

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

**Journalnummer:** 2014-0337

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, cykelkontrolafgift på 100 kr., samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 29. oktober 2014.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. november 2014.

**Sagens omstændigheder:**

Klageren, som er engelsktalende, rejste den 5. oktober 2014 med metroen i retning mod Vestamager og blev, efter metroen havde forladt Frederiksberg st., pålagt en kontrolafgift på hhv. 750. kr. og 100 kr. for manglende rejsehjemmel, til sig selv og sin cykel.

På kontrolafgiftens forside var på engelsk anført, at indsigelser mod kontrolafgiften skulle indsendes 14 dage.

<b>Metro</b>		00029160-47		<b>Kontrolafgift</b>
Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID
				Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden
Fra			Indbetalers navn og adresse	
Til				
<b>Payment of fare evasion ticket</b> The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. <b>Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance.</b> For further information we refer to: <a href="http://www.m.dk/kontrolafgift">www.m.dk/kontrolafgift</a> For payment from abroad: IBAN: DK1720005903473047 SWIFT: NICEADKKK			<b>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</b> Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Ombytning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse. For bemanding gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på <a href="http://www.m.dk">www.m.dk</a> og i foldero på de fleste stationer. Et eksemplar af metroens rejseregler kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.	
Kroner _____ Øre _____			Post Danmarks kvittering	
I alt _____			Gebyr for indbetaling betales kontant	
Kreditornummer <b>85 61 16 15</b>  <b>Metro Kundeservice</b> Metrovej 3, 2300 København S			Check og lignende accepteres under forbehold af, at Nordea modtager betalingen. Når De betaler kontant på et posthus med terminal, er det kun posthusets kvitteringsstryk, der er bevis for, hvilket beløb De har betalt.	

Klageren betalte ikke kontrolafgiften på i alt 850 kr., og den 27. oktober 2014 fremsendte Metro Service en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til ham.

Den 29. oktober 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften på 750 kr. og gjorde følgende gældende:

"I received a ticket as I was not able to show my ticket, as my cell phone fell from my pocket and broke when I was returning home by Metro. However I did (and still do) have a valid ticket, my monthly pass. Please check attachment"

Klageren vedhæftede følgende billede:



Den 11. november 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for at være i besiddelse af gyldigt kort eller billet til hele rejsen. Desuden anførte de:

*"A complaint regarding a fine, has to be in our possession no later than 14 days after the passenger has received it, as stated by our travel rule book, as well as on the back of the fine.*

*Since your complaint with the copy of your travel card was received more than 14 days after you received the fine, we will maintain the full price of the fine."*

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

" I was fined as I was not able to show my season ticket as my phone ran out of battery. I filed a complaint in the metro complaints section, but I did it after receiving the dunning letter (I was not aware that the fines were not sent by mail nor that I have only 14 days to present a complaint). In my complaint I provided my valid season ticket but I got a reply stating it was not presented within the 14 days.

So I'm raising the complaint to ABTM in order to sort out this matter, and eliminate the 750kr fine, as I did have a valid ticket."

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

"First we would like deeply to apologize for our late answer.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on [www.m.dk](http://www.m.dk) as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

A complaint regarding a fine, has to be in our possession no later than 14 days after the passenger has received it, as stated on the fare evasion ticket.

As we did not receive any complaint from the complainant a reminder (Betalingspåmindelse) was issued and sent on October 27<sup>th</sup>, 2014.

First on October 30<sup>th</sup>, 2014 we received a complaint made via our webpage on October 29<sup>th</sup>, 2014.

Based on the above we find the fare evasion ticket correct issued as well as we find our claim maintained correctly based on the overdue time of appeal.

We would like to draw the attention to an earlier decision made by the Ankenævnet for Bus, Tog og Metro in case no. 2014-0126 which we find very similar. The complainant in this case did not appeal his case to us until we have sent a reminder – just like in this case.

Our claim is therefore unchanged DKK 850,- for the fare evasion ticket and DKK 100,- for the reminder – a total of DKK 950,-."

**Til dette har klageren svaret:**

"Metro customer service stated that for further complains, I need to appeal. Meaning there is still an option to avoid the fine.

The fact that I did not complain within 14 days, doesn't mean that the fine is correct.

The ticket was not shown to the inspector coz my phone broke unexpectedly, I cannot prevent that. If something out of the ordinary happens, doesn't mean I'm to blame for it. I did provided my ticket information when I complain the fine through the due process.

When the metro is not working, I'm not notified, and I arrive late to the office. I can't complain, I can't fine the metro company.

It works both ways. If something breaks on my end, even though I have the proper ticket, doesn't make subject of a fine."

**Hertil har Metro Service anført:**

" When a passenger do not present a valid ticket when asked a fare evasion ticket is issued no matter what the reason might be.

If the passenger have a valid monthly pass or a valid ticket on his phone, it is possible to contact Customer Service within 14 days from the date the fare evasion ticket was issued in which case the amount can be reduced to kr. 125,-, in case it can be documented that the passenger had a valid personal card at the time of inspection – please see the information regarding this in our mail of January 25<sup>th</sup>, 2014.

In case we do not receive documentation for a valid personal monthly pass within 14 days, we maintain the full amount.

As earlier mentioned a complaint regarding the issued fare evasion ticket must be received by us no later than 14 days after the date of issuing – in this case the complainant should have sent his complaint so the complaint has been received by us no later than October 20<sup>th</sup>, 2014 in the morning. We do not hear from the complainant until October 29<sup>th</sup>, 2014 - after we have sent a reminder October 27<sup>th</sup>, 2014.

When we maintain our claim regarding a fare evasion ticket, we are obliged to give guidance where our decision can be appealed – this does not mean that our conclusion to the case is not might not the right one, it only means that the complainant can get a second opinion to the case if the complainant do not accept our decision. “

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

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

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

### **Fra de fælles rejseregler:**

#### **”2.2 Køb af rejsehjemmel**

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes

#### **2.3 Generelle principper**

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen.

#### **2.5 Kontrol af rejsehjemmel**

Gyldig rejsehjemmel 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.

#### **2.6 Kontrolafgift**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

(...)

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.”

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 rykker-gebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

### ***Den konkrete sag:***

#### Vedrørende kontrolafgiften:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt hans telefon faldt ud af hans lomme eller løb tør for strøm.

Klageren foreviste ved kontrollen i metroen den 5. oktober 2014 hverken gyldig rejsehjemmel til sig selv eller sin cykel. Kontrolafgiften på i alt 850 kr. blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fællesrejseregler, at kontrolafgiften til passageren kan nedsættes til 125 kr., hvis passageren inden 14 dage indsender et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort til Metro Service.

Det fremgår videre af den engelske tekst på den kontrolafgift, som blev udleveret til klageren, at han inden 14 dage skulle indsende en klage over kontrolafgiften.

Klageren indsendte først en kopi af det gyldige periodekort den 29. oktober 2014, efter at Metro Service havde rykket for betaling. Fristen var således overskredet.

Da klageren ikke har anført nogen rimelig grund til fristoverskridelsen, og da fristen på 14 dage ikke findes urimelig, finder ankenævnet, at klageren ikke bør fritages fra at betale kontrolafgiften på 850 kr.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er hjemmel til nedsættelse eller bortfald af cykelkontrolafgiften uanset en eventuel rettidig forevisning af et periodekort, da dette kort ikke omfatter transport af cykler med Metroen.

Vedrørende rykkergebyret:

Klageren henvendte sig først til Metro Service den 29. oktober 2014 efter modtagelse af en betalingspåmindelse den 27. oktober 2014. Idet betalingsfristen var overskredet, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9b, berettiget til at sende ham betalingspåmindelsen med rykkergebyret på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 850 kr., samt rykkergebyret på 100 kr., i alt 950 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

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

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand