

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

- Journalnummer:** 2015-0165
- Klageren:** XX  
2770 Kastrup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af SMS med erhvervskort, efterfølgende indsendt. Samt rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret  
Indklagede fastholder disse.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

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

**AFGØRELSE:**

Metro Service skal frafalde kravet betaling af kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af 125 kr. i ekspeditionsgebyr.

Da kontrolafgiften ikke kan fastholdes, er Metro Service ikke berettiget til et rykkergebyr på 100 kr. for betalingspåmindelsen af den 23. juni 2015.

Metro Service skal betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

- 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, som er indehaver af et erhvervskort på SMS, rejste den 12. maj 2015 med metroen mod Vestamager.

Et erhvervskort er et almindeligt periodekort, som arbejdsgiveren køber og formidler til medarbejderen som et personalegode. Erhvervskortet udstedes som et årskort til afstanden mellem hjem og arbejde. Kortet kan også bruges privat op til 96 gange om året - og 2 børn under 12 år kan gratis tages med.

Efter metroen havde forladt Sundby st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han klokken 20:22 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da han ikke kunne fremvise sin SMS med erhvervskortet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "*pax mobil er løbt tør for strøm*".

Klageren anmodede via den elektroniske klageformular til Metro Service den 23. maj 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Han henviste til, at han havde et på kontroltidspunktet gyldigt erhvervskort. Klageren oplyste fornavn, efternavn, fødselsdato, e-mailadresse, billettype, kontrolafgiftsnummer, udstedelsesdato, klagebeskrivelse og CPR-nummer. Der var ikke et registreringsfelt, hvor det var krævet, at man oplyste sit telefonnummer.

Metro Service anmodede den 27. maj 2015 klageren om at oplyse sit telefonnummer, for at de kunne behandle hans henvendelse. Dette kunne han gøre enten ved at kontakte Metro Service på telefon eller ved at oprette en ny henvendelse på [www.m.dk](http://www.m.dk). Slutteligt oplyste de, at oplysningerne skulle være Metro Service i hænde inden 10 dage, idet deres normale rykkerprocedure ellers ville fortsætte.

Klageren oplyste ikke sit telefonnummer inden fristens udløb, og den 23. juni 2015 sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede atter den 29. juni 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften med samme begrundelse som i den tidligere henvendelse og oplyste derudover sit telefonnummer, samt at dette var anden gang, han klagede.

Metro Service fastholdt den 1. juli 2015 kontrolafgiften samt rykkergebyret med henvisning til, at klageren ikke inden for fristen på 10 dage senest den 9. juni 2015 havde oplyst sit telefonnummer til Metro Service.

Klageren anmodede atter den 8. juli 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften uden at anføre yderligere. Metro Service har ikke besvaret denne henvendelse, da klage blev indgivet til ankenævnet.

Klageren har indsendt kopi af sit sms-årskort til ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det følger af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet pkt. 2.6, at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., hvis passageren havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, og hvis dette indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at passageren selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes. Klageren havde ved kontrollen et gyldigt SMS-erhvervskort, men han kunne ikke forevise dette, fordi hans mobiltelefon var løbet tør for strøm.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Klageren anmodede Metro Service inden for klagefristen på 14 dage om annullering af kontrolafgiften og udfyldte alle felter i deres online klageformular: fornavn, efternavn, fødselsdato, e-mailadresse, billettype, kontrolafgiftsnummer, udstedelsesdato, klagebeskrivelse og CPR nummer. Der var intet særskilt felt til udfyldelse af telefonnummer.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at klageren med rette kunne forvente, at Metro Service havde alle de nødvendige oplysninger til at kunne annullere kontrolafgiften mod klagerens betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Ankenævnet bemærker, at hvis Metro Service har brug for passagerens telefonnummer for at kunne behandle henvendelsen/klagen, bør dette fremgå af formularen.

Uanset at Metro Services anmodede om klagerens telefonnummer, og han først oplyste dette efter at have modtaget en rykkerskrivelse fra Metro Service, finder ankenævnet, at Metro Service i den konkrete sag burde have annulleret kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. efter rejsereglerne pkt. 2.6., idet klageren inden for de første 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse klagede korrekt ved at udfylde den formular, som anvendes ved henvendelse til Metro Service.

### Vedrørende rykkergebyret:

Da kontrolafgiften ikke kan fastholdes, er Metro Service ikke berettiget til et rykkergebyr på 100 kr. for betalingspåmindelsen af den 23. juni 2015.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 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 perronen forlades.

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

Efter punkt 2.6. er det muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., hvis passageren havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, og hvis dette indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

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 skrivelser er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører at:**

Han ved kontrollen var indehaver af et erhvervskort som udelukkende fremsendes via SMS. Han kunne ved kontrollen i metroen den 12. maj 2015 ikke fremvise dette, da hans mobiltelefon var løbet tør for strøm, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift. Han indgav derfor inden for Metros 14-dages klagefrist en klage til Metro Service via deres hjemmeside, hvor han udfyldte samtlige felter og herudover oplyste sit CPR-nummer. Der var i denne klageformular intet felt til at oplyse telefonnummer, hvorfor han ikke vidste, at dette måtte være relevant for Metro Service.

De oplysninger, han indgav inden for Metros 14-dages klagefrist var fornavn, efternavn, fødselsdato, e-mailadresse, billettype, kontrolafgiftsnummer, udstedelsesdato, klagebeskrivelse og CPR nummer. Disse oplysninger måtte være fuldt tilstrækkelige til, at Metro Service kunne verificere, at han havde et gyldigt erhvervskort på tidspunktet for kontrollen.

Hvis et telefonnummer er så afgørende, burde der være et felt online til indtastning af dette. Det må være absolut rimeligt at forvente, at Metroselskabet har tilstrækkelige oplysninger til at verificere, at han havde et gyldigt periodekort, på baggrund af de nævnte oplysninger som han angav. Metroselskabet anførte i deres mail af 27. maj 2015 en ny svarfrist. Det var imidlertid ikke muligt at besvare denne via mail, hvilket kunne have resulteret i et let og hurtigt svar. Alligevel brugte han tid og besvær på igen at udfylde oplysninger online, hvilket skete 29. juni 2015, hvor han i kommentarfeltet oplyser mobilnummeret.

At det er helt ubegribeligt, spild af samfundets ressourcer og et udslag af fraværende kundeservice alene med udgangspunkt i "juristeri, system og regler for reglernes skyld" fremfor rimelighed selskab at vælge at bruge ressourcer på at fastholde en kontrolafgift, efter det er dokumenteret, at han havde gyldig billet.

### **Indklagede anfører at:**

”Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningssystem, 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, 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).

Kontrolafgiften kan i visse situationer nedskrives til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., såfremt Metro Service senest 14 dage fra kontrolafgiftens udstedelsesdato, ser en kopi af et gyldigt periodekort.

Informationen om ovenstående fremgår af informationerne på kontrolafgiften, hvoraf betalingsfristen også fremgår.

Har Metro Service ikke indenfor 14 dage set et gyldigt periodekort, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Den konkrete kontrolafgiften udstedes den 12. maj 2015, idet der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Klageren har over for stewarden anført, at hans mobil var løbet tør for strøm.

Da fristen for klageren til at fremsende de forespurgte oplysninger er væsentligt overskredet og der tillige er fremsendt betalingspåmindelse, fastholder de i brev af 1. juli 2015, kontrolafgiftens fulde beløb samt det tilskrevne rykkergebyr.

Klager genfremsender sin henvendelse den 8. juli 2015 denne henvendelse har de imidlertid ikke besvaret, idet der inden sagsbehandlingen af denne henvendelse er indgået henvendelse fra Ankenævnet om, at klageren er gået videre med sagen.

For, at de kan undersøge, hvorvidt klageren har haft gyldigt erhvervskort på billetteringstidspunktet, er de nødsaget til at kende klagerens mobilnummer, idet dette er den eneste adgang/det eneste søgekriterie de har adgang til at benytte i det pågældende system.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand