

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0279

**Klageren:** XX  
2720 Vanløse

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer på 100 kr. for rejse uden gyldigt sms-klip.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 8. juni 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2. august 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 17. august 2011 med metroen. Hun prøvede 6 gange i tidsrummet 14:39-14:52 at bestille et klip på sit sms-klippekort, men fik flere gange beskeden; *"Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). fx 01, 2, eller gå ind på [www.1415.dk](http://www.1415.dk) og få hjælp"* samt *"Du har indtastet en station/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavfejl og prøv igen, eller brug linket <http://1415.dk> og få hjælp."*

Klokken 14:57 mellem Bella Center station og Ørestad station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende anført:

<Note>havde ikke haft held til at få billet med sms-klippekort. og gik ind i toget uden billet. -  
17-08-2011 13:01:11 - : forklarede hende desuden om opkaldspunkterne</Note>

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 24. maj 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse til hende med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede den 8. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun skrev følgende: *"Troede at sms-billetten var ok, men den virkede måske ikke...jeg har stadig 20 klip på min mobil og jeg har forsøgt, men det virker ikke."*

Metro Service anmodede den 11. juli 2012 klagerne om at oplyse sit mobilnummer og den 13. juli 2012 fastholdt de kontrolafgiften med henvisning til, at indsigelser over kontrolafgifter skal være Metro Service i hænde senest 14 dage efter udstedelsen, hvilket også var oplyst på kontrolafgif-

tens bagside. De anførte, at beløbet skulle betales snarest, og hvis de ikke senest den 1. august 2012 havde modtaget besked fra ankenævnet om, at der var indgivet en klage eller forinden havde modtaget klagerens betaling, ville deres almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften eller rykkergebyret, og den 31. juli 2012 sendte Metro Service hende endnu en betalingspåmindelse med endnu et rykkergebyr på 100 kr. På denne var anført: "Af vort regnskab fremgår det, at vort tilgodehavende ikke er betalt. Såfremt beløbet er betalt rettidigt, kan der ses bort fra denne henvendelse. Er dette derimod ikke tilfældet, bedes beløbet betalt senest den 8. august 2012. Vi gør opmærksom på, at betales beløbet ikke inden betalingsfristens udløb, påløber et yderligere gebyr på 100 kr." Der var vedlagt et girokort på 950 kr. med betalingsdato den 8. august 2012.

Klageren klagede derpå til ankenævnet, som den 3. august 2012 sendte sagen i høring i Metro Service, hvorefter inddrivelsen skulle stilles i bero.

### Udskrift fra Unwire:

**Billet detaljer**  
**Telefonnummer:**  
**Status:** FEJL  
**Bestillingskanal:** SMS  
**Betalingskanal:** SMS  
**Kontrolkode:**  
**Serial kode:** DP2ZVTH  
**Billettype:**  
**Pris:** 0,00 DKK  
**Købstidspunkt:** Onsdag 17. august 2011, 14:39  
**Operatør:** Telenor

**Transaktion detaljer**  
**Status:** NUL

**System meddelelser**  
Der er ingen system meddelelser  
**Planlagte service vindue**  
Ingen planlagte service vinduer  
**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:39:05	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen, zone 2
17. august 2011, 14:39:05	Annuleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt SMS syntax	←	Klip 2 voksen, zone 2
17. august 2011, 14:39:05	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). Fx 01 2, eller gå på <a href="http://www.1415.dk">www.1415.dk</a> og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
17. august 2011, 14:39:49	Info besked modtaget	→	

**Billet detaljer**

Telefonnummer:  
Status: FEJL  
Bestillingskanal: SMS  
Betalingskanal: SMS  
Kontrolkode:  
Serial kode: XJA8U2K  
Billettype:  
Pris: 0,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 17. august 2011, 14:40  
Operatør: Telenor

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

Der er ingen system meddelelser

**Planlagte service vindue**

Ingen planlagte service vinduer

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:40:44	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen zone 3
17. august 2011, 14:40:44	Annuleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt SMS syntax	←	Klip 2 voksen zone 3
17. august 2011, 14:40:45	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9), Fx 01 2, eller gå på <a href="http://www.1415.dk">www.1415.dk</a> og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
17. august 2011, 14:41:05	Info besked modtaget	→	

**Billet detaljer**

Telefonnummer:  
Status: FEJL  
Bestillingskanal: SMS  
Betalingskanal: SMS  
Kontrolkode:  
Serial kode: WPWETH7  
Billettype:  
Pris: 0,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 17. august 2011, 14:41  
Operatør: Telenor

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

Der er ingen system meddelelser

**Planlagte service vindue**

Ingen planlagte service vinduer

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:41:54	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen, Bådehavnsgade
17. august 2011, 14:41:54	Annuleret grundet ugyldigt keyword: da__errorcode_3340	←	Klip 2 voksen, Bådehavnsgade
17. august 2011, 14:41:54	Info besked sendt	→	Du har indtastet en station/zone/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavfejl og prøv igen, eller brug linket <a href="http://1415.dk">http://1415.dk</a> og få hjælp
17. august 2011, 14:42:37	Info besked modtaget	→	

**Billet detaljer**

Telefonnummer:  
Status: FEJL  
Bestillingskanal: SMS  
Betalingskanal: SMS  
Kontrolkode:  
Serial kode: DM4GWC2  
Billettype:  
Pris: 0,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 17. august 2011, 14:49  
Operatør: Telenor

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

Der er ingen system meddelelser  
**Planlagte service vindue**  
Ingen planlagte service vinduer  
**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:49:17	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen, bella center
17. august 2011, 14:49:17	Annuleret grundet ugyldigt keyword: da, __errorcode_3340	←	Klip 2 voksen, bella center
17. august 2011, 14:49:17	Info besked sendt	→	Du har indtastet en station/zone/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavefejl og prøv igen, eller brug linket <a href="http://1415.dk">http://1415.dk</a> og få hjælp
17. august 2011, 14:49:42	Info besked modtaget	→	

**Billet detaljer**

Telefonnummer:  
Status: FEJL  
Bestillingskanal: SMS  
Betalingskanal: SMS  
Kontrolkode:  
Serial kode: PH5NCTC  
Billettype:  
Pris: 0,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 17. august 2011, 14:51  
Operatør: Telenor

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

Der er ingen system meddelelser  
**Planlagte service vindue**  
Ingen planlagte service vinduer  
**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:51:22	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen Bella center station
17. august 2011, 14:51:22	Annuleret grundet ugyldigt keyword: da, __errorcode_3340	←	Klip 2 voksen Bella center station
17. august 2011, 14:51:22	Info besked sendt	→	Du har indtastet en station/zone/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavefejl og prøv igen, eller brug linket <a href="http://1415.dk">http://1415.dk</a> og få hjælp
17. august 2011, 14:52:01	Info besked modtaget	→	

**Billet detaljer**  
**Telefonnummer:**  
**Status:** FEJL  
**Bestillingskanal:** SMS  
**Betalingskanal:** SMS  
**Kontrolkode:**  
**Serial kode:** V2T2U6X  
**Billettype:**  
**Pris:** 0,00 DKK  
**Købstidspunkt:** Onsdag 17. august 2011, 14:52  
**Operatør:** Telenor

**Transaktion detaljer**  
**Status:** NUL

**System meddelelser**  
Der er ingen system meddelelser  
**Planlagte service vindue**  
Ingen planlagte service vinduer  
**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. august 2011, 14:52:20	Billet bestilt	←	Klip 2 voksen Bella center station
17. august 2011, 14:52:20	Annuleret grundet ugyldigt keyword: da, _errorcode_3340	←	Klip 2 voksen Bella center station
17. august 2011, 14:52:20	Info besked sendt	→	Du har indtastet en station/zone/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavefejl og prøv igen, eller brug linket <a href="http://1415.dk">http://1415.dk</a> og få hjælp
17. august 2011, 14:52:57	Info besked modtaget	→	

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun adskillige gange forsøgte at købe et klip på sit sms-klippekort, men mobilfunktionen fungerede ikke, hvilket DSB har erkendt og har tilbagebetalt nogle af hendes billetter, samt

at hun har gjort meget for at få den rette billet, hvilket de 6 udskrifter fra Unwire viser.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning og på forlangende at kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at Metro Service har undersøgt sagen hos Unwire, hvor det ganske rigtigt fremgår, at klageren gentagne gange har forsøgt at bestille klip på sit mobilklippekort, men bestillingen blev foretaget forkert, hvorfor klageren aldrig modtog gyldig rejsehjemmel,

at det fremgår af Unwire, at klageren både før og efter den 17. august 2011 har foretaget korrekt bestilling og køb via sms på sit mobilklippekort,

at det i henhold til de gældende regler for sms-billetter fremgår, at billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen, inden passageren stiger på bus, tog eller metro,

at klageren foretog påstigning uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiftens fulde beløb tillige med gebyrer for betalingspåmindelse fastholdes,

at klagerens første anke blev foretaget efter fremsendelse af første rykkergebyr, og at anden betalingspåmindelse blev fremsendt før, klageren indbragte sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, samt

at kontrolafgiften i Metro Service svarbrev af 13. juli 2012 fastholdes på baggrunden af, at kontrolafgiften blev anket for sent, men at sagsbehandleren lige så vel kunne have valgt at fastholde kontrolafgiften på baggrund af, at klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **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 forevise 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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer 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. 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 750 kr. for voksne.

Af rejsereglernes bestemmelser omhandlende sms-billetter fremgår det, at man skal bekræfte sin sms-billet ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen. Desuden er det anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin sms-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

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:***

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af sms-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren foretog 6 bestillinger, som imidlertid var skrevet på en forkert måde, således at systemet ikke kunne læse dem. Det fremgår videre, at klageren blev anmodet om at ændre sin bestilling eller søge hjælp på

1415.dk. Klageren undlod dette og valgte i modstrid med rejsereglerne at stige på metroen, inden hun havde modtaget en gyldig sms-billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling heraf.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller indgav klage derover inden udløbet af 14 dages fristen den 31. august 2011, som fremgik af kontrolafgiften, var Metro Service berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse den 24. maj 2012.

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.

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. Det første rykkergebyr anses på den baggrund for pålagt med rette.

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.

Vedrørende det andet rykkergebyr bemærker ankenævnet, at Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 13. juli 2012 og oplyste, at rykkerproceduren ville fortsætte, med mindre de inden den 1. august 2012 havde modtaget klagerens betaling af det skyldige beløb. Metro Service sendte herefter en rykkerskrivelse til klageren den 31. juli 2012.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at der forløb mere end 10 dage mellem de to rykkerskrivelser, således som renteloven foreskriver. Hvis klageren havde indbetalt kontrolafgiften og det første rykkergebyr på i alt 850 kr., således at beløbet var modtaget i Metro Service den 31. juli 2012, ville Metro Service ikke være berettiget til endnu et rykkergebyr på 100 kr. som opkrævet i betalingspåmindelsen af 31. juli 2012.

Uanset at rykkerskrivelsen blev udsendt samme dag, som betalingsfristen udløb, finder ankenævnet ikke, at dette medfører bortfald af 2. rykkergebyr. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at Metro Service anførte på rykkerskrivelsen, at klageren kunne se bort fra henvendelsen, hvis hun havde betalt beløbet inden fristens udløb – hvilket vil sige inden den 1. august 2012.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgift og rykkergebyrer på i alt 950 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 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand