

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0099

**Klageren:** XX på vegne YY  
4180 Sorø

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af mobilbillet samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 24. januar 2013 til Metroselskabet I/S

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 23. april 2013

**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn skulle den 17. juni 2012 rejse med metro og havde forinden bestilt en mobilbillet kl. 21:04 til 2 zoner fra zone 2. Kl. 21:05 trykkede han "ja" til bestillingen og steg om bord på metroen.

Kl. 21:12 blev der ved kontrol af hans rejsehjemmel udstedt en kontrolafgift på 750 kr., fordi billetten ikke var modtaget på telefonen.

Stewarden noterede følgende på kontrolafgiften: "pax havde ikke modtaget billet. Pax havde ikke trykket ja". Metro Service har under denne sag oplyst, at de regner med, at stewarden har skrevet et "ikke" for meget foran *trykket*.

I forbindelse med kontrollen tog stewarden et billede af klagerens søns sygesikringskort, samt et billede af sønnens telefon, hvoraf fremgår, at der kl. 21:05 blev trykket "ja". Kl. 21:10 blev billetten modtaget på klagerens søns telefon.

Der blev endvidere udfyldt en kvittering for modtagelse af kontrolafgiften underskrevet med klagerens søns navn. Kvitteringen er fremlagt i sagen.

Udskrift fra Unwire, der leverer mobilbilletter:

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
17. juni 2012, 21:04:57	Billet bestilt	←	2 2 voksen
17. juni 2012, 21:04:57	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
17. juni 2012, 21:05:03	Validerings SMS modtaget	→	
17. juni 2012, 21:05:11	Billet venter	←	Ja
17. juni 2012, 21:05:11	Sender billet	→	Cyldig fra 21:04 17.jun.2012 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (VJTS) Udløber 22:19 17.jun.2012

  

17. juni 2012, 21:05:11	Billet sendes	→
17. juni 2012, 21:09:21	Manglende bekræftelse fra operatøren	→
17. juni 2012, 21:10:21	Billet modtaget	→
17. juni 2012, 21:10:21	Betaling færdig	→



Stewardens billede af telefonen.

Klageren har over for ankenævnet beskrevet forløbet således:

*"Episoden den 17. juni udspillede sig sådan: Simon bestilte sin sms-billet og trykkede ja til betaling, inden han gik ind i toget.*

*Togkontrolløren havde observeret ham, så han var fuldt ud klar over, at der ikke var foretaget eller blev foretaget nogen handling fra [sønnens] side, da kontrolløren kontaktede ham. Der var altså ikke gjort noget forsøg på at snyde – hvilket da også ville være dumt i og med, at jeg, mens han er under uddannelse og skal leve af SU og lån, betaler hans mobiltelefon og dermed også mobilbilletter – men systemet reagerede så langsomt den dag, at [sønnens] billet ikke var "ankommet", da kontrolløren så bad om at se hans rejse-hjemmel.*

*Som nævnt var kontrolløren helt enig i, at der ikke var gjort et forsøg på at snyde (det viser både udskriften af billetkøbet og billedet af mobiltelefonen også klart), men han var nødt til at gennemføre "bødesagen", ellers kunne han selv komme i fedtefadet. De aftalte, at han skulle kontakte kundeservice dagen efter. Her kunne de – sagde kontrolløren – annullere bøden.*

*Hvordan Metroselskabet håndterer den slags sager, og om der i den videre sagsbehandling er begået fejl af selskabets medarbejdere f.eks. i form af ikke at have noteret noget, kan man vel ikke bebrejde kunden?*

*Men [sønnen] ringede som aftalt til kundeservice dagen efter. Her lovede man at tage sig af sagen, og kundeservice lovede også, at han ville få svar inden for 14 dage (og altså ikke et halvt år!).*

*Da der ikke skete videre i sagen, opfattede [sønnen] den naturligvis som værende ude af verden, og derfor kædede han naturligvis heller ikke den sag sammen med den rykker, han pludselig modtog til jul – et halvt år efter...*

*[sønnen] har aldrig accepteret juni-bøden i metroen – det var faktisk derfor, han ringede til kundeservice dagen efter – men, som han siger: "Man kan jo ikke umiddelbart blive fri for den." Vi modtager gerne en anvisning på, hvordan man kan blive fri! "*

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Metro Service en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 20. november 2012 til klagerens søns folkeregisteradresse.

På brevpapiret stod anført Metro Services postadresse samt e-mailadressen: [www.m.dk/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice), og teksten var som følger:"

17-06-2012	Intet forevist 1 Voksen	750,00
20-11-2012	Gebyr for betalingspåmindelse 1	100,00
		<b>850,00</b>

Klageren har gjort gældende, at de aldrig har modtaget denne rykkerskrivelse.

Uden at modtage betaling sendte Metro Service en rykkerskrivelse med et yderligere rykkergebyr på 100 kr. den 17. december 2012 til klagerens søn folkeregisteradresse.

Ifølge det af klageren oplyste skrev de derfor en klage til DSB den 31. december 2012 og den 8. januar 2013. Den 24. januar 2013 modtog de svar fra DSB om, at de skulle klage til Metroselskabet direkte.

Samme dag gik klageren ind på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) og fandt den klageformular, som skal benyttes ved klage til Metro Service A/S, der forestår driften af metroen. Klageren ønskede oplyst hvor og hvornår kontrolafgiften var udstedt, og hvad der havde været fremvist som billedlegitimation med nummer. Men da klageformularen kun havde plads til 500 anslag, og da klagerens sag efter hans opfattelse ikke passede på nogen af mulighederne i den elektroniske klageformular, besluttede han sig for at sende en henvendelse til Metroselskabets officielle mail-adresse. I den skrev han følgende:

*"Min søn ...har fået en metrobøde, der ikke falder ind under nogen af de klagemuligheder, jeg kan finde på jeres hjemmeside. Bøden har nummer [xxxxxx] – kan I oplyse os om, hvor den kommer fra? Sagen er, at [sønnen] ikke har benyttet metroen, så han aner ikke, hvad det er for en bøde. Det håber vi, at I kan oplyse os om."*

Den 3. april 2013 modtog klagerens søn besked fra SKAT om, at de var anmodet af Metro Service om at inddrive kontrolafgiften og rykkergebyrerne.

Den 4. april 2013 sendte klageren en e-mail til Metroselskabet med følgende indhold:

"Emne: FW: Klage over kontrolafgift

Hej.

24 januar sendte jeg nedenstående klage til Metroselskabet. (se mail nedenunder)

Jeg har endnu ikke modtaget noget svar - næsten tre måneder senere! Det er tæt på at være en total skandale. Til gengæld har [sønnen] nu modtaget en rykker fra SKAT???

Hør nu her! [sønnen] har ikke benyttet metroen. Der må simpelthen være en anden, der har udgivet sig for at være ham. For det første må vi afkræve et svar på den tilsendte klage. Vi ved fortsat ikke, hvornår bøden er givet. Hvem der har givet bøden, og hvilken form for legitimation, bødeudstederen har fået.

Det skal I oplyse! Også Metroselskabet skal overholde dansk lovgivning - ingen har i det danske samfund lov til at stikke "dummebøder" ud efter eget forgodtbefindende!

Der må eksistere overvågningsbilleder fra det pågældende tidspunkt. Dem vil vi gerne se, så kan vi måske også hjælpe med at finde ud af, hvem det rettelig er, der skal have bøden. I modsat fald må den, der har udstukket bøden, kunne give et signalement af [sønnen].

Jeg er redaktør på Sjællandske Medier og har nu tænkt mig at skrive en artikel om de underlødige metoder, der benyttes Metroselskabet. Det skal bringes til offentlighedens og ikke mindst politikernes selskab, efter hvilke "bananrepublik-principper", Metroselskabet tilsyneladende drives.

I beders derfor - når I sender det svar, vi har krav på - også oplyse, hvem jeg kan henvende mig til og som må udtale sig til citat om sagen."

Klageren har endvidere oplyst, at han samme dag også rykkede Metro Kundeservice for svar.

Den 8. april 2013 anmodede klageren Metroselskabet om at kvittere for modtagelsen af mailen fra den 4. april 2013.

Den 14. april 2013 modtog klageren den e-mail fra Metro Kundeservice:

"Tak for din henvendelse som vi har modtaget via Metroselskabet I/S.

Alle henvendelser til Metro Kundeservice skal sendes via vores hjemmeside HYPERLINK

"<http://www.m.dk>"[www.m.dk](http://www.m.dk).

Generelle forespørgsler kan eventuel rettes til Metro Kundeservice på telefon 70 15 16 15.

Kontoret har åbent alle hverdage - mandag til fredag - mellem kl. 8 – 16.

Vi har undersøgt den konkrete sag og kan oplyse, at der i kontrolsituationen er forevist sundhedskort.

Endvidere har vi noteret os, at der er fremsendt både en Betalingspåmindelse 1 og Betalingspåmindelse 2, uden der er blevet reageret på nogen af disse.

Det skal i den forbindelse også oplyses, at ingen af brevene er modtaget retur til os via postvæsenet og begge betalingspåmindelser er blevet fremsendt til den postadresse, din søn står registreret med ifølge Det Centrale Personregister (CPR-registeret).

I tilfælde af at du/I fortsat mener, at det ikke er [sønnen], der har kørt med metroen den pågældende dag, bedes du/I venligst kontakte os skriftligt – gerne på HYPERLINK "mailto:ks@metroservice.dk"ks@metroservice.dk

Vi vil herefter fremsende en tro- og loveerklæring, som Simon skal udfyldelse og underskrive."

Den 19. april 2013 udfyldte klageren 6 klageformularer via Metro Kundeservices hjemmeside til beskrivelse af sagen.

Derefter udfyldte han et klageskema til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro den 22. april 2013.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

Vi har en klage, der er lidt usædvanlig, for på trods af, at vi har forsøget siden 24. januar 2013, er det ikke lykkedes os at få en afgørelse fra Metroselskabet eller det foretagende, Metroselskabet har udliciteret kundeservice til.

Sagen er den, at min søn ved juletid fik en rykker på en metrobøde, som han aldrig har modtaget. Han benytter aldrig metroen.

Der var ikke nogen forklaringer med rykkeren, og da vi ikke vidste bedre, klagede vi til DSB S-togene (henholdsvis 31.12.2012 og 08.01.2013), da det vel ville være mest fornuftigt og i hvert fald økonomisk langt mest rationelt at have den del af den kollektive trafik samlet under én administration.

Men det viste sig at være forkert, og efter mere end tre uger fra første henvendelse fik vi 24.01.2013 at vide fra DSB, at S-togene ikke havde noget med metroen at gøre, og at vi skulle klage direkte til Metroselskabet.

24. januar 2013 gik vi ind på Metroselskabets hjemmeside for at finde ud af, hvordan vi skulle klage. Det viste sig, at selskabet har udliciteret kundeservice til et udenlandsk selskab, og det kan selvfølgelig være forklaringen på, at kundeservice har problemer med at leve op til dansk standard ? og måske også at forstå dansk.

Det viste sig, at der var en fast formular med svarmuligheder, der alle tog udgangspunkt i, at den tildelte bøde var givet på et korrekt grundlag. Derudover var der en for andet? men den mulighed var begrænset af 500 tegn til forklaring.

Da denne sag ikke passede på nogen af mulighederne og heller ikke kunne forklares inden for 500 tegn, sendte vi en henvendelse via selskabets officielle mail. Vi ønsker blot at få at vide, hvor og hvornår bøden er udstedt, og hvad der har været benyttet som billedlegitimation (med nummer). Vi har også tilbudt at se overvågningsbillederne, som der givet må være af situationen, så vi kan hjælpe med at finde ud af, hvem der har udgivet sig for at være Simon.

Vi får intet svar, hverken fra Metroselskabet eller fra det selskab, der står for kundeservice. Månederne går, og vi tror naturligvis, at selskabet har opgivet bøden. 03.04.2013 får [sønnen] så besked fra SKAT om, at han har en bøde fra Metroselskabet.

Vi henvender os igen til Metroselskabet og selskabets kundeservice 04.04.2013, men vi hører fortsat intet. Fire dage senere skriver vi igen og beder om i det mindste at få en kvittering for, at klagen er modtaget.

Så kommer der en kvittering fra Metroselskabet. Efter en fornyet henvendelse, hvor vi påpeger det helt uholdbare i, at et offentligt selskab ikke reagerer på en skriftlig henvendelse til selskabets officielle mail, får vi omsider en reaktion fra den såkaldte kundeservice? 14.04.2013.

I mailen forklarer kundeservice, at man ikke vil læse indkomne mails. Man henviser i stedet til kontaktformularen. Derfor går vi i gang med kontaktformularen? men igen viser det sig, at 500 tegn slet ikke er nok, så vi mailer på den officielle mail igen. Der er ikke noget i vores henvendelse, der er svært at forstå ? eller som vil blive tydeligere ved at blive sendt via kontaktformularen.

Da vi ikke hører noget hverken fra Metroselskabet eller fra selskabets kundeservice informerer vi begge parter om, at vi ønsker at klage til ankenævnet over den behandling, vi har fået. Til kundeservice kostede den meddelelse seks kontaktformularer a 500 tegn?

Nu er vores spørgsmål til ankenævnet:

Er det god forretningsmoral, kundeservice, forvaltningsskik? eller hvad det falder ind under at et offentligt selskab ikke besvarer skriftlige henvendelser? Ja, oven i købet vender ryggen til i flere måneder?

Er det i orden, at et offentligt selskab kun vil besvare henvendelser, der kommer ind via en kontaktformular, der kun tillader kunden at benytte 500 tegn? Og i øvrigt har som udgangspunkt, at den bøde, der er givet, er givet på et korrekt grundlag?

Er det i orden, at et offentligt selskab ikke vil fortælle, hvor og hvornår en bøde er givet og hvad man har benyttet som billedlegitimation (med nummer)?

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

at de naturligvis beklager den lange svartid i forhold til klagers 3 mails, der desværre alle var sendt til Metroselskabet – og derefter videresendt til Metro Service A/S.

Klager har i sin henvendelse til Ankenævnet anført, at "...det ikke har været muligt at få en afgørelse fra selskabet".

De har modtaget henvendelsen fra Ankenævnet den 24. april 2013, men 10 dage før, nemlig den 14. april 2013, har de sendt en mail til klager.

I denne mail oplyser de klager om, at der i kontrolsituationen er fremvist et Sundhedskort, samt at klager – hvis man fortsat mener at sønnen ikke har modtaget en kontrolafgift i metroen – bedes kontakte Metro Kundeservice på en nærmere angivet mailadresse.

De har efterfølgende ikke modtaget yderligere fra klager, førend henvendelsen fra Ankenævnet.

Måtte klager kontakte dem på den angivne mailadresse, har de mulighed for at færdigbehandle sagen.

Der er således ikke tale om, at Metro Kundeservice ikke vil give en afgørelse i kundens sag – de afventer derimod om klager fortsat nedlægger påstand om, at sønnen ikke har fået en kontrolafgift i metroen. Herefter kan de viderebehandle sagen, i form at få fremsendt Tro & Love erklæring, samt kopi af den legitimation, der er fremvist.

### **Hertil har klageren anført:**

"Det bliver mere og mere mystisk. Det i øvrigt udaterede svar til os, som Metroselskabets kundeservice har vedhæftet i sit svar til Ankenævnet, har vi aldrig modtaget. Jeg har gransket min mail –også i slettet post, der er urørt siden sidste sommer – og den mail eksisterer ganske enkelt ikke hos mig.

Jeg har nedenunder indkopieret de svar, vi har fået fra kundeservice. Datoen er korrekt nok 14. april 2013 på det ene svar (og 19. april på det andet) – men indholdet er et ganske andet end det, der angives i svaret til Ankenævnet. Vi forsøgte efterfølgende atter at komme i kontakt med kundeservice – også via den officielle kontaktformular. Uden reaktion.

Sagen handicappes noget af, at det ikke er muligt for mig at sende Ankenævnets seneste mail videre til min søn. De vedhæftede filer forsvinder ganske enkelt undervejs – og på grund af ferie mv. ses vi ikke før efter 16. juli.

Men lad os prøve alligevel.

Der er lige nogle spørgsmål, som vi må have svar på.

Selve bøden er meget svær at læse. Der er en masse tegn og gerninger, der gør det utrolig svært at finde hoved og hale i indholdet. Men er det korrekt forstået, at den bøde, man rykker for til jul, er udstedt 17.06.2012? Altså et halvt år, før man sender en rykker?

Hvorfor sender man i øvrigt ikke billeder og bøde til os, når vi direkte beder om det?

Er vi enige om, at den mobiltelefon, der er afbilledet, klart viser, at der er indløst billet korrekt? Eller er det mig, der "læser" billedet forkert? Det ser unægteligt ud som om, at mobiltelefonens ejer har købt billet og bekræftet købet, præcis som man skal – eller?

Vi ved ikke, hvad Metroselskabet har sendt af breve. Der er modtaget EN rykker, og den kom til jul. [Sønnen] benyttede på det tidspunkt aldrig metroen (nu er han flyttet til Amager og er dermed jævnligt bruger). Rykkeren angav i øvrigt ikke, hvornår bøden var udstedt, og da [sønnen] ikke i et halvt år havde benyttet metroen, opfattede han det naturligvis som en fejl.

[Sønnen] havde ganske rigtigt i sommeren 2012 – altså et halvt år, før han pludselig modtog en rykker – en snak med en kontrollør i metroen. Han fik ingen bøde, for det viste sig, at episoden beroede på en misforståelse (muligvis stammer billederne fra den episode). Han havde altså indløst billet korrekt. Men da kontrolløren havde startet sagen, blev [sønnen] bedt om at henvende sig telefonisk til kundeservice dagen efter. Det gjorde han, og da kundeservice også bekræftede, at der var tale om en misforståelse, var sagen dermed ude af verden. Troede han.

Kan det være den episode, der i det videre forløb er behandlet forkert, så den pludselig er dukket op i systemet igen som en ubetalt bøde?

Vi har – præcis som Ankenævnet oplevede det – haft kolossalt svært ved at få kundeservice i tale. Så lad os da i det mindste glæde os over, at det via Ankenævnets mellemkomst er lykkedes – om end det også krævede en rykker."

### **Hertil har indklagede anført:**

"Klager stiller nedenstående spørgsmål, som vi hermed besvarer:

Ad. 1) Selve bøden er meget svær at læse. Der er en masse tegn og gerninger, der gør det utrolig svært at finde hoved og hale i indholdet. Men er det korrekt forstået, at den bøde, man rykker for til jul, er udstedt 17.06.2012? Altså et halvt år, før man sender en rykker?

**Svar:** Den omtalte kontrolafgift har nummer [xxxxxxx], og er udstedt den 17. juni 2012, på strækningen mellem Lufthavnen st. og Vanløse st.

Der er afsendt en 1. rykker den 20.11.2012 samt en 2. rykker den 17.12.2012.

Begge rykkere er afsendt til sønnens daværende Folkeregisteradresse i Valby.

Vi har ingen reaktion fået på den første rykker, og først sent januar 2013 sendes en klage til Metroselskabet. Vi undrer os over at klager af egen kraft vælger først at skrive til DSB og dernæst til

bygherren (Metroselskabet), når telefonnummer, faxnummer og mulighed for at skrive til os elektronisk, tydeligt fremgår af brevhovedet på rykkerne.

Ad. 2) Hvorfor sender man i øvrigt ikke billeder og bøde til os, når vi direkte beder om det?

**Svar:** Det er desværre ikke muligt at fremsende videomateriale fra stationerne. Dels gemmes de ikke i så lang tid, dels sker udlevering aldrig til privatpersoner, men kun til politiet på forlangende. Med hensyn til kontrolafgifterne, skal det bemærkes at disse i dag udstedes elektronisk, hvorfor vi ikke kan fremsende andet end en elektronisk udskrift, hvilket næppe kan være interessant, hvis påstanden er at man ikke har modtaget den pågældende kontrolafgift.

Ad. 3) Er vi enige om, at den mobiltelefon, der er afbilledet, klart viser, at der er indløst billet korrekt? Eller er det mig, der "læser" billedet forkert? Det ser unægteligt ud som om, at mobiltelefonens ejer har købt billet og bekræftet købet, præcis som man skal – eller?

**Svar:** Det kunne ganske rigtigt se ud som om, at mobiltelefonens ejer har bekræftet beløbet, men der er ikke fremvist en konkret billet. Jf. metroens rejseregler skal mobilbilletter være modtaget på telefonen, førend man må stige ombord. At have påbegyndt et købsforsøg, er altså ikke tilstrækkeligt.

Ad. 4) Vi ved ikke, hvad Metroselskabet har sendt af breve. Der er modtaget EN rykker, og den kom til jul. [Sønnen] benyttede på det tidspunkt aldrig metroen (nu er han flyttet til Amager og er dermed jævnlige bruger). Rykkeren angav i øvrigt ikke, hvornår bøden var udstedt, og da Simon ikke i et halvt år havde benyttet metroen, opfattede han det naturligvis som en fejl.

[sønnen] havde ganske rigtigt i sommeren 2012 – altså et halvt år, før han pludselig modtog en rykker – en snak med en kontrollør i metroen. Han fik ingen bøde, for det viste sig, at episoden beroede på en misforståelse (muligvis stammer billederne fra den episode). Han havde altså indløst billet korrekt. Men da kontrolløren havde startet sagen, blev [sønnen] bedt om at henvende sig telefonisk til kundeservice dagen efter. Det gjorde han, og da kundeservice også bekræftede, at der var tale om en misforståelse, var sagen dermed ude af verden. Troede han.

Kan det være den episode, der i det videre forløb er behandlet forkert, så den pludselig er dukket op i systemet igen som en ubetalt bøde?

**Svar:** Det fremgår tydeligt af begge rykkere, hvornår kontrolafgiften er udstedt – nemlig den 17.06.2013 (Se vedhæftede 2 rykkerskrivelser).

Om det er den episode vedr. den såkaldte misforståelse der er dukket op, har vi ingen mulighed for at svare på. Konkret har stewarden ikke noteret nogle bemærkninger på kontrolafgiften, ligesom der ej heller er sat flueben i "Nægtet at modtage giro".

Vi kan derfor kun konkludere, at der er udstedt en kontrolafgift, samt at der er udleveret en kontrolafgift, der er et giroindbetalingskort, der også fungerer som videre billet til rejse med metroen. I forhold til vort svar til Ad. 3, er denne kontrolafgift korrekt pålagt, idet der ikke er fremvist en gyldig billet, men blot er fremvist et købsforsøg.

Vi kan naturligvis ikke vide, om sønnen har ringet til Metro Kundeservice dagen efter, men kan blot konstatere, at der ikke er registreret et opkald på kundens log. Hvis kunden har ringet og stillet et generelt spørgsmål, registreres der ikke en log på kunden, og kunden ville i så tilfælde ikke have fået vide at der var tale om en misforståelse.

Al sagsbehandling sker skriftligt, og ikke via telefonen – og dermed ville der have været en registrering i logbogen.



Samtidig undrer vi os over, at klager fra i den indledende klage at oplyser, "at sønnen aldrig benytter metroen" og at nogen skulle have udgivet sig for at være sønnen, til at sønnen i sommeren 2012 "havde en snak med en kontrollør i metroen", i forbindelse med en billettering.

Afslutningsvis må vi beklage, at klager oplever at have haft svært ved at få Metro Kundeservice i tale. Dette er dog ikke så underligt, når klager først vælger at henvende sig til DSB, og senere Metroselskabet – i stedet for at benytte sig af de kontaklinformationer, der fremgår af både rykkerskrivelser og [www.m.dk](http://www.m.dk).

Af udskriften fra Unwire kan det ses, at billetten har været ca. 5 minutter undervejs, hvilket formentlig skyldes dårlig dækning.

Dette er en af årsagerne til, at der er krav om ikke at stige ombord, inden billetten er modtaget på telefonen.

Modtagelse af billetten er jo en forudsætning for at kunne leve op til kravet om at forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, jf. Metroens rejseregler.

Det kan således konstateres, at:

- Klagers søn var ombord i metroen den pågældende dag
  - Sundhedskort er fremvist
  - SMS billet købt i takstzone 2 på den pågældende dag og tid
- Klagers søn er steget ombord, *inden* SMS billetten var modtaget på telefonen
  - Jf. stewardens billede af telefonen
  - De 5 minutter og 10 sekunder der går fra klager bekræfter med Ja, til billetten ankommer på telefonen

Kontrolafgiften fastholdes med henvisning til, at billetten ikke var modtaget inden ombordstigning, sådan som det fremgår af metroens rejseregler."

### **Herover for har klageren anført:**

"Vi kommer lige til at dele sagen op i flere mindre bidder, ellers bliver det – i hvert fald for os – helt uoverskueligt.

Måske skal man ikke tage et ungt menneskes udsagn om "aldrig" at benytte metroen helt bogstaveligt. Men...med bopæl i Valby og uddannelsessted på Nørrebro benytter man altså "aldrig" metroen. Og [sønnen]havde ikke i et halvt år benyttet metroen, da han pludselig modtog en rykker på en bøde.

Vi ved ikke, om det er Metroselskabet eller Post Danmark, der har fejlet mht. rykkeren 20. november 2012 – men [sønnen] modtog første rykker kort før jul. Det må være den fra datoen 17. december 2012.

Når man får en rykker på en bøde, tænker man jo helt naturligt tilbage. [Sønnen] havde ikke, så langt erindringen umiddelbart rakte, kørt i metro, og han havde dermed heller ikke fået nogen bøde. Var der en, der inden for en bare nogenlunde rimeligt overskuelig fortid havde fået bøde i hans navn, måtte det være en, der havde udgivet sig for at være ham.

Hvad enten rykkeren er fra 30. november eller 17. december, må det vel være klart for enhver, at det er alt, alt, alt for sent i forhold til en bøde, man mener at have givet 17. juni – altså et halvt år før!

Men vi har gjort, hvad vi kunne, for at få Metroselskabet til at udlevere de oplysninger, der var nødvendige for, at vi havde en mulighed for at finde ud af, hvad sagen drejede sig om – at der altså reelt var tale om en sag, der vel nøgternt bedømt må betegnes som forældet.

Vi har aldrig bebrejdet Metroselskabet, at vi ikke vidste, hvordan den kollektive trafik i Københavns-området er organiseret. Det har kun været anvendt som forklaring på, at der gik for lang tid, før vi reagerede på rykkeren fra 17. december. Der gik lidt over en måned, og det er ikke acceptabelt, men det skyldtes som nævnt, at DSB var mere end tre uger om at svare på vores henvendelse.

For lige at gøre DSB færdig er der dog også ros til deres kundeservice. Vores klage over den metro-bøde, som [sønneren] altså reelt ikke har fået, var kædet sammen med en klage over en S-togs-bøde, der skyldtes, at systemet havde lavet en fejl. Der manglede på hans togkort en zone, som han passerede undervejs på sin rejse, og da han blev kontrolleret netop i den zone, udskrev kontrolløren en bøde, selv om [sønneren] forklarede, at han havde gjort præcis, som systemet havde foreskrevet.

Men sådan en fejl kunne både efter kontrollørens udsagn og efter DSB umiddelbare svar ALDRIG ske.

Da vi fik DSB til at efterprøve systemet med de oplysninger, [sønneren] skulle give og også havde givet for at få det ønskede kort, var der sørme alligevel en fejl i systemet, så der kom til at mangle en zone (det betød i øvrigt ikke noget for prisen på kortet). Da DSB Kundeservice efter mere end tre uger fik taget fat på sagen, gik der kun to dage, før alt var afklaret, og bøden annulleret – der var servicen ok.

Ovenstående er en af årsagerne til, at vi ikke rigtigt falder for den der med, at fejl ALDRIG kan ske...og vi gør ALTID...

Da vi 24. januar modtager svar fra DSB, der forklarer, at vi skal henvende os direkte til Metroselskabet, tager vi fat.

Denne her sag falder ikke ind under nogen af de muligheder, der er i klageformularen på hjemmesiden, og da der også er en begrænsning på 500 tegn, kan formularen ikke anvendes.

Der er ikke nogen mail til kundeservice. Der er kun en mail til Metroselskabet – og det er vel naturligt nok at antage, at der er en tæt forbindelse mellem Metroselskabet og selskabets kundeservice. Er det ikke tilfældet, bør en tæt forbindelse etableres straks.

24. januar 2013 forklarer vi sagen over for Metroselskabet, og forventer naturligvis at få et svar. Der sker intet, og dermed er vi naturligvis fulde af fortrøstning. Systemet fungerer, og bøden er naturligvis annulleret.

Men det er den åbenbart ikke. For 3. april får [sønneren] besked fra SKAT. Han har en metro-bøde, der skal betales?

4. april klager vi igen til Metroselskabet. Sagen passer ikke til den klageformular, der er på hjemmesiden – og vi aner ikke, hvad det er for en bøde, der er tale om. Kundeservice har fortsat ikke angivet en e-mail, som vi kan henvende os via. Derfor er vi nødt til at gå via selskabet.

Vi hører intet.

8. april sender jeg en rykker og beder om i det mindste at få en kvittering for, at vores henvendelse er modtaget. 14. april modtager jeg så omsider en mail fra Metroselskabet, det fortæller mig, at nu skal kundeservice nok svare – og det skal jeg da lige love for. 14. april modtager jeg nemlig det svar fra kundeservice, at man ikke længere læser mails fra [kunderservice@m.dk](mailto:kunderservice@m.dk) – jeg skal benytte formularen på hjemmesiden. Altså den formular, der slet ikke kan rumme denne sag.

19. april klager jeg så igen. Både til metroselskabet og denne gang også til kundeservice via formularen på hjemmesiden. Det tager i alt seks (6!) formularer at få forklaret sagen – og den henvendelse får jeg i øvrigt heller ikke noget svar på. Hverken fra selskabet eller fra kundeservice.

Derefter meddeler vi Metroselskabet, at vi klager til Ankenævnet for bus, tog og metro for ad den vej at skaffe os svar på det, man åbenbart ikke vil fortælle os – og først via klagenævnets indsats (nævnte måtte endda rykke for svar) lykkes det os at få en forklaring på, hvad bødesagen overhovedet handler om.

Det finder vi fortsat helt uacceptabelt, ligesom vi mener, at der må være en tydelig klageadgang for de tilfælde, der ikke falder ind under de muligheder – og især begrænsninger – der ligger i klageformularen.

Vi mener heller ikke, at et offentligt selskab bare kan undlade at svare, når det får en henvendelse – og så bør der være en forældelsesfrist i forhold til inddrivelse af bøder eller kontrolafgifter, man mener at have til gode. Ikke mindst, når ansatte i selskabet har indgået aftaler med kunden. Til sammenligning har kunden en klagefrist på 14 dage, hvorefter klagemuligheden bortfalder.”

## **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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldigt billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldigt billet eller kort under rejsen, i

forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

## Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser)

### Særligt for mobilbilletter

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen.

En mobilbillet er kun gyldig på den telefon, den er bestilt til. Der må ikke rettes i billetten. Hvis en billet videresendes til en anden telefon, bliver den automatisk ugyldig. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af billetten blive retsforfulgt.

Ved billetkontrol skal du finde mobilbilletten frem og vise den til Metro Stewarden. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i mobilbilletten kan vises til Metro Stewarden fx ved at scrolle eller bladere efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til Metro Stewarden. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.

Se mere på [1415.dk](http://1415.dk)

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 rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende den 27. maj 2010 i en sag om, hvorvidt en afgørelse fra en offentlig myndighed kunne anses for at være kommet frem til borgeren den følgende dag:

"I sager uden for retsplejen er kravene til beviserne for at et brev fra en myndighed må anses for at være kommet frem dagen efter afsendelsen, ifølge praksis noget mere lempelige. Myndigheden kan løfte bevisbyrden ved for eksempel at:

- redegøre for myndighedens rutiner for postafsendelse,
- fremlægge kopi af det afsendte brev,
- fremlægge journalnotat eller postliste hvor det fremgår hvornår brevet er afsendt,
- undersøge om og i givet fald hvornår eventuelle andre parter eller myndigheder har modtaget deres version af brevet,
- redegøre for at brevet til borgeren ikke er returneret til myndigheden,

og/eller

– undersøge om er i perioden omkring afsendelsen har været uregelmæssigheder i postbesørgelsen i det pågældende område.

Jeg henviser til Ugeskrift for Retsvæsen 2000, s. 1771 H, Ugeskrift for Retsvæsen 2005, s. 1256 H, og Ugeskrift for Retsvæsen 2007, s. 2791 H, og Folketingets Ombudsmands beretning for 2004, s. 425 ff\*.....

Ved min vurdering har jeg lagt stor vægt på at domstolene, herunder Højesteret, de seneste 10 år flere gange har haft lejlighed til at tage stilling til hvilke krav der stilles til beviset for at offentlige myndigheders breve er kommet frem til adressaten. I ingen af de sager der har været forelagt domstolene, har domstolene tilsidesat det systembevis som myndighederne har ført for at brevet anses for at være kommet (rettidigt) frem.

Ingen af de sager som har været forelagt domstolene i den seneste 10-årige periode, har vedrørt sager hvor klagefristen kun har været overskredet med én dag. Den generelle beskrivelse af retstilstanden er imidlertid, som jeg har anført ovenfor, at breve som er sendt med A-post, normalt anses for at være kommet frem dagen efter at de er afsendt.”

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

Klageren har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt sønnen rejste med metroen den 17. juni 2012, men på baggrund af de faktiske oplysninger i sagen anser ankenævnet det for godtgjort, at klagerens søn den 17. juni 2012 rejste med metroen.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klagerens søn underskrev en erklæring om at have modtaget en kontrolafgift, og at stewarden ikke har gjort notat om, at sønnen nægtede at modtage kontrolafgiften, hvilket, Metro Service i tidligere ankenævns-sager har oplyst, er normal procedure.

Ankenævnet har videre lagt vægt på, at der i kontrolsituationen blev forevist en mobiltelefon og et sygesikringskort tilhørende klagerens søn. Dette er ikke bestridt af klageren eller dennes søn.

På baggrund heraf finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at det var klagerens søn, som fik udleveret en kontrolafgift ved kontrollen den 17. juni 2012.

Kontrolafgiften blev pålagt som følge af, at der ikke kunne forevises gyldig mobilbillet på telefonen, idet der blev forevist et billede på telefonen, hvor klagerens søn havde trykket ”ja” kl. 21:05 for at bekræfte billetkøbet, men tilsyneladende ikke kunne forevise en modtaget billet på telefonen. Kontrolafgiften blev udskrevet kl. 21:12

Det er af Metro Service i andre ankenævns-sager oplyst, at en kontrolafgift udstedes efter den station, som metroen lige har forladt inden kontrollen. I denne sag står der ”Lufthavnen” på kontrolafgiften. Ankenævnet lægger derfor til grund, at kontrollen skete, efter at metroen havde forladt Lufthavnen station og ikke efter den næste station, Kastrup. Der er kun en køretid på 1 minut mellem de to stationer.

Uanset at billetten ifølge udskrift fra Unwire blev modtaget på telefonen kl. 21:10 og derfor reelt ville kunne være modtaget på telefonen, inden klagerens søn steg om bord på Lufthavnen station, som er en endestation, blev der i kontrolsituationen ikke forevist en gyldig billet.

Ankenævnet bemærker, at selv om billetten måtte være blevet forevist ved kontrollen, var denne bestilt fra zone 02, hvilket ikke er den korrekte zone, idet Lufthavnen ligger i zone 04. Ifølge anke-

nævnets tidligere praksis anses mobilbilletter, som er bestilt i en forkert startzone ikke for en gyldig billet.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden for 14 dages fristen, og der blev ikke fra klagerens side fremsat skriftlige indsigelser inden denne frist.

Herefter var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 20. november 2012 at sende klagerens søn en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Rykkerskrivelsen blev sendt til sønnens folkeregisteradresse, og er efter det oplyste ikke kommet retur til Metro Service. Da den senere fremsendte rykker til samme adresse er kommet frem, anser ankenævnet det – også på baggrund af ombudsmandens udtalelse - for tilstrækkeligt godtgjort, at sønnen også må have modtaget rykkeren af 20. november 2012.

Da denne ikke blev betalt, var Metro Service berettiget til den 17. december 2012 at sende rykker nummer 2 med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren først gjorde indsigelse over kontrolafgiften den 24. januar 2013, hvilket i øvrigt skete til Metroselskabet I/S, selv om klageren havde været inde på Metro Kundecenters hjemmeside og var bekendt med den formular, som skulle anvendes ved klage over en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at Metro Service alene har omtalt 2 rykkerskrivelser med gebyrer, hvorfor nærværende sag alene omhandler disse.

Det forhold, at Metro Service først udsendte en betalingspåmindelse ca. 5 måneder efter kontrolafgiftens udstedelse, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der i den konkrete sag ikke var tale om, at klageren efter kontrolafgiftens udstedelse ventede svar på en forespørgsel/klage til Metro Service, som herefter skulle foretage sagsbehandling, men om at der i den pågældende periode frem til 20. november/17. december 2012 ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift fra den 17. juni 2012.

Klageren kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at Metro Service havde frafaldet kontrolafgiften.

Kontrolafgiften er således ikke bortfaldet på grund af forældelse eller retsfortabende passivitet.

Ankenævnet bemærker, at det bør anføres tydeligere på rykkerskrivelserne, hvad kravet vedrører, og ikke blot "17-06-2012 intet forevist 750 kr.", som i nærværende sag.

Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr, når det lægges til grund, at sønnen modtog en kontrolafgift/girokort i kontrolsituationen. Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Da klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har fulgt de procedurer for behandling af indsigelser over kontrolafgifter, som fremgår af kontrolafgiften og af Metro Kundeservices hjemmeside, findes der i den konkrete sag ikke grundlag for at udtale kritik af Metro Kundeservices sene svar på klagerens henvendelser til Metroselskabet I/S.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at den situation, som opstod ved at klageren ikke kunne finde et felt i Metro Services klageformular, som passede på forholdet, beroede på sønnens urigtige oplysninger om ikke at have rejst med metroen den pågældende aften. Ankenævnet bemærker videre, at der kan vedhæftes dokumenter i klageformularen, således at der kan skrives mere end 500 anslag til beskrivelse af kundens klage.

Metro Service bedes dog sørge for procedurer, hvorefter klager, som modtages i Metroselskabet I/S, videresendes til Metro Kundeservice.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 23. september 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand