

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0156

**Klageren:** XX  
2770 Kastrup

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

**Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på i alt 1500 kr. for glemt ungdomskort hhv. udløbet ungdomskort.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 31. marts 2014 vedrørende begge kontrolafgifter

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den. 8. maj 2014

### Sagens omstændigheder:

#### Kontrolafgiften af 11. november 2013:

Klageren rejste den 11. november 2013 med metroen i retning mod Vanløse st. Efter metroen havde forladt Lindevang st. blev hun kl. 09:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag til kontrolafgiften noteret "intet forevist" og i en note tilføjet: "ikke fået nye studiekort fra DSB".

Den 19. november 2013 eftergav Metro Service en tidligere kontrolafgift, som var blevet pålagt klageren den 15. august 2013, da klageren efterfølgende havde indsendt et gyldigt periodekort for denne dag.

Det indsendte periodekort dækkede imidlertid ikke perioden for kontrolafgiften af 11. november 2013, hvorfor Metro Service i samme skrivelse bad klageren indsende en kopi af det fornyede periodekort inden 3 uger.

Klageren indsendte ikke en kopi af sit gyldige Ungdomskort og betalte heller ikke kontrolafgiften vedrørende den 11. november 2013, hvorfor Metro Service den 19. februar 2014 sendte betalingspåmindelse 1 med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren. Da hun stadig ikke betalte, sendte Metro Service den 24. marts 2014 betalingspåmindelse 2 med et rykkergebyr på 100 kr. Hun betalte derefter begge rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Den 31. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften af 11. november 2013 og vedlagde følgende dokumentation for, at hun havde gyldigt Ungdomskort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:  
(Bilag 2A)

The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' (My Youth Card) page. At the top left is the 'ung' logo. At the top right is a 'Log ud' button. Below the logo is a navigation bar with four tabs: 'Dine godkendelser', 'Dine Ungdomskort', 'Dine oplysninger', and 'Dine beskeder'. The 'Dine Ungdomskort' tab is selected. Below the tabs is a section titled 'Kortdetaljer' (Card details) with a sub-header 'Kortdetaljer'. Below this is a note: 'Du får et nyt kort tilsendt for hver periode. Hvis du vil afbestille eller ændre en kort-bestilling skal det ske minimum 14 dage før 1. gyldigheds-dag.' Below the note is a table with card details:

| Korttype          | Ungdomskort ungdomsuddannelse | Status           | Udløbet                   |
|-------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------|
| Gyldighedsperiode | 30-10-2013 til 27-01-2014     | Trafikforening   | DSB                       |
| Pris              | 1.012,00 kr.                  | Godkendt periode | 01-08-2013 til 30-06-2014 |

Below the table is a link 'Se dine zoner på kort' and a 'Luk' button.

Below the table is a section titled 'Hændelseslog' (Event log).

Den 22. marts 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at den givne frist for indsendelse af periodekortet var overskredet.

#### Kontrolafgiften af 17. februar 2014:

Klageren rejste den 17. februar 2014 med metroen i retning mod Vestamager. Efter metroen havde forladt Bella Center st. blev hun kl. 13:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret som årsag til kontrolafgiften: "Udløbet rejsehjemmel" og i en note anført følgende: "Kort udløbet d. 27 jan2014". Stewarden tog et billede af det forreviste HyperCard, som var gyldigt i perioden 30.10.13 – 27.01.14.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 26. marts 2014 sendte Metro Service betalingspåmindelse 1 til klageren med et rykkergebyr på 100 kr. som klageren betalte.

Den 31. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften af 17. februar 2014 og vedhæftede dokumentation for, at hun havde gyldig Ungdomskort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:  
(bilag 3A)

The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' (My Youth Card) web interface. At the top left is the 'ung' logo. To the right is a 'Log ud' button. Below the logo is a navigation bar with four tabs: 'Dine godkendelser', 'Dine Ungdomskort', 'Dine oplysninger', and 'Dine beskeder'. The 'Dine Ungdomskort' tab is selected. The main content area is titled 'Kortdetaljer' and contains the following text: 'Du får et nyt kort tilsendt for hver periode. Hvis du vil afbestille eller ændre en kort-bestilling skal det ske minimum 14 dage før 1. gyldigheds-dag.' Below this is a table with card details:

|                   |                               |                  |                           |
|-------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------|
| Korttype          | Ungdomskort ungdomsuddannelse | Status           | Aktuel                    |
| Gyldighedsperiode | 28-01-2014 til 27-04-2014     | Trafikskab       | DSB                       |
| Pris              | 1.030,00 kr.                  | Godkendt periode | 01-08-2013 til 30-05-2014 |

Below the table are two buttons: 'Se dine zoner på kort' and 'Genbestil mistet kort'. A 'Luk' button is located at the bottom right of the content area. Below the table is a section titled 'Hændelseslog'.

Den 22. april 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet samt til, at ankefristen på 14 dage var overskredet.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker begge kontrolafgifter annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun havde gyldigt Uddannelseskort, som hun ikke havde med,

at hun har fremsendt dokumentation for, at hun på tidspunktet for kontrolafgifterne havde et gyldigt Uddannelseskort,

at hun samtidig også har indbetalt gebyr for den ulejlighed det har været for Metro,

at problemet er, at hun ikke gjorde dette inden for fristen på tre uger,

at det ikke er rimeligt, at hun ikke kan få eftergivet kontrolafgifterne, når hun havde gyldig rejsehjemmel og samtidig har indbetalt administrationsgebyr, samt

at hun er studerende og kun har sin SU.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at der i den konkrete sag er tale om to kontrolafgifter:

Kontrolafgift udstedt den 11.november 2013, hvor der i kontrolsituationen intet blev fremvist, samt

Kontrolafgift udstedt den 17. februar 2014, hvor det fremviste uddannelseskort var udløbet den 27. januar 2014,

at når der udstedes en kontrolafgift er det i form af et girokort, som udleveres til passageren i forbindelse med billetteringen,

at der af girokortet blandt andet fremgår informationer om frist for eventuel anke, hvordan der ankes samt frist for selve betalingen:

| Dag   | Måned | År | Kl. | Støved O |   |
|---|-------|----|-----|----------|---|
|   |       |    |     |          | Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden   |
| Fra   |       |    |     |          | Indbetalers navn og adresse   |
| Til   |       |    |     |          |   |
| <b>Payment of fare evasion ticket</b><br>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 at either a post office, a bank or alternatively via internet banking.<br>Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance.<br>For further information see refer to: <a href="http://www.m.dk">www.m.dk</a><br>For payment from abroad: IBAN: DK00200075000143 SWIFT: NQEA0000 |       |    |     |          | <b>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</b><br>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse.<br>Billetten gælder kun til en enkelt udbrukt rejse med metro til den næste station, hvor den pågældende har angivet ved udstedelsen.<br>Omstigning er tilladt, men ikke omvendt rejse. |
| Kroner  |       |    |     |          | <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden,<br/>Betalings- og ankefrist 14 dage.</p> </div>   |
| Ialt  |       |    |     |          |   |
| Kreditnummer <b>85 61 16 15</b>   |       |    |     |          | Post Danmarks viftering   |
| Metro Kundeservice  |       |    |     |          |   |

### Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge Metroens rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

### Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.



Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice **senest 14 dage efter udstedelsen** af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S

- eller ved henvendelse via [www.m.dk](http://www.m.dk)

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på [www.m.dk](http://www.m.dk) og i foldere på de fleste stationer. Et eksemplar af metroens rejseregler kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). **Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato.** Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via [www.m.dk](http://www.m.dk)

At Metro Service for så vidt angår kontrolafgiften af 11. november 2013 først hører fra klager, **efter** både betalingspåmindelse 1 og 2 er fremsendt,

at Metro Service for så vidt angår kontrolafgiften af 17. februar 2014 først hører fra klager, **efter** betalingspåmindelse 1 er fremsendt.

Metro Service gør desuden følgende gældende:

Historik:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Kontrolafgift udstedt:  | 11.11.13   |
| Bedt om dokumentation:  | 19.11.13 (frist for indsendelse 3 uger fra dato) |
| Betalingspåmindelse 1:  | 19.02.14   |
| Betalingspåmindelse 2:  | 24.03.14   |
| Vi modtager betaling:   | 31.03.14 (kr. 200)                               |
| Anke modtaget:          | 31.03.14   |
| Besvaret – fastholdt:   | 22.04.14   |
| Nyt girokort fremsendt: | 22.04.14 (kr. 750)                               |
| Reklamation indgået:    | 07.05.14   |

Sidstnævnte reklamation er ikke besvaret, idet vi anser denne som ren orientering, og vi har allerede dagen efter modtaget henvendelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Samt

|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| Kontrolafgift udstedt:  | 17.02.14           |
| Betalingspåmindelse 1:  | 26.03.14           |
| Vi modtager betaling:   | 31.03.14 (kr. 100) |
| Anke modtaget:          | 31.03.14           |
| Besvaret – fastholdt:   | 22.04.14           |
| Nyt girokort fremsendt: | 22.04.14 (kr. 750) |
| Reklamation indgået:    | 07.05.14           |

Sidstnævnte reklamation er ikke besvaret, idet vi anser denne som ren orientering, og vi har allerede dagen efter modtaget henvendelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har under sagens forberedelse spurgt klageren om følgende:

### **”Vedrørende kontrolafgift af 11/11-2013**

Hvad var baggrunden for, at du i november 2013 indsendte et Ungdomskort til Metro Service, der ikke var gyldigt? Beroede det på en fejl eller havde du ikke modtaget Ungdomskortet med gyldighed fra den 30.10.2013 – 27.01.2014?

Hvad var baggrunden for, at du ikke reagerede på Metro Services brev af 19.11.2013 hvori de inden 3 uger bad dig sende det Ungdomskort, der var gyldigt den 11.11.2013, hvor du blev kontrolleret?

Hvad var baggrunden for at du ikke reagerede på de 2 rykkerskrivelser af 19.02. og 24.03.2014 før den 03.03.2014?

### **Vedrørende kontrolafgift af 17/2-2014:**

Havde du modtaget Ungdomskortet, der havde gyldighed fra den 28.01.- 27.04.2014?

Hvad var baggrunden for, at du ikke inden 14 dage efter kontrollen indsendte det gyldige kort, men ventede til efter rykkerskrivelsen af 26.03.2014?

Du bedes svare på ovenstående inden 5 hverdage fra dags dato. ”

Klageren har ikke svaret på ovenstående.

## **Sekretariatet har desuden spurgt Metro Service om følgende:**

”Metro Service bedes fremsende det af klageren indsendte Ungdomskort vedrørende kontrolafgift 00156969, som Metro Service baserede deres afgørelse på af 19.11.2013, om at kortet ikke dækkede datoen den 11.11.2013.

Vedrørende kontrolafgift 00212568 bedes Metro Service ligeledes indsende den af klageren vedhæftede dokumentation for at hun havde gyldigt Ungdomskort.”

Metro Service har svaret følgende:

”Sagen som er behandlet og besvaret den 19. november 2013 (bilag 1), er håndteret af en af vores på daværende tidspunkt nye medarbejdere (vikar), hvorfor besvarelsen desværre ikke var korrekt.

Kontrolafgiften (...) [af 15. august 2013] – som ikke er omfattet af klagers henvendelse til Ankenævnet - er ikke nedskrevet på baggrund af kopi af et gyldigt periodekort, men på baggrund af kopi af brev fra DSB. Denne nedskrivning skulle slet ikke have været foretaget, da ankefristen var overskredet, og kontrolafgiften derfor skulle have været fastholdt alene på dette grundlag.

Hvad angår kontrolafgift (...) [af 17. februar 2014] kan vi oplyse, at ankefristen endnu ikke var overskredet, hvorfor sagsbehandleren i brevet af 19. november 2013 vælger at tilbyde klager, at fremsende kopi af sit gyldige ungdomskort.

Håndteringen af denne kontrolafgift er således udelukkende en servicemeddelelse til klager.

Ankefristen for den pågældende kontrolafgift udvides – i henhold til brevet – således med yderligere 14 dage i forhold til den oprindelige ankefrist.

I forhold til kontrolafgift (...) [af 11. november 2014] hører vi således intet fra klager, før den 31. marts 2014 (efter vi har fremsendt både 1. og 2. rykker på kontrolafgiften).

Alle bilag, incl. den af klager indsendte dokumentation, er blevet fremsendt vedhæftet i vores mail til Ankenævnet den 10. juli 2014. Vedhæftningerne fra klager er bilagene 2 a + 3 a. Ingen af bilagene er et billede af et gyldigt ungdomskort.”

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler. For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Metroens Steward skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke indbetales inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke foretages skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse.

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

#### Vedrørende kontrolafgiften af 11. november 2013:

Det fremgår af Metros rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen. Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun ifølge noten fra stewarden ikke havde modtaget sit Ungdomskort.

Klageren har ikke svaret på sekretariatets spørgsmål om baggrunden for, at hun ikke foreviste sit Ungdomskort/Hypercard ved kontrollen – om hun ikke havde modtaget dette. Klageren har heller ikke oplyst, om hun har haft rettet henvendelse til DSB for at rykke for kortet.

Således som sagen foreligger oplyst, må ankenævnet derfor lægge til grund, at klageren steg på metroen uden gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger endvidere af Metros rejseregler, at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., såfremt man havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiften, og dette indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. I klagerens tilfælde senest den 25. november 2013.

Klageren kontaktede imidlertid først Metro Service den 31. marts 2014 efter at have modtaget både betalingspåmindelse 1 og 2, og ankenævnet lægger til grund, at det, hun indsendte, alene



var en udskrift fra "mit ungdomskort" bilag 2A og ikke kopi af et gyldigt kort. Klageren har i øvrigt ikke oplyst nogen rimelig grund til den væsentlige fristoverskridelse.

Metro Service er derfor ikke forpligtet til at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Vedrørende kontrolafgiften af 17. februar 2014:

Det fremgår ligeledes her af Metros rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen. Klageren kunne ved kontrollen alene forevise et Ungdomskort, der var udløbet den 27. januar 2014.

Kontrolafgiften for udløbet rejsehjemmel blev derfor pålagt med rette.

Som det både fremgår af teksten på kontrolafgiften samt af Metros rejseregler, kræver en nedsættelse af kontrolafgiften, at kopi af kortet indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. I klagerens tilfælde senest den 3. marts 2014. Klageren kontaktede imidlertid først Metro Service den 31. marts 2014 efter at have modtaget en rykkerskrivelse, og hun har på intet tidspunkt indsendt kopi af et gyldigt kort, men derimod kun udskrift fra "mit Ungdomskort" bilag 3A, hvorfor Metro Service heller ikke er forpligtet til at annullere denne kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af begge kontrolafgifter på 1.500 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 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand