesværdigt, at Metro med fuld musik fremsender rykkerskrivelser til min E-boks, men når det kommer til klagebesvarelsen, skal jeg åbenbart overvåge min junkmail, fordi Metro erklærer sig ude af stand til at gøre noget ved, at de fremsender ellers personlige mails i et format, der registreres som junkmails af den måske største webmailudbyder i Danmark. Når jeg modtog rykkere i E-boks, regnede jeg i øvrigt med, at klagebesvarelsen også ville komme i E-boks.

Det er et almindeligt retsprincip, at afsenderen bærer forsendelsesrisikoen for sin meddelelse, til den er kommet frem.

Jeg gør gældende, at Metro under de foreliggende omstændigheder – hvor de afgørende tekniske problemstillinger ligger hos Metro, hvilket Metro har konstateret og åbenbart fået udbedret – må bære risikoen for, at deres klagesvar ikke kom frem til min inbox, før Metros eftersendelse den 19/7 2022. Der er ingen særlige forhold hos mig, som har vanskeliggjort leveringen af et klagesvar til mig. Metro er et stort, professionelt foretagende, der må tilrettelægge sin IT således at det fungerer for kunden. Det gælder så meget desto mere, når hele Metros forretningsmodel med IT-løsninger, rejsekort check-in, hjemmesideklager osv. er bundet op på, at forbrugeren ikke har andet valg end at stole på Metros IT.

Jeg skal derfor stilles, som var afgørelsen først kommet frem til mig den 19/7 2022. Derfor er rykkergebyrer udsendt inden da ikke udsendt med rette og kan ikke opretholdes.

Jeg gør videre gældende, at Metro rent faktisk i mail af 19/7 2022 har anerkendt og givet tilsagn om, at jeg naturligvis ikke skal hæfte i den foreliggende situation. Det siger almindelig anstændighed da også. Af uforståelige grunde drager Metro imidlertid ikke selv konsekvensen og annullerer begge rykkergebyrer.

Jeg gør desuden gældende, at det ikke i sig selv kan berettige til rykkergebyr, at jeg "først" den 18/7 2022 klager til Metro over det manglende klagesvar. Der er ikke hjemmel i renteloven til at pålægge mig et rykkergebyr for langsom klage over manglende klagesvar. Det er et selvopfundet gebyr, og jeg bestrider i øvrigt, at jeg har udvist passivitet ved at give Metro indtil den 18/7 2022 til at fremkomme med et klagesvar, før jeg rykker."

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolafgiften er udstedt den 9. juni 2022, kl. 08:55, da klageren bliver mødt i metroen medbringende cykel i cykelspærretiden.

Vi skal her indledningsvis præcisere, at det er klageren, der ved sin henvendelse til os henviser til, at kontrolafgiften er udstedt grundet manglende rejsehjemmel til sin cykel, hvilket ikke er tilfældet. Som det fremgår af kontrolafgiften, er denne udstedt grundet cykel i spærretid.

```
<numberUdogs>0</numberUdogs>
<Cause>Spærretid</Cause>
<InequalZone>false</InequalZone>
```

Det havde således ingen forskel gjort, om klageren havde haft en gyldig billet til sin cykel eller foretaget korrekt check ind på standen – cykler må ikke forefindes i metroen i det spærrede tidsrum.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår der følgende om cykler:

4.3. Cykler

Tog, metro, havnebusser og letbaner

Cykler kan medtages i tog, herunder lokalbanetog, samt metro, havnebusser, Letbanen ved Aarhus og Odense Letbane. Vær opmærksom på, at der kan være lokale regler, der vedrører cykler, blandt andet spærretider og priser for medtagning af cykler. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)

4.3.1 Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre rejsen med cyklen, selv om rejsen er påbegyndt, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger på selskabernes hjemmeside, jævnfør afsnit 21)

17. Kundeservice

Information om bus, tog og metro kan findes på selskabernes hjemmesider eller ved henvendelse til kundecentrene.

For information og henvendelser vedrørende rejsekort:

Rejsekort Kundecenter

Tlf. 70 11 33 33

www.rejsekort.dk

For informationer og henvendelser vedrørende regionale og nationale rejser med tog

DSB Kundecenter

Tlf. 70 13 14 15, e-mail: kundehenv@dsb.dk

www.dsb.dk

Arriva Tog Kundecenter

Tlf. 70 27 74 82, e-mail: kundeservice@Arriva.dk

www.arriva.dk

NT Kundecenter

Tlf. 98 11 11 11

www.NordjyllandsTrafikselskab.dk

For information og henvendelser vedrørende Sjælland

DOT Kundecenter

Tlf. 70 15 70 00

www.dinoffentligetransport.dk

... og på DOT's hjemmeside fremgår det under [Cykler, dyr og bagage](#) blandt andet:

Cykler, dyr og bagage

Råd og regler

Handicap
adgangsførhold

Børn og barnevogne

Cykler, dyr og bagage

Misbrug af kort og billet

Alle rejserregler

Regler for cykler og større løbehjul

- Du skal købe cykelbillet til Metroen, når du tager cykel og større løbehjul med i metro. I Metroen må du ikke medbringe cyklen i myldretiden – heller ikke i sommermånederne.
- Du skal købe en cykelpladsbillet til rejser med cykel og større løbehjul i DSB InterCity-, InterCityLyn-, Lyn+ og regionaltog.
- Det er ikke muligt at reservere plads til din cykel i tog, som indgår i øresundstrafikken på Kyst- og Kastrupbanen. Her kan du som midlertidig ordning frem til december 2022 gratis tage cyklen med – tjek afgangene hvor du køber cykelpladsbillet.
- Det er gratis at medbringe cykel i S-tog, men du kan ikke reservere plads til din cykel.
- Det er gratis at medbringe cykler i haubusser, Movias busser og Lokaltog i en forsøgsperiode frem til 30. juni 2023.

.... og længere nede på samme side:

Læs mere om reglerne for cykel og løbehjul	
Cykel og løbehjul i bussen	∨
Cykel og løbehjul i S-toget	∨
Cykel og løbehjul i metroen	∧
<p>I Metroen må cykler og større løbehjul ikke medbringes på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 samt mellem kl. 15.30 og 17.30.</p> <p>Dette gælder året rundt, også i sommermånederne juni, juli og august.</p> <p>Når du har cykel eller større løbehjul med i Metroen, skal du have en cykelbillet.</p>	
Cykel og løbehjul i regionaltog, InterCity, InterCity Lyn og Øresundstog	∨
Cykel og løbehjul i Lokaltog	∨
Foldecykler, børnecykler, ladcykler m.m.	∨

Udover informationen i de fælles landsdækkende rejseregler og informationen på DOT's hjemmeside, foretages der optil og under cykelspærretiden løbende udkald på alle metroens stationer om dette, ligesom det også optil og under cykelspærretiden fremgår af rulleteksten i informationstavlerne, at der er spærretid for cykler, som derfor ikke må medtages.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det under **2.7.1. Kontrolafgifter**:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Det må således fastholdes, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet klageren medbragte sin cykel i metroen inden cykelspærretiden var ophørt.

Da klageren fremsender sin første henvendelse til os den 9. juni 2022, argumenterer han for at rejsekortsystemet er ubehjælpeligt, at han er blevet behandlet som en snyder og kræver en undskyldning for den meget ringe og ubehagelige behandling, han fik i metroen. Klageren refererer i denne forbindelse til selve indtjeningsforløbet og det manglende ekstra check ind af hans cykel. Vi noterer os i den forbindelse, at klageren ved 2 tidligere lejligheder har foretaget vellykkede check ind ekstra handlinger på hans rejsekort – 1 for en ekstra voksen og 1 for cykel.

I forbindelse med sagshåndteringen får vores sagsbehandler beklageligvis fokuseret så meget på klagerens reference til et manglende check ind, at hun ikke får kommenteret på den reelle årsag, altså spærretiden. Dette skal vi selvfølgelig beklage og ligeledes beklage, hvis klageren har følt sig dårligt behandlet i forbindelse med selve billetteringen.

Hvor om alting er, er kontrolafgiften korrekt udstedt, idet der var spærretid for cykler på billetteringstidspunktet og på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, uanset om klageren eventuelt måtte have været i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til sin cykel.

Klagerens henvendelse besvares 10. juni 2022, og bliver - som alle øvrige henvendelser - svaret ved fremsendelse af e-mail til den mailadresse, kunden selv oplyser ved oprettelse af henvendelsen.

Idet vi ikke høre yderligere og ikke modtager nogen indbetaling fra klageren, fremsendes 29. juni 2022 Betalingspåmindelse 1. Denne fremsendes til klagerens e-Boks.

Vi hører fortsat intet og modtager ingen indbetaling, hvorfor der 18. juli 2022 fremsendes Betalingspåmindelse 2, ligeledes til klagerens e-Boks.

Samme dag – den 18. juli 2022 – henvender klageren sig igen via vores hjemmeside, efter han er blevet gjort opmærksom på, at der er indgået Digital post fra os den pågældende dag.

I sin henvendelse oplyser han, at han ikke skulle have fået svar på sin første henvendelse til os.

Klagerens henvendelse besvares dagen efter – den 19. juli 2022 – igen ved fremsendelse af e-mail til den af klageren oplyste e-mailadresse.

Vedhæftet dette svar er en kopi af vores første svar samt et nyt girokort, hvor sagsbehandleren helt ekstraordinært og uden egentligt belæg herfor, har afskrevet det ene rykkergebyr.

Dagen efter – den 20. juli 2022 – henvender klageren sig igen, og her henviser han til, at vi skulle have tekniske problemer, der gør, at mailen ikke skulle være tilgængelig for ham.

Vi skal her gøre opmærksom på, at vi ikke er ansvarlige for kundernes opsætning af deres e-mail, hvad der eventuelt måtte ende i deres spamfilter og kundernes manglende opfølgning på mails, der grundet opsætning hos ejeren af e-mailadressen, ikke måtte være gået korrekt ind i den almindelige indbakke. Der er således ikke tale om en teknisk fejl hos os, hvilket heller ikke fremgår af den pågældende mail, her står bare at der har været nogle enkelte tilfælde, hvor mails fra os er endt i uønsket post eller spam-fileret hos modtageren.

Det er korrekt, at vi har valgt alene at fremsende Betalingspåmindelser til kundernes e-Boks. Dette er gjort på baggrund af, at rykkerudskrivningen sker automatisk og alle rykkere afsendes således direkte til kundernes e-Boks. Dette er hurtigere og mere sikkert, i stedet for at skulle fremsende med almindelig post.

Det er også en bevist beslutning, at alle henvendelser, der tilgår os via DOT's hjemmeside, besvares til de e-mailadresser, kunderne selv anfører, idet dette sker via vores kundedatabase, hvor også e-mails automatisk registreres og arkiveres.

Vi har noteret os, at klageren ikke reagerede på Betalingspåmindelse 1, der tilgik ham via e-Boks den 29. juni 2022. Først ved modtagelse af Betalingspåmindelse 2, fremsendt til klageren via e-Boks den 18. juli 2022, hører vi fra klageren.

Klageren anfører, at vi skulle have fået løst vores tekniske problemer inden fremsendelsen 19. juli 2022.

Der er ikke sket nogle tekniske ændringer, rettelser eller tilretninger i vores system i forhold til fremsendelse af mails, så idet denne mail er kommet frem til klageren, må det formodes, at den første mail også er gået igennem til klagerens mail.

På baggrund af ovenstående anser vi således kontrolafgiften som korrekt udstedt, og vi fastholder derfor vort krav om betaling af 100 kr. for medbragt cykel i spærretiden samt 100 kr. i rykkergebyr."

Hertil har klageren gjort gældende:

"1. Det er smilebåndsforsvarende, at Metro nu mener, at afgiften er pålagt for at køre afsted med toget 5 min i spærretidens ophør – efter der er oplyst noget andet i toget OG i kundeklagefunktionen. Men min klage til nævnet angår rykkergebyr.

2. Metro vedlægger Betalingspåmindelse 1 af 29/6 2022 (bilag 3), som blev sendt til e-Boks. Betalingspåmindelsen indeholder ingen oplysninger om, at Metro har behandlet og afgjort en klage. På trods af, at en betalingsfrist jo skal regnes fra Metros klagebesvarelse. Metro skriver endda: "Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest 14 dage efter udstedelsen." Dvs. jeg bliver vejledt om klagefrister, selvom klage er både modtaget og angiveligt afgjort af Metro for længst. Det er kun muligt at læse Betalingspåmindelse 1 sådan, at Metros inddrivelsessystem automatisk kører løs, uden at der endnu er taget hensyn til, at jeg har klaget.

3. Det er svært at tyde, om Metro mener, at det må lægges til grund, at deres klagesvar er kommet frem til min indbakke den 10/6. Det må jeg kraftigt bestride, og jeg kan jo let scrolle ned til og se, at svaret ikke ligger der. Det er jo ikke som et fysisk brev, man kan have forlagt.

4. Det er almindeligt kendt teknisk viden, at udsendes mails i et format, der ligner spammails, så er der væsentlig risiko for, at pågældende mails ryger i modtagerens spamfilter. Jeg har en helt almindelig mailkonto hos en meget stor webmailudbyder (hotmail), og jeg har ingen specialindstillinger. Metro bliver nødt til teknisk at tage sig af, at deres mails ikke udsendes i et format, som fanges i sådanne spamfiltre. I hvert fald når der er tale om betalingspåkrav. At Metros Appeals Specialist skriver, at "der ikke er sket nogle tekniske ændringer, rettelser eller tilretninger i vores system i forhold til fremsendelse af mails", er næppe noget, der er blevet undersøgt hos IT-udbyderen.

5. Egentligt ved jeg ikke, om Metro overhovedet har afsendt en mail den 10/6. Men det er kundeservice selv, der uopfordret oplyser (bilag 6), at de har problemer med, at deres mails havner i modtagerens spamfilter. Så det er sikkert det, der er sket. Kundenservice skriver videre, at "Det er naturligvis ikke noget du skal hæfte for".

6. Metro mener åbenbart nu, at de sagtens kunne have fastholdt begge gebyrer, idet det ene blev annulleret "uden egentligt belæg herfor". Det er uklædeligt, at Metro som stort professionelt firma cykler rundt i sine standpunkter over for kunderne/forbrugerne.

7. Metro skriver, at de fremsender betalingspåmindelser til e-Boks, fordi det er "mere sikkert". Den eneste sikkerhed, som Metro åbenbart tænker på, er Metros egen bevissikkerhed for sine rykkerskrivelser, hvis en sag skulle gå til inkasso. Metros klagebesvarelse aktiverer imidlertid min betalingsforpligtelse (udgør et påkrav), og derfor er sikkerheden for mig altså også væsentlig, som denne sag viser.

8. Metro skriver, at jeg selv har indtastet min mailadresse. Det er korrekt, for eneste måde at kontakte Metro på er ved formularen på hjemmesiden, hvor mailadressen skal indtastes. Jeg har dog ikke samtykket til at få tilsendt påkrav via mail, og i særdeles ikke at få tilsendt påkrav til mit spamfilter, fordi Metro ikke har prioriteret fremsendelsessikkerheden. "Det er en bevi(d)st beslutning", skriver Metro, javel.

9. Det dur ikke, at Metro henholder sig til sine egne afsendelseskvitteringer i sit system, ser stort på sine egne erfaringer ift. at Metros meddelelser til tider havner i spam (pga. deres udformning af mails), og så kører inddrivelsen i bund for at få rykkergebyrer betalt til sig for tiden ind til, at kunden gætter, at noget er galt i forhold til den manglende klagebesvarelse. Det er et urimeligt forløb for mig.

10. Metro burde i det mindste have fremsendt indbetalingskortet (bilag 2a) til min e-Boks, da de angiveligt (ifølge Metros egne oplysninger) fremsendte deres klageafgørelse til mit spamfilter. De burde også i det mindste have ladet det fremgå af Betalingspåmindelse 1, at der forelå en klagebesvarelse, så min betalingsforpligtelse var aktiveret og ikke afventede klagesvar.

11. Jeg har fuld forståelse for, at man indretter nogle automatiserede processer. Men så må Metro altså også tage konsekvensen, når Metro har uregelmæssigheder i fremsendelsen. Det var kundeservice inde på, men nåede af uransagelige grunde kun halvvejs i mål ved kun at annullere det ene rykkergebyr.

12. Jeg minder om, at bevisbyrden for fremkomsten af klagesvar og indbetalingskort den 10/6 2022 påhviler Metro. Jeg minder også om, at der er tale om en forbrugerrelation, hvor Metro som professionel part må tilrettelægge sine processer, så man som forbruger ikke bringes i situationer som denne.

13. Rykkergebyret er ikke et stort beløb, men den surrealistiske behandling, og dét, at kundeservice oplyser (bilag 8), at sådan behandler man skam alle kunder, har motiveret mig til at klage.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Der er ikke og har aldrig været – ved fremsendelse af betalingspåmindelser – henvisninger til, hvorvidt en kunde har klaget over en kontrolafgift, eller eventuelt hvor mange klager, en kunde måtte have indsendt, inden der udsendes betalingspåmindelser.

Der findes heller ikke differentieret tekster afhængig af, om en kunde måtte have klaget tidligere eller betalingspåmindelse er det første, der tilsendes kunden.

Når en kunde klager/henvender sig til kundeservice, sættes sagen i bero indtil besvarelse fra vores side har fundet sted, og betalingsfristen vil altid blive udskudt i forbindelse med kundeforhøring (dette uanset om det måtte være henvendelser i direkte forlængelse af kontrolafgiften, eller henvendelser på baggrund af modtagne betalingspåmindelser).

Det er helt normal procedure, at vi besvarer de kundeforhøringer - der tilgår os via henvendelsesformularen - via mail, hvilket også er årsagen til, at kunden skal anføre deres e-mailadresse i selve formularen, ellers ville dette jo være irrelevant information i forhold til sagsbehandlingen.

Vi fremsender helt almindelige mails. Problemet ligger faktisk hos Microsoft, som har sat meget strenge regler op for deres spamfiltre, idet de erfaringsmæssigt ved, at folk bruger hotmails til registreringer på mange hjemmesider, hvorfor ejerne ofte modtager meget spam.

Det er kundens problem – ikke vores.

Efter at have været i kontakt med vores IT afdeling, kan det oplyses, at der intet er i forhold til afsendelsen af mails fra os, der skulle indikere, at de mails vi afsender skulle havne i SPAM.

Vi har oplevet nogle tilfælde, hvor vores svar til nogle kunder, der har f.eks. hotmail og gmail, er endt i kundernes spam-filter, og det er således alene en service, at vi henviser kunderne til at kigge der, og yderligere en service hvis et rykkergebyr eventuelt afskrives.

Det vil altid være kundens eget ansvar selv at indtaste korrekt e-mailadresse og i øvrigt tjekke sit spamfilter.

Vi må således fastholde, at det ikke er udformningen af vores mails, der gør, at disse eventuelt måtte ende i kundens spamfilter.

Svar og korrespondance vedrørende anker etc. fremsendes fra vores klageafdeling til den af kunden oplyste e-mailadresse.

Alle rykkerskrivelser fremsendes til kundens e-Boks fra vores økonomifunktion, hvor rykkerne autogeneres og afsendes, når den anførte betalingsfrist ikke er blevet overholdt. Det er ligeledes herfra udstående overføres til inddrivelse via Gældsstyrelsen, måtte Betalingspåmindelse 2 ikke blive betalt til tiden. Information om overdragelse af udstående til inddrivelse via Gældsstyrelsen, fremgår af teksten på Betalingspåmindelse 2.

Vi må således fastholde, at der ikke har været tale om uregelmæssigheder fra vores side i forbindelse med besvarelsen af klagerens henvendelsen eller fremsendelse af betalingspåmindelser.

Vores IT afdeling har fremsendt følgende dokumentation for, at mailen er afsendt fra os (tidspunkt, afsenderadresse, modtageradresse etc.) – se nedenfor:

A	B	C	
origin_timesta	sender_address	recipient_status	message_subje
10-06-2022 08:56	kundeservice@metroservice	michael_askgaard@hotmail.com###Receive, Deliver	Svar på din her

... og af vores kundedatasystem kan vi se, at rykkerskrivelserne er fremsendt til kundens e-Boks:

Dokument	T...	D...	Stat...	Retning	Dok...	Standardsvar navn	F	Modtagetda...	Dokumen...	Filnavn
Billet1	B...		Til In...	Indgående	Refe...		P..	09-06-2022	09-06-2022	\\m3m4-
Identifikationsfoto1	L...		Til In...	Indgående	Refe...		P..	09-06-2022	09-06-2022	\\m3m4-
Fee_0107639148_09-06-2022_0...	F...		Til In...	Indgående	Refe...		P..	09-06-2022	09-06-2022	\\m3m4-
A-2022-0000675411	A...			Ind	PDF		L..	09-06-2022	09-06-2022	\\m3m4-
Hovedstol 10-06-2022	H...		Åben	Udgående	PDF	Indbetalingskort Hove...	L..	10-06-2022	10-06-2022	\\m3m4-
Svar på din henvendelse vedr. sa...	S...		Åben	Udgående	E-m...	Svar kunde	L..	10-06-2022	10-06-2022	\\m3m4-
1. Betalingspåmindelse	1...		God...	Udgående	PDF	Indbetalingskort 1. ry...	C...	29-06-2022	29-06-2022	\\m3m4-
2. Betalingspåmindelse	2...		God...	Udgående	PDF	Indbetalingskort 2. ry...	C...	18-07-2022	18-07-2022	\\m3m4-

Afslutningsvist har klageren anført:

"1. Når Metro snakker om "helt normal procedure", er det Metros egne kundeservice-indskrænkende valg, der beskrives.

2. Det er åbenbart sådan, at Metro kun har én standardtekst til sin Betalingspåmindelse nr. 1. Det er udelukkende Metros egen beslutning. Noget tilsvarende var altså ikke gået på min arbejdsplads. Metros beslutning fører til, at man som kunde får vildledende oplysninger om retsforholdet, idet man f.eks. modtager en klagevejledning, selvom der er tale om en afgjort kundeklagesag.

3. Det er åbenbart også sådan, at Metro i detaljer kender til problemet, at deres mails til tider ryger i spamfilteret hos Microsoft. Metro er faktisk så bekendt med problemet, at det var det første, som kundeservice af egen drift skrev til mig. Alligevel mener Metro, at det bare er kundens problem, selvom det er Metro, der afsender mails og ikke giver kunden et alternativ. Metro er åbenbart ikke synderligt optaget af, at kunderne

modtager Metros klagesvar med påkrav om betaling. Hvis kunderne ikke gør, afføder det jo også bare ekstra rykkergebyrer til Metro.

4. Jeg må fastholde, at det netop er udformningen af Metros mails, der gør, at disse til tider ender i kundernes spamfiler. Der er ikke nogen argumenter for det modsatte i Metros svar af 7/9 2022 – udover Metros egen påstand i sig selv, og den er forkert.

5. Jeg minder igen om, at Metro er det professionelle selskab, og at der er tale om en forbrugerrelation.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand