

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0158

Klageren: XX
2200 København N

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet klippekort samt 2 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: 12. februar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. juni 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 30. januar 2011 og anvendte som rejsehjemmel et klippekort. Som følge af forsinkelser med natbusserne, som klageren havde rejst med, inden han steg på metroen, var hans klippekorts gyldighed udløbet.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel kl. 03:29 blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiftens årsagsfelt blev anført "*intet forevist*", og stewarden noterede klagerens køn som "*female*" og anførte i en note følgende: "*vil ikke modtage afgiften var heller ikke samarbejdsvillig*", men stewarden krydsede ikke af i feltet om, at passageren ikke havde villet modtage girokortet, som kontrolafgiften er.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Metro Service en rykkerskrivelse med et rykkergebyr til klagerens folkeregisteradresse den 10. februar 2012.

Den 12. februar 2012 skrev klageren på Metro Services klageformular på hjemmesiden, hvor han i emnefeltet skrev "*ikke mig*" og i bemærkningsfeltet skrev: "Jeg har modtaget et brev om, at jeg skal betale både en bøde og en påmindelsesafgift på 100 kroner oven i. Jeg vil godt klage over begge dele, da jeg ikke har modtaget nogen bøde før, og jeg ikke mener, at jeg burde have haft en bøde i første omgang,

og jeg gik ud fra, at det var derfor, I ikke havde sendt mig én. Den påståede forseelse foregik helt tilbage i januar 2011. Hvordan klager jeg over dette? Jeg nægter mig skyldig og nægter derfor at betale. Jeg skal gerne uddybe episoden - lad mig blot vide, hvor jeg skal henvende mig.

Den 13. marts 2012 sendte Metro Service et brev til klageren om konsekvenserne ved, at ens navn er blevet misbrugt samt en tro-og loveerklæring om at han ikke havde rejst med metroen den pågældende dag, som han skulle underskrive.

Som følge heraf skrev klageren den 17. marts 2012 til Metro Service og forklarede, hvad der var sket i forbindelse med kontrollen den 30. januar 2012:"

Den pågældende aften i januar 2011 havde jeg været til fest og var på vej hjem. Det var en lang tur med flere busser og til sidst metroen. Jeg havde klippet det, jeg skulle for at komme hjem, men fordi det tog så lang tid at komme rundt den nat, var mine klip udløbet, da jeg næsten var hjemme, og der kom kontrol i Metroen. Da jeg tjekkede, var det ikke mere end seks minutter før kontrollen. Jeg husker det, fordi jeg selvfølgelig var oprørt over at få en bøde, når jeg nu havde klippet på både ud- og hjemtur.

Det kan simpelthen ikke passe, at man skal straffes med bøde oven i, at man har betalt for turen med klippekort! Jeg er klar over, at jeg teknisk set kørte uden hjemmel, fordi den lige var udløbet, da kontrollen kom, men helt ærligt. Er det virkelig formålet med billetkontrollen at straffe betalende passagerer, der rejser i god tro? Det må da være at fange dem, der snyder – og det gjorde jeg altså ikke! Jeg var bare uopmærksom, som det sker, når det er nat, og man er på vej hjem fra en fest.

Hvilket jeg selvfølgelig også sagde til kontrolløren. Og da jeg så ikke modtog nogen bøde, tænkte jeg, at han havde lyttet til mig, og at det var virkelig god stil af Metroen at være så fair.

Men så kom der et brev for nylig, som ikke bare krævede kontrolafgiften, men også 100 kroner oven i for at påminde mig om at betale den oprindelige afgift, som jeg altså aldrig havde modtaget – hverken under kontrollen eller i et senere brev.

Så blev jeg godt gal endnu en gang, hvilket er grunden til, at jeg klagede. Jeg erkender, at mit klip var udløbet seks minutter før kontrollen, men det er eddermame en urimelig bøde! Så jeg håber, at I vil være rimelige og undlade at opkræve den.

Under alle omstændigheder nægter jeg at betale ekstra for en påmindelse om bøden, som jeg aldrig havde modtaget i første omgang.

Det må derfor være op til jeres samvittighed, om I vil fastholde, at jeg skal betale bøden. Hvis jeg ikke hører fra jer igen, går jeg ud fra, at I annullerer bøden.

De 100 kroner i påmindelse nægter jeg pure at betale!

Jeg skal gerne uddybe yderligere, hvis I ønsker det. Ud over min postadresse, kan jeg kontaktes på

herefter opgav

klageren sin e-mailadresse.

Den 2. juli 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og rykkergebyret på i alt 850 kr. med henvisning til, at passageren selv skulle tjekke sin billet ellers korts gyldighed og kunne fremvise dette ved kontrol. De anførte videre, at kontrolafgiften var et girokort, og at der ikke var noteret af stewarden, at klageren ikke ville modtage dette, hvorfor de gik ud fra, at han havde modtaget dette. Betalings-og indsigelsesfristen var fastsat til 3 uger, hvorefter rykkerprocedure ville blive iværksat.

Dette brev blev sendt til klagerens folkeregisteradresse men kom retur til Metro Service, som efter deres faste praksis ikke fremsendte brevet på ny.

Den 6. december 2012 sendte Metro Service endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., således at kravet nu udgjorde 950 kr. i alt.

Den 11. december 2012 sendte klageren en indsigelse til Metro Service over at have modtaget første rykkerbrev uden at have modtaget kontrolafgiften, samt andet rykkerbrev uden at have modtaget et svar på sin henvendelse af 12. februar 2012 og redegjorde i øvrigt for, hvorfor han ikke ville betale hverken kontrolafgift eller rykkergebyrer.

Den 14. juni 2013 sendte Metro Service en kopi af deres brev af 2. juli 2012 til klageren uden yderligere bemærkninger.

Herefter indgav klageren klage til ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han ikke bestrider, at han på kontroltidspunktet ikke havde gyldig rejsehjemmel. Han finder det imidlertid dybt urimeligt at udøve så rigid kontrol under de beskrevne omstændigheder og mener fortsat, at bøden og rykkere bør annulleres. Det handler ikke om pengene længere, men om fairness, ret & rimelighed, ordentlig, menneskelig behandling eller hvad man nu vil kalde det.

Rykkerne er helt hen i vejret, eftersom Metroen ad flere omgange har undladt at besvare han henvendelser, hvorfor han ikke kunne vide, at selskabet fastholdt sit bødekraV. Derfor håber han SOM MINIMUM at opnå, at rykkerne for bøden annulleres

Han vidste ikke, at stewarden skulle tage billede af ens klippekort. I fald han havde anet hele dette sagsforløb i horisonten, havde han selvfølgelig bedt ham gøre det og også selv gjort det. Nu er det umuligt at bevise, at han faktisk havde det, og at han bare var ligeglad, fordi det var udløbet. Men måske også irrelevant, eftersom han aldrig har bestridt, at klippet var udløbet, hvilket også er, hvad metroen hæfter sig ved. Formentlig er det også, hvad stewarden har ment, hvis han har noteret "Intet forevist" – at han ingen gyldig rejsehjemmel kunne forevise. Det er i hvert fald det eneste, han kan forklare det med.

I øvrigt står der i kontrolafgiften også "<Sex>female</Sex>". Han går ud fra, at det betyder, at de har registreret ham som en kvinde. Ikke at han vil klage over dette, han vil blot påpege, at det er endnu en besynderlig ting, idet han er en mand, og stewarden var, så vidt han husker, også mand, så det kan ikke være ham, og han kan ikke se, hvordan han kunne være i tvivl om klagerens køn, da han bl.a. er 1,92 meter og har skæg.

1. Metroen modsiger sig selv.

I fastholdelsen af 2.7.2012 (som han først ser nu) står: "Der står ikke noteret i sagen, at vores steward ikke har udleveret girokortet til dig, hvorfor vi må formode, at du fået dette udleveret."

I anden fastholdelse af 14.6.2013 har metroen ændret sin opfattelse til det, metroen nu også skriver i sin klagekommentar, idet her står: "Det er noteret på kontrolafgiften, at du nægtede at modtage girokortet."

2. Han har ikke modtaget noget girokort i første omgang – men IKKE, fordi han nægtede det. Den præcise ordlyd fra stewarden er tilsyneladende: "vil ikke modtage afgiften var heller ikke samarbejdsvillig". Dette kan både tolkes, som at klageren nægtede at modtage et konkret girokort, og som at han blot var uenig i, at han skulle have en bøde. Det er det sidste, der er tilfældet.

På aftenen noterede stewarden klagerens oplysninger, og klageren brokkede over bøden af

de tidligere beskrevne grunde (hvilket, går han ud fra, er årsagen til, at stewarden noterede klageren som "ikke samarbejdsvillig"), men klageren fik IKKE nogen bøde – han fik simpelthen ikke noget girokort. Det er også grunden til, at han senere gik ud fra, at metroen havde besindet sig og droppet bøden

3. Det er rart at opdage eksistensen af denne første fastholdelse, som jeg ikke har hørt om før nu. Så er metroen i det mindste kun utroligt langsom og ikke helt utroligt langsom, som klageren før har antaget.
4. Det er endvidere klagerens egen skyld, at han ikke har set fastholdelsen i første omgang (om end metroen godt kunne have vedhæftet/gjort opmærksom på den senere): Han var på rejse i Asien med den transmongolske jernbane fra begyndelsen af juli til midten af august sidste sommer og flyttede i forbindelse med rejsen til dér, hvor han bor nu, efter sin hjemkomst. Det er uheldigt, at det er faldet sammen med metroens fastholdelse, da det nok kunne have fremskyndet sagen, hvis han havde opdaget den. Han kunne have været mere obs på posten i det tidsrum, men grundet rejser og flytning havde det ikke hans opmærksomhed, og det beklager han. Det ændrer dog ikke på sagens indhold, hvor han fastholder, hvad han hidtil har ment.

"Det er således ikke korrekt, når klager påstår han fik en "bøde" (Kontrolafgift) – Han ville simpelthen ikke modtage denne i billetteringssituationen. "

Han forstår hverken ovenstående sætning eller dens placering i sammenhængen af metroens kommentarer. Han går ud fra, at det er meningen, at der skal stå:

"Det er således ikke korrekt, når klager påstår, at han **IKKE** fik en "bøde" (Kontrolafgift) – Han ville simpelthen ikke modtage denne i billetteringssituationen."

Hvis dette er den korrekte tolkning af sætningen, må han gentage, at han ikke nægtede at modtage noget – han fik det ganske enkelt ikke.

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

at de har følgende sagsforløb noteret:

- | | | |
|----|------------|---|
| 1. | 30.01.2011 | Kontrolafgift udstedt |
| 2. | 10.02.2012 | Første rykker afsendt |
| 3. | 12.02.2012 | Første henvendelse modtaget fra klager |
| 4. | 13.02.2012 | Tro og Love afsendt |
| 5. | 19.03.2012 | Anden henvendelse modtaget fra klager |
| 6. | 02.07.2012 | Fastholdelse afsendt til klager |
| 7. | 06.12.2012 | Anden rykker afsendt |
| 8. | 11.12.2012 | Reklamation modtaget via www.m.dk |
| 9. | 14.06.2013 | Fastholdelse afsendt til klager |

Klager oplyser, at hans klip var udløbet, grundet forsinkede natbusser.

Stewarden har ikke taget et billede af noget klippekort, og har endvidere noteret "Intet forevist" på kontrolafgiften. De går derfor ud fra, at der intet er forevist i billetteringssituationen.

På kontrolafgiften har stewarden endvidere noteret: " STW:30-01-2011 02:39:29: vil ikke modtage afgiften var heller ikke samarbejdsvillig".

Da klager ikke ville modtage afgiften i forbindelse med udstedelsen, fremsendes en rykker 10.02.2012.

I sin anke til Ankenævnet, undrer sig kunden over datoerne. Forklaringen er følgende:

Kunde kan ikke forstå, at han ikke får noget svar fra dem. De har dog sendt en fastholdelse til ham efter første anke (02.07.2012), men dette brev er kommet retur. CPR. tjek: adresse var ok. Kunden er først senere afmeldt denne adresse (fra 14.08.2012). " 06-08-12 kbh: Brev om fastholdelse retur - genuds. ikke, da adr. er OK."

Han var stadig tilmeldt forrige adr. derfor var brevet sendt til rigtige adresse. CPR. tjek foretaget igen 02.08.2013.

Det er således ikke korrekt, når klager påstår han fik en "bøde" (Kontrolafgift) – Han ville simpelthen ikke modtage denne i billetteringssituationen.

De beklager dog, at vores rykkerproces har været meget forsinket – men de mener ikke, klager kan være af den opfattelse, at han ikke har fået en kontrolafgift. Han har trods alt oplyst sine persondata til stewarden i billetteringssituationen, ligesom han husker at "han gjorde opmærksom på, at han fandt det helt urimeligt".

Af klagers henvendelse til Ankenævnet, fremgår: "Som beskrevet ovenfor, bestrider jeg ikke, at jeg på kontroltidspunktet ikke havde gyldig rejsehjemmel."

Med henvisning til ovenstående, fastholder de såvel kontrolafgiften som de 2 fremsendte rykkere.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har stillet Metro Service 4 spørgsmål, som de har besvaret på følgende måde:

1. Hvad er baggrunden for, at stewardens note på kontrolafgiften er tidsfæstet kl. 02:39, når kontrolafgiften først er påbegyndt udstedt kl. 03:28?

Svar: Den elektroniske kontrolafgift blev indført omkring 1. januar 2011, og i det første år havde vi – indtil vi blev opmærksomme på det – en fejl der gjorde, at når der blev tilføjet en note af stewarden bagefter, så var tidsstempling en time bagefter.

I det konkrete tilfælde er:

- afgiften udstedt kl. 03:29:33 – Hvilket er det korrekte tidspunkt
- stewarden har påført en note kl. 02:39:29 – Hvilket ikke er korrekt, det korrekte tidspunkt er kl. 03:29:29

Ovenstående understreges af, at det ikke er muligt at påføre en note på en kontrolafgift, der først udstedes 50 minutter senere. Det kan i øvrigt oplyses, at fejlen er rettet.

2. Hvad er baggrunden for, at Metro Service i sit brev af 2. juli 2012 anførte, at stewarden ikke havde noteret i sagen, at kontrolafgiften ikke var udleveret, når der i noten var anført det modsatte?

Svar: Det skyldes en beklagelig fejl, idet der på kontrolafgiften findes et afkrydsningsfelt, stewarden kan krydse af, hvis pax ikke vil modtage afgiften. Se nedenstående:

```
<PoliceRemark />  
<GiroSerialNumber>0002118040</GiroSerialNumber>  
<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>  
</Fee>
```

Sagsbehandleren har fejlagtigt ikke læst stewardens kommentarer, hvilket har ledt til den omtalte formulering i brevet af 2.7.2012.

3. Da brevet af 2. juli 2012 blev modtaget retur, var der så på konvolutten anført hvorfor ved afkrydsning i felter fra postvæsenet? Hvis ja, bedes kopi af konvolutten indsendt.

Svar: For nuværende registreres dette ikke, ligesom kuverter for post, der kommer retur, hverken gemmes/scannes.

4. Hvad er baggrunden for ordningen om, at Metro Service ikke genfremsender breve, som ikke er kommet frem til modtageren, men som er kommet retur til Metro Service?

Svar: Når breve kommer retur til Metro Service, tjekker vi om brevet er sendt til folkeregisteradressen eller ej. Hvis personen har fået en ny adresse end den der blev opgivet i forbindelse med billetteringen, udskrives brev og girokort, og genfremsendes til den nye adresse. Kun i det tilfælde at brevet kommer retur selvom det er sendt til den adresse der er opgivet som folkeregisteradresse, genfremsendes brevet ikke.

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 foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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.

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 hans klippekort var udløbet inden ombordstigning på Metroen den 30. januar 2011.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Om dette skyldtes forsinkelse på de natbusser, som klageren siger, han rejste med forinden, kan ikke afklares på nuværende tidspunkt, men findes heller ikke i sig selv at kunne fritage klageren for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet lægger videre til grund, som noteret af stewarden i notefeltet, at klageren ikke ville modtage girokortet, som kontrolafgiften er. Ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at en steward ville notere således, hvis det forholdt sig anderledes, uanset at stewarden i den konkrete sag ikke krydsede af i feltet, at passageren ikke havde modtaget girokortet.

Herefter beroede det på klagerens forhold, at han ikke blev bekendt med indsigelses- og betalingsfristen, som fremgår af kontrolafgiften/girokortet.

Da klageren ikke inden udløbet af denne frist betalte eller fremsatte indsigelser, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 10. februar 2012.

Metro Services afgørelse af 2. juli 2012 med en betalingsfrist blev sendt til klagerens folkeregisteradresse, men blev ifølge oplysningerne fra Metro Service modtaget retur og ikke genfremsendt før den 14. juni 2013.

Der er efter ankenævnets opfattelse ikke støtte i hverken lov eller retspraksis til at anse et brev, som er kommet retur til afsenderen, som værende kommet frem til modtageren. Herefter kan det ikke statuere, at afgørelsen af 2. juli 2012 var kommet til klagerens kundskab, inden Metro Service den 6. december 2012 på ny sendte en rykkerskrivelse til ham.

Som følge heraf var Metro Service ikke berettiget til at opkræve rykkergebyret på de 100 kr. i denne skrivelse, når klageren ikke havde modtaget svar på sin klage af 12. februar 2012, men med rette gik ud fra, at sagen fortsat var under behandling. Metro Service skal frafalde dette rykkergebyr.

Ankenævnet bemærker, at det er en sjuget udfyldning af kontrolafgiften, og at dette afstedkom, at Metro Service i deres afgørelse af 2. juli 2012 ukorrekt lagde til grund, at klageren havde fået udleveret girokort. Det har dog i den konkrete sag ikke indflydelse på afgørelsens indhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og det ene rykkergebyr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Da Metro Service har fået medhold i den væsentligste del af klagen, finder ankenævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand