

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0201

**Klageren:** XX på vegne YY  
2100 Kbh. Ø

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for manglende forevisning af gyldigt periodekort, samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 18. marts 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 19. juni 2012.

**Sagens omstændigheder:** Den 3. januar 2011 rejste klagerens søn med Metro fra Lufthavnen mod Nørreport, hvorfra han skulle videre med S-tog til Hillerød.

Ifølge klageren havde han abonnementskort, men havde ikke modtaget sit seneste abonnementskort med posten fra DSB i tide, hvilket ifølge DSB skyldtes de ekstraordinære vejræssige forhold i slutningen af 2010.

Klagerens søn kunne således ved kontrol af sin rejsehjemmel i metroen den 3. januar 2011 ikke forevise et gyldigt abonnementskort, idet det forrige kort var udløbet i december måned 2010. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift (0242542) på 600 kr. På kontrolafgiften blev noteret et abonnementskortnummer men samtidigt krydset af i feltet "U/B", hvilket ifølge Metro Service betyder "uden eller med ugyldig billet".

En kontrolafgift i metroen fungerer samtidig som billet til den metrostation, hvor passagerens rejse går til. I klagerens søns tilfælde skulle han videre med S-tog fra Nørreport station, og hans kontrolafgift/billet ville derfor ikke være gældende til den videre rejse med S-tog fra Nørreport. Han nægtede derfor at modtage kontrolafgiften, som også var et girokort og billetten. Han underskrev dog kontrolafgiften, og på en note anførte stewarden følgende:

(Klondens kopi vedlægges)

Eventuelle kommentarer til udstedelsen af denne kontrolafgift:

Pad Nøstede at tager i mod afgiften  
Da han vil have jeg skrive den til  
Hillerød, (Han svinet mig til)  
Jeg tilkaldte en anden kollega for  
at skriver ham en anden afgift  
(rast holdes)

Ifølge klageren henvendte hun sig den følgende dag på Nørreport Stations Billetsalg for at skaffe det abonnementskort til sønnen, som ikke var kommet frem med posten.

Klagerens søn betalte ikke kontrolafgiften, og i marts 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Brevet var stilet til klagerens søn, som var over 18 år.

Den 18. marts 2012 skrev klageren på vegne sønnen til Metro Service, at de med undring havde modtaget en betalingspåmindelse (vedrørende 0242542) som var stilet til sønnens adresse, og at kontrolløren kun kunne have fået denne adresse ved at have set sønnens abonnementskort. Hun oplyste desuden, at sønnen ikke havde modtaget abonnementskortet for januar måned i tide, men at han var guldmedlem, og at de havde fået oplyst af DSB, at det herefter var fast procedure, at Metro Service selv rettede henvendelse til DSB Abonnementservice for at få bekræftet dette, når man oplyste herom. Klageren anførte videre, at sønnen ikke havde modtaget det oprindelige girokort, hvorfor Metro Service ikke kunne sende nogen rykkerskrivelse, samt at han intet havde hørt fra Metro Service i de forgange 14 måneder.

I et autosvar fra Metro Service blev anført, at de ville vende tilbage hurtigst muligt, og hvis henvendelsen vedrørte klage over en kontrolafgift, var svaret kvittering for, at anken var modtaget.

Den 2. april 2012 skrev klageren på ny til Metro Service, idet sønnen i mellemtiden havde modtaget en rykkerskrivelse vedrørende en anden kontrolafgift. Denne afgift og rykkergebyret er efterfølgende betalt, og er ikke nævnt på klageskemaet, hvorfor den ikke omfattes af nærværende klagesags behandling.

I henvendelsen anførte klageren, at hun klagede over den måde, hvorpå hun ved telefonisk henvendelse til Metro Service den 13. marts 2012 var blevet tiltalt af medarbejder, hvis medarbejdernummer hun henviste til. Hun anførte videre, at kontrolafgiften (0242542) fra 3. januar 2011 burde nedskrives til et mindre beløb, da hendes søn havde abonnementskort. Endelig anførte hun, at rykkergebyret burde frafaldes, idet sønnen ikke havde modtaget noget girokort. Hun erindrede om, at hendes henvendelse af 18. marts 2012 endnu ikke var besvaret.

I brev af 29. maj 2012 stilet til klagerens søn fastholdt Metro Service kontrolafgiften (0242542), idet de anførte, at indsigelser over kontrolafgifter som oplyst på bagsiden af kontrolafgiften skulle være dem i hænde senest 14 dage efter udstedelsen, og at det var noteret på afgiften, at sønnen havde nægtet at modtage afgiften og i øvrigt havde været ubehagelig, da afgiften ikke kunne udskrives til Hillerød station.

I brev af 11. juni 2012 til Metro Kundeservice anmodede klagerens søn på ny om nedsættelse af kontrolafgiften (0242542) svarende til glemt abonnementskort, fordi DSB havde bekræftet, at hans alle zoners kort havde været gyldigt men ikke var blevet udsendt i tide grundet vejret. Han anmodede om annullering af rykkergebyret, fordi han ikke havde modtaget kontrolafgiften i metroen og først havde kunnet gøre indsigelse over denne, efter den 5. marts 2012, hvor han havde modtaget rykkerbrevet. Han anmodede desuden om en skriftlig redegørelse for, hvad der skete med mailkorrespondance i Metro Service, når de ikke havde taget stilling til hans tidligere klage over den pågældende medarbejder.

Den 18. juni 2012 fastholdt Metro Kundeservice kontrolafgiften (0242542) og anførte, at det ifølge registerloven ikke var tilladt at samkøre registre med DSB, at de ikke havde adgang til DSBs registre, og det beroede på en misforståelse, hvis DSB oplyste, at Metro Service af egen drift ville tage kontakt. Det var altid passagerens ansvar at indsende det gyldige månedskort for nedskrivelse af kontrolafgiften, hvilket fremgik af bagsiden af kontrolafgiften, som han havde valgt ikke at modtage. Metro Service fastsatte betalingsfristen til den 13. juli 2012.

Den 21. juni 2012 blev klagen over kontrolafgift (0242542) oprettet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret eller nedsat til beløbet for glemt kort samt annullering af rykkergebyret og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metro Service ikke har besvaret deres henvendelser ud over at sende autosvar. Den langsomme besvarelsesfrekvens fra Metros side kan hun ikke sige mere til, end det Metro selv fortæller - den har været langsom.

at samtalerne med Metro Service har været ubehagelige, og Metro undgår at kommentere på hendes bemærkninger om utrolig uhøflig og delvis truende kommunikation, når der har været telefonopkald dertil. Det har faktisk ikke været muligt at komme igennem med et budskab uden at få besked på, at nu ville Metros medarbejder ikke bruge mere tid på det: "når det var en klagesag". Hun har medarbejders numrene på de omtalte medarbejdere, hvis Metro er interesseret i en opfølgning på disse medarbejders telefonkultur,

at hvad postadresse angår, er det overordentlig svært at ændre postadresse, hvis man først én gang har haft beskyttet adresse. Derfor tilgår al post adressen, hvor sønnens forældre (klageren) bor. Adressen, hvortil Metro sender post til sønnen, må være den, de har fået oplyst fra sønnens månedskort i sin tid, idet ingen kan trække en adresse, der er adressebeskyttet. Altså har Metro været klar over, at sønnen var månedsabonnent - altså kunne stewarden have vejledt sønnen i at købe almindelig billet (og efterfølgende få den refunderet) og have vejledt i, at der kan være en lavere kontrolafgift, når man faktisk er månedsabonnent,

at DSB har bekræftet, at sønnens abonnementskort var gyldigt, men ikke udsendt i tide grundet vejrliget i slutningen af 2010 – begyndelsen af 2011. De to selskaber bør kommunikere om den slags, men gør det ikke. Hvad angår argumentet om Metros samarbejde eller ikke samarbejde med DSB Abonnementservice, som noget hun skulle have kunnet gennemskue - så melder hun pas. De er både hos Metro og hos DSB blevet sendt frem og tilbage. Lige meget hvem af dem, de ringede til, fik de at vide, at det var den anden, de skulle kontakte. Én ting gør dog en forskel på de to

instanser: DSB var hver gang høflige måske ikke ligefrem imødekommende, men de hjalp dog mht. at forstå sagsgangen i abonnementsprocedurerne, at hendes søn ikke modtog girokortet i metroen og derfor ikke blev bekendt med, at der var en 14 dages frist for at indsende det gyldige abonnementskort,

at hun var på Nørreport Station Billetsalg og fik fremskaffet det periodekort, som ikke var kommet frem med posten,

at begge kontrolafgifter kom først efter 14 måneder, og derfor var de svære at forholde sig til - og gennemskue.

Angående selvbetjeningssystemet som Metro henviser til: et ungt menneske, som kommer hjem fra udlandet og som i den grad har forsøgt - inden sin afrejse at bringe orden i månedskortets gyldighed - kan måske ikke forventes at kunne gennemskue hvordan man så gør billetmæssigt. Altså overskue at købe billet på anden måde, som så evt. refunderes.

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

at de er ganske uforstående overfor, at klageren oplyser, at der frem til den 17. juni 2012, hvor hun kontakter Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, ikke er modtaget svar på nogle af de fremsendte henvendelser.

Idet klagers søn er over 18 år (24 år), vil al korrespondance blive fremsendt til ham, og ikke til klageren – til trods for, at det måtte være hende, der fremsender henvendelserne.

Den 18. marts 2012 modtog Metro Service en e-mail vedrørende kontrolafgift 0242542, men grundet ekstraordinært arbejdspress blev denne først besvaret den 29. maj 2012, men er dog besvaret.

Det er korrekt, at henvendelsen, der fremsendtes 2. april 2012 (som nu vedrørte både kontrolafgift 0242542 og 00008111), først blev besvaret den 28. juni 2012 – sagsbehandleren valgte i denne forbindelse kun at forholde sig til kontrolafgift 00008111, idet henvendelsen vedrørende 0242542 allerede var sagsbehandlet.

Anke modtaget via brev indgået hos Metro Service den 12. juni 2012, blev besvaret i brev af 18. juni 2012.

De må således fastholde, at alle henvendelser på nuværende tidspunkt er blevet besvaret.

I den konkrete klagesag, som omhandler kontrolafgift 0242542, er det helt korrekt, hvis deres medarbejder i Kundeservice har henvist til DSB Abonnementservice, når sagen drejer sig om et værdiindstik, som ikke er blevet fremsendt til/modtaget af klagerens søn.

Metro Service har ikke adgang til DSB's systemer og den indgåede aftale om periodekort via abonnementservice, er indgået med DSB. Måtte et eventuelt værdiindstik ikke blive modtaget, er det DSB Abonnementservice eller en on-line betjent DSB station, der skal kontaktes. Den indgåede aftale om kontinuerlig fremsendelse af månedskort, er alene en aftale, der er indgået med DSB Abonnementservice.

Det er korrekt, at klagers søn ikke modtog girokortet i kontrolsituationen – som det fremgår af stewardens notater, nægtede han nægtet at tage imod kontrolafgiften. Dette er et bevidst valg, klagers søn foretog, og de fremsender derfor ikke et nyt girokort men må forvente, at klagerens søn selv kontakter dem for at få relevante bankinformationer eller få tilsendt et nyt girokort til brug for betalingen. De må antage, at klagerens søn udmærket et bekendt med, at han er blevet billetteret uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og at der i kontrolsituationen blev udstedt en kontrolafgift, som han imidlertid afslog at tage imod.

Deres billetterende personale må ikke forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Den pågældende steward har noteret nr. på et periodekort, men har samtidig noteret "U/B" = uden eller med ugyldig billet. Hvorvidt dette skyldes, at periodekortet var udløbet eller dette ikke har indeholdt zone 04, som er "**Fra stationen**", og der i den forbindelse ikke kunne fremvises tillægsbillet, vides ikke.

I denne situation kunne klagerens søn ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Hvis det forholder sig som oplyst, at klagerens søn var bevidst om, at han ikke havde gyldigt periodekort, måtte han i et sådan tilfælde, indløse billet eller klippe på klippekort – alternativt må han acceptere, at kontrolafgiften nedskrives til kr. 100,- ved fremvisning/fremsendelse af en kopi af et periodekort senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Det periodekort, som efterfølgende fremvises/fremsendes, skal naturligvis være både tidsgyldigt og zonegyldigt i forhold til kontrolafgiftens udstedelse.

I den konkrete sag hørte Metro Service først fra klageren (klagerens mor) efter de havde fremsendt betalingspåmindelse på kontrolafgiften.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigning selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, som for en voksen p.t. udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Beløbet for kontrolafgifter var på tidspunktet, hvor klages søn fik sin kontrolafgift, kun på 600 kr.

Dette fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af de fælles rejseregler, som ligeledes findes på hjemmesiden – link:

<http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202012/Rejseregler-jan-12.ashx>

Herudover findes informationen på stationernes info-tavler og i foldere som er opsat på metrostationer.

Det er ikke korrekt, når klageren skriver, at det er proceduren, at Metro Kundeservice henvender sig til DSB abonnementservice for at få bekræftet, om en given person har gyldigt abonnementskort. For at kunne sagsbehandle en konkret sag, skal passageren altid selv fremsende kopi eller scan af sit periodekort til Metro Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Adressen, som de har fremsendt post til, er den adresse, som klagers søn stod registreret med i forbindelse med den senest udskrevne kontrolafgift (20. marts 2011) – adressen er den adresse, som klagerens søn står registreret med i Indenrigsministeriets CPR-register. De har noteret sig, at klagerens søn nu har bopæl i København Ø.

Hverken Metro Service eller deres billetterende personale er bekendt med, at en købt billet eventuelt kan refunderes af DSB – ligesom de kan oplyse, at deres billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor en passager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, skal deres medarbejder udstede en kontrolafgift.

At de ikke har forholdt sig til klagerens tidligere kommentar om, at der skulle have været utrolig uhøflig og delvis truende kommunikation i forbindelse med klagers telefoniske henvendelse til Kundeservice, skal de naturligvis beklage. Desværre båndes telefonsamtalerne ikke, hvorfor det ikke er muligt at tjekke klagers oplysninger og følge op på klagerens oplevelse. Det kan dog oplyses, at de medarbejdere, som besvarer telefoniske henvendelser, jævnligt monitoreres og superviseres i deres tilgang til og besvarelse af kunder. I forbindelse hermed har de ikke noteret, at kunder skulle være blevet mødt med uhøflighed og direkte trusler. Men det sker naturligvis i sager, hvor kunder ringer og vedholdende ønsker kommentarer på en konkret sag, at medarbejdere på en bestemt men venlig måde forklarer, at al henvendelse skal ske skriftligt, og at de ikke forholder sig til telefoniske henvendelser.

Det er korrekt, at deres telefoniske personale ikke må kommentere på sager, hverken igangværende, eller sager, som er anket til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

De vil undlade at forholde sig til om eller i givet fald, hvordan der måtte ske forskelsbehandling i S-toget, da driften heraf varetages af DSB.

Afslutningsvis kan de oplyse, at kontrolafgift 00008111 er udstedt på baggrund af manglende zone på periodekort, og girokortet er udleveret til klagers søn i kontrolsituationen. Da kontrolafgiften hverken er anket eller betalt, fremsendte de den 22. marts 2012 en betalingspåmindelse.

## BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

KA 71		0212404		8	<b>Kontrolafgift</b>				Kun gyldig i Metro	
Lokale		Klokkeslæt		Dato		Antal		Kodens		
Tidspunkt		Tidspunkt		Dag		Måned		År		
Cvill		Voksen		Barn		Hurd				
Fra					Indbetalers navn og adresse					
Til										
Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.					Kroner _____ Øre _____					
Betalings- og ankefrist 14 dage.					Drocks og by nemte accep- tance (inkl. forbehold af ankefrist) af pædagogisk betalingen Ved konstant betaling: per- gennemsnit med terminal er det ulæselige pædagogisk- færdige kvit- ringsbillet det er bevidt for hvilket betalt der er indbe- talt.					
Kredittornummer og betalingsmodtager					Kvittering					
85 61 16 15										
<b>Metro</b>										
Metro Kundeservice										
Metrovej 3										
2300 København S										

## Vigtige oplysninger

Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldigt som enkeltbillet i Metroen til den bestemmelsesstation, der står på afgiften.

I rubrikken "voksen" og "barn" er anført henholdsvis det antal voksne eller børn, som billetten er udstedt til.

Omstigning er tilladt, men ikke rejseaflydelse.

For befordring gælder i øvrigt bestemmelserne i Metroens rejseregler, som forefindes på vores hjemmeside [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.

Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato betales i bank eller på posthus ved brug af dette

indbetalingskort.

Eventuel indsigelse skal ske ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. (Adressen fremgår af forsiden.)

Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forenden er gjort indsigelse over for Metro Kundeservice mod den krævede betaling, udsendes der påmindelsesbrev. Ved påmindelse beregnes et ekspeditionsgebyr.

Udebliver betaling efter påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive givet videre til inddrivelse via SKAT Inddrivelsescenter eller retslig inkasso, ligesom registrering i RKI Kreditinformation kan finde sted.

Alle omkostninger i forbindelse hermed vil blive pålagt den person, som kontrolafgiften er udstedt til.

Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på reisetidspunktet gyldigt månedskort (med foto).

Kopi af månedskortet fremsendes til Metro Kundeservice, Metrovej 3, 2300 København S - senest 14 dage efter afgiftens udstedelse.

Kopi af kortet kan eventuelt scannes og fremsendes som e-mail på: [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk).

Uddrag af Metroens rejseregler:

*"Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, samt legitimere sig på fyldestgørende måde ved fremvisning af sygesikringsbevis, ID-kort eller andre retslydige dokumenter."*

Med venlig hilsen

Metro Kundeservice

Metro Kundeservice har åbent mandag til fredag kl. 8-16, telefon: 70 15 16 15.

## 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, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

På tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse var Metroens forretningsbetingelser pkt. 6 sålydende: "Alle kunder skal have gyldig 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. 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. Metro Stewarden kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl:

- Om personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- Om personen rejser på en andens abonnementskort
- Om 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. 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 600 kr. for voksne, 300 kr. for børn. 300 kr. for hunde. Medtages cykler uden gyldig billet og medtages cykler i det spærrede tidsrum, betales en kontrolafgift på 100 kr.

Har du gyldigt månedskort (med foto), men glemt dette, kan afgiften reduceres til 100 kr. såfremt kopi af månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb."

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."

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

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at hendes søn ved kontrollen den 3. januar 2011 foreviste et periodekort, som var udløbet i december måned 2010, idet han ikke havde modtaget sit abonnementskort for januar 2011 – formentlig grundet vejrliget i slutningen af 2010. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

I henhold til Metroens daværende forretningsbetingelser pkt. 6 kunne passagerer, der blev truffet uden gyldigt periodekort, få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ved inden for 14 dage at fremvise et periodekort, der var gyldigt på det tidspunkt, hvor kontrolafgiften blev opkrævet.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst både af klagerens søn og af stewarden i en note på kontrolafgiften, at klagens søn nægtede at modtage kontrolafgiften. Det beror således på sønnens forhold, at han ikke modtog girokortet, hvor der på bagsiden fremgik bestemmelsen om betalingsfrist og om reducere af kontrolafgiften ved efterfølgende forevisning af periodekortet inden 14 dage.

Ankenævnet lægger videre til grund, som oplyst af klageren, at hun den følgende dag ved DSB Billetsalg på Nørreport fik udstedt et periodekort, som var gyldigt fra den 3. januar 2011. Periodekortet kunne herefter have været forevist for Metro Service inden udløbet af 14 dages fristen, hvorefter kontrolafgiften ville være blevet reduceret.

Klagerens søn fremsatte imidlertid ikke indsigelser mod kontrolafgiften eller foreviste gyldigt periodekort inden udløbet af indsigelsesfristen på 14 dage, hvorfor Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Det forhold, at Metro Service først udsendte en betalingspåmindelse ca. 14 måneder senere 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 ventede svar på en forespørgsel/klage til Metro Service, som herefter skulle foretage



sagsbehandling, men om, at der i den pågældende periode ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift. 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.

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.

Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften og rykkergebyret.

Ankenævnet henstiller dog til Metro Service om at indføre procedure til en hurtigere opfølgning på krav i forbindelse med manglende betaling af kontrolafgifter, idet rykkerperioden var uforholdsmæssig lang.

Ankenævnets har tidligere statueret, at Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, men ankenævnet understreger, at det hører med til god sagsbehandlingssskik at besvare samtlige forhold/klager i skriftlige henvendelser fra parter med retlig interesse, og Metro Service burde have forholdt sig til klagen om de ansattes opførsel, særligt når medarbejdernumrene på disse blev oplyst. Metro Service bedes indføre procedure til sikring af, at samtlige forhold i en klage besvares i videst muligt omfang.

Som følge af den manglende besvarelse af denne del af den oprindelige klage, skal Metro Service godtgøre klagerens udgift til betaling af klagegebyr på 160 kr. til ankenævnet.

Ankenævnet finder videre, at Metro Service burde have sendt sine breve til både klageren og dennes søn, når klageren varetog korrespondancen for sønnen, og når Metro Service uden nærmere undersøgelser var bekendt med klagerens kontaktdata.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. samt rykkergebyret på 100 kr., men Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

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

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnshoved