

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Journalnummer:</b>             | 2015-0287  |
| <b>Klageren:</b>                  | XX<br>2300 Kbh S   |
| <b>Indklagede:</b>                | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S   |
| <b>CVR nummer:</b>                | 21 26 38 34  |
| <b>Klagen vedrører:</b>           | Kontrolafgift på 750 kr. samt 3 rykkergebyrer á 100 kr., i alt 1050 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel. Efterfølgende indsendelse af billetten. |
| <b>Parternes krav:</b>            | Klageren ønsker annullering af kontrolafgiften, og de tre rykkergebyr. Indklagede fastholder betaling af kontrolafgiften samt rykkergebyrerne.     |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b> | Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust<br>Asta Ostrowski<br>Torben Steenberg<br>Bjarne Lindberg Bak<br>Alice Stærdahl Andersen                     |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 19. april 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Metroselskabet A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften samt de tre rykkergebyrer på i alt 1.050 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med metroen den 6. marts 2015, og da metroen havde forladt Kastrup st., som er i zone 04 blev klageren billetteret. Klageren kunne kun forevise et to zoners mobilklippekort med zonerne 01, og 02, hvorfor hun manglede zone 04. Hun fik derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. klokken 19:30, hvor den manuelle kontrolafgift er udfyldt. Den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt udstedt kl. 19:34.

Stewarden noterede følgende på kontrolafgiften: "Var i gang med at bestille billet i toget ved kontrol mellem ksa-cph og havde kun abk zone 1 og 2. fik ikke bekræftet sms billet under udfoerdigelse af afgift. kunden mente at hun havde billet, når hun havde bestilt den selvom den ikke var bekræftet."

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften sendte Metro Service hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 800 kr. den 26. marts 2015.

Klageren betalte ikke beløbet, hvorfor Metro Service sendte en yderligere rykkerskrivelse med 100 kr. i rykkergebyr den 16. april 2015.

Klageren oplyste i den efterfølgende henvendelse den 12. maj 2015 til Metro Service, at hun ved kontrollen havde glemt sin billet derhjemme, og at hun havde klaget 2 gange tidligere men alligevel fået rykkere. Hun vedlagde kopi af en billet fra Kastrup/København City (F-L) til Malmø. På billetten fremgår, at den er købt den 6. marts 2015, klokken 19:36.

Den 15. maj 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift med følgende begrundelse:

"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Vi kan oplyse, at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer.

Som det fremgår af teksten på kontrolafgiften, skal der ankes inden for en frist på 14 dage. Denne henvendelse er den første vi modtager fra dig vedr. denne kontrolafgift.

Ud fra kopien af dit periodekort kan vi se, at dit kort ikke var gyldigt i det område, du er blevet billetteret i.

Du er blevet billetteret efter at have forladt Kastrup station (zone 4) og har oplyst, at du skulle til Lufthavnen (zone 4).

Dit periodekort dækker rejser i zonerne 1 og 2

På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften, samt påmindelsesgebyrer, og vi vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

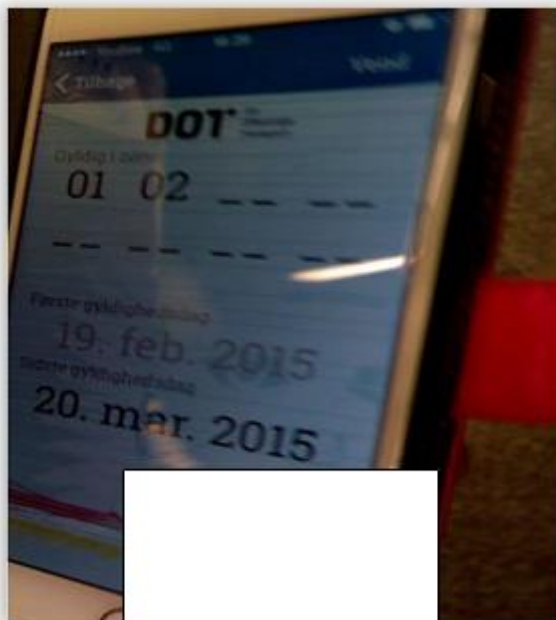
Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

Den 21. maj 2015 skrev klageren igen til Metro Service og oplyste, at hun var 100 procent sikker på, at Metro Service havde modtaget hendes første klageformular inden den 12. maj 2015, idet hun efter at have skrevet klageformularen havde modtaget et sagsnummer, og oplysning om, at klagen nu var modtaget. Grundet stres med specialeskrivning havde hun ikke undersøgt sagen nærmere.

Den 2. juni 2015 fastholdt Metro Service atter deres kontrolafgift med følgende begrundelse:

“Vi har igen gennemgået sagen, men må atter fastholde, at vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag.

I kontrolsituation har du fremvist et mobil periodekort med zonerne 01 og 02:  
Du blev billetteret i zone 04, mellem Kastrup station og Lufthavnen.



Kontrolafgiften er udstedt 06-03-2015.

1. betalingspåmindelse er udsendt 26-03-2015. 2. betalingspåmindelse er udsendt 16-04-2015.

Vi modtager din første henvendelse 12-05-2015.

Du er flere gange blevet bedt om at indsende dokumentation, i form af bekræftelsesmail indeholdende sagsnummer, på at du har henvendt dig inden ankefristen. Vi har ikke modtaget denne dokumentation fra dig, hvorfor vi må antage at du ikke har henvendt dig tidligere end 12-05-2015.

I din henvendelse skriver du, at du havde glemt din billet. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres desværre ikke, da disse er upersonlige, og derfor alene gyldige af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Som oplyst i vores tidligere svarbrev, har du mulighed for at 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](http://www.abtm.dk)

Idet kontrolafgiften fortsat er fastholdt fra vores side, vedlægges for god ordens skyld et nyt girokort, som kan benyttes.

Har vi ikke senest 3 uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.

Yderligere henvendelser rettet til Metro Kundeservice, vil ikke blive besvaret.”

Den 7. oktober 2015 fremsendte Metro Service den tredje rykkerskrivelse på i alt 1050 kr.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren foreviste kun et periodekort til to zoner (zone 01, og 02) ved kontrollen i metroen i zone 04, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af en billet kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, da en billet er upersonlig og således alene gyldig for ihændebarer på billetteringstidspunktet.

Fremsendelse af billetten, som i øvrigt er solgt kl. 19:36, altså *efter* kontrolafgiftens udstedelse, kan derfor ikke føre til et andet resultat.

### Vedrørende de tre rykkergebyrer

Ankenævnet har ikke modtaget dokumentation for, at klageren førend den 12. maj 2015 har henvendt sig til Metro Service. Da klageren ikke overholdt betalingsfristerne og først klagede til ankenævnet den 3. november 2015, er de tre rykkergebyrer pålagt med rette.

## **RETSGRUNDLAGET:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerkrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** har anført, at:

”Jeg havde glemt min billet (fra København H til Malmø) derhjemme, jeg havde samtidig en periodekort i zone 01 og 02. Jeg fik desværre en kontrolafgift I Kastrup station på vej til Malmø (da min billet fra Kbh H til Malmø var glemt hjemme). Straks efter jeg fik bøden, kom hjem igen og hentede min billet tog et billede af det og sendt min klage med forklaring på [www.m.dk](http://www.m.dk), som vejledt med på samme aften i toget på vej til Malmø og havde sendt min klage af sted, inden jeg havde nået frem til Malmø. Da jeg var færdig med at udfylde klage formularen på [www.m.dk](http://www.m.dk), og havde trykt send, kom der en side frem med et sagsnummer, og besked om, at klagen var nu modtaget. Jeg var derfor 100 procent overbevidst om at klagen var modtaget. Og grund til enorm travlhed og meget stress med skrivning af min kandidatafhandling, kom jeg ikke til at tænke mere over det, indtil jeg havde fået et brev fra Metroen. Jeg sendte min klage igen, og Jeg fik et brev om at min periodekort kun har zone 01 og 02 og at jeg er billetteret i zone 04 (hvilket giver ingen mening, da jeg har fremvist en gyldig billet fra København H til Malmø) samt, at jeg ikke har overholdt ankefristen.

Jeg har sendt et billede af min billet fra København H til Malmø, som også dækker zone 04 og Jeg havde sendt min klage inden for en times tid fra modtagelsen, og var overbevidst om at Metroen har modtaget min klage. Der er igen grund til, at jeg i besiddelse af en gyldig billet, vil risikere at ikke reagere på afgiften. Der er ingen gevinst for mig at handle på den måde og jeg havde selvfølgelig ingen interesser i at betale en afgift, da jeg har en billet. Tilsyneladende var det mislykkedes, uden at jeg havde en anelse om, hvilket jeg selvfølgelig beklager, men jeg havde handlet rettidigt fra min side, og Jeg synes ikke at det er færd at jeg skal betale afgiften da jeg havde en gyldig billet og havde reageret meget hurtigt/inden ankefristen på klagen.”

**Indklagede:** har anført, at:

”Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk).

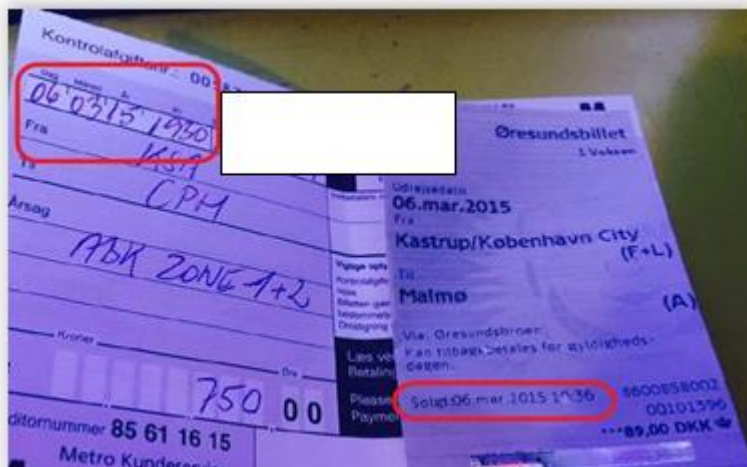
Klager anfører i sin første henvendelse til os, at han havde glemt sin billet derhjemme og derfor fik en kontrolafgift.

I sin henvendelse til ankenævnet anfører klager tilsvarende.

En billet er upersonlig og således alene gyldig for ihændehaber på billetteringstidspunktet. Det vil derfor aldrig være muligt at få en kontrolafgift nedskrevet eller afskrevet ved efterfølgende visning af en sådan billet.

Vi har endvidere noteret os, at billetten, der er købt hos DSB, er udstedt kl. 19:36 – altså 6 minutter *efter* kontrolafgiftens udstedelse.

Nedenstående klip er fra Bilag 1 a (klagers egen henvendelse).



Den første henvendelse vi har registreret fra klager, er indgået den 12. maj 2015 – altså efter vi har fremsendt Betalingspåmindelse 1 og Betalingspåmindelse 2.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, da han blev billetteret mellem Kastrup station og Lufthavnen station, og vi finder ligeledes de 3 rykkergebyrer korrekt tilskrevet.

Betalingspåmindelse 3 fremsendes den 7. oktober 2015, da klager ikke har overholdt betalingsfristen, som fremgik af det girokort, der blev tilsendt klager i forbindelse med vores fastholdelse dateret den 2. juni 2015. (Det pågældende girokort er vedhæftet som bilag 6.)

Vi fastholder således det fulde krav, hvilket vil sige kontrolafgiftens beløb på kr. 750,- samt de 3 tillagte rykkergebyrer á kr. 100,-, i alt kr. 1.050,-.

Klager anfører, at have henvendt sig til os via vores hjemmeside straks efter kontrolafgiftens modtagelse og oplyser i den forbindelse at have modtaget en kvitteringsmail, hvoraf der fremgår et sagsnummer. Hvis klager fremsender kopi af denne kvitteringsmail, vil vi naturligvis være villige til at foretage en ny vurdering af kravets størrelse.”

### **Periodekort indsendt af klageren.**



På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'.

Tine Vuust  
Nævnensformand