

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0192**Klageren:** XX på vegne af YY  
2770 Kastrup**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet periodekort samt klage over sagsbehandlingstid på 77 dage.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 7. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 31. juli 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren klager på vegne af sin søn, der er førtidspensionist, idet han ifølge klageren hverken kan læse, skrive eller regne.

Sønnen modtog den 6. april 2013 kl. 01:49 en kontrolafgift i Metroen grundet udløbet periodekort. Periodekortet var udløbet den 31. marts 2013, hvilket sønnen havde læst som 31. maj 2013.

Klageren skrev første gang til Metro Service den 7. april 2013 og gjorde gældende, at idet sønnen var førtidspensionist, skulle kontrolafgiften nedskrives, eller der skulle ske et "konduite bortfald".

Den 31. maj 2013 rykkede han Metro Service for svar og anførte, at såfremt han ikke hørte fra Metro Service inden 2 uger (den 12. maj 2013), betragtede han kontrolafgiften for bortfaldet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 26. juli 2013 og beklagede indledningsvis den lange sagsbehandlingstid, der var grundet i tekniske problemer. Metro Service henviste desuden til selvbetjeningsprincippet, hvorved passageren skal sikre sig gyldig periodekort inden påstigning og tilbød at betalingen af kontrolafgiften kunne ske i afdrag over flere måneder.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at der er en urimelig lang ekspeditionstid fra Metro Services side, idet der er gået 77 arbejdsdage regnet fra indsigelsen den 7. april 2013,

at Metro Service har haft tekniske problemer, er intet argument for langsommelig sagsbehandling, især ikke når der den 31. maj 2013 blev rykket for svar og samtidig oplyst, at klageren anså kontrolafgiften for bortfaldet pr. konduite, hvis ikke Metro Service reagerede indenfor 2 uger regnet for den 31. maj 2013,

at Metro Service ikke har taget hensyn til sønnens meget væsentlige læse- og forståelseshandicap, hvilket er ganske urimeligt,

at han fastholder retten til at få nedslag i kontrolafgiftens størrelse som følge af sønnens status som førtidspensionist, hvilket metrostewarden oplyste sønnen om var muligt i kontrolsituationen,

at sønnen gennem hele sin skolegang har tilhørt gruppen af elever med "svære indlæringsvanskeligheder" og som følge heraf har gået i hjælpeklasse i 10 år. Med et sådant forløb kræver det meget brede skuldre og en kæmpe stor selvtillid at skulle indlede en diskussion med en ellers flink og rar steward om egne manglende læseevner, især når sønnens handicaps ikke er direkte synlige. Sønnen har hverken ekstra brede skuldre eller ekstra stor selvtillid, men fremstår i stedet som et ganske almindelig ungt menneske,

at hvorfor skulle den pågældende steward oplyse "... at man kan få en kontrolafgift nedskrevet, efter særlige regler, hvis man efterfølgende kan påvise at have haft gyldigt periodekort på det pågældende tidspunkt", når kortet er til stede ved hændelsen og stewarden endda tager et billede af det. Det giver ingen mening og er klart for enhver, at tidspunktet er overskredet, hvilket han da heller ikke bestrider jf. skrivelsen den 4. april 2013,

at den sidste kommentar om væsentlig handicap, opfatter han som både dum, diskriminerende og direkte flabet – herunder udtrykket "rabat" - og overvejer faktisk, at indsende en kopi af mailen til LEV (Landsforeningen Evnesvages Vel) til videre behandling,

at selv Metro Service bør have respekt for alle mennesker uanset handicap – både de synlige som de usynlige handicaps. Som nævnt overfor fremstår sønnen som en ganske almindelig ung mand og har i det daglige ikke behov for denne type støtte, som Metro Service relaterer sig til, samt

at som bisidder har klageren selvfølgelig taget ved lære af dette forløb og noterer sig fremover, hvornår sønnens periodekort udløber og skal fornyes.

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

at klageren, der er bisidder for sin søn, der har fået kontrolafgiften, har i sin henvendelse til ankenævnet delt sin anke i 2 dele. Den første del er en klage over den lange ekspeditionstid, den anden del går på at få kontrolafgiftens størrelse nedsat.

at Metro Service beklager den lange svartid, der skyldes et meget stort arbejdspress, grundet mange sager. Den lange sagsbehandlingstid ændrer dog ikke på det faktum, at klagerens søn ikke havde gyldig rejsehjemmel, da denne blev billetteret,

at klageren i et brev af 31. maj 2013 giver et ultimatum i form af at betragte kontrolafgiften som bortfaldet pr. konduite, såfremt der ikke reageres inden for 14 dage, kan desværre ikke accepteres. Bortfald pr. konduite sker på Metro Services foranledning – ikke klagerens. Og eftersom første henvendelse (afsendt ca. 6 uger forinden) endnu ikke er besvaret, kan klageren ikke forvente at hans ultimatum er behandlet indenfor 14 dage,

at mht. kontrolafgiftens størrelse er denne fastsat af metroens rejseregler, hvoraf det fremgår:  
*"Kontrolafgiftens størrelse gradueres således ikke, afhængig af årsag, alder eller eventuelle handicaps.  
Der gives ej-heller "rabat" til pensionister, herunder førtidspensionister".*

at det ikke er til at vide, hvordan ordveksling er faldet mellem stewarden og klagerens søn, men det er sandsynligt, at stewarden har sagt, at man kan få en kontrolafgift nedskrevet efter særlige regler, hvis man efterfølgende kan påvise at have haft gyldigt periodekort på det pågældende tidspunkt, samt

at der generelt i sagsbehandling ikke tages særlige hensyn til eventuelle handicaps. Såfremt der er tale om et så væsentligt handicap, at man som kunde ikke kan klare sig selv, må det antages at man har en hjælper, som kan assistere med at sikre, at periodekort altid er gyldigt.

## **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, 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 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 på 750 kr. for voksne.

Der er for indehavere af periodekort mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til Metro Service senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

***Den konkrete sag:***

Klagerens søn kunne ved kontrol i metroen den 6. april 2013 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hans periodekort var udløbet den 31. marts 2013. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Den eneste mulighed for at få nedskrevet/annulleret en kontrolafgift mod et administrationsgebyr på 100 kr. er, hvis man har været i besiddelse af personlig gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet, men ikke har kunnet forevise dette. For at Metro Service annullerer kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr, kræves det imidlertid, at den rejsende sender en kopi af det gyldige periodekort til Metro Service inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

Klagerens søns periodekort var ikke gyldigt på kontroltidspunktet, og da sønnen heller ikke var tilmeldt abonnementservice, hvorved der sker en automatisk løbende fornyelse af kortet, var det ikke muligt for klagerens søn at indsende et på kontroltidspunktet gyldigt abonnementskort, hvorfor han ikke kunne gøre brug af denne administrative regel.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør at klagerens søn skal fritages for kontrolafgiften.

Det forhold, at Metro Service først færdigbehandlede klagen efter 77 arbejdsdage, kan ikke føre til andet resultat, idet ankenævnet i andre sager har statueret at, selv om Metro Services sagsbehandlingstid må betragtes som lang, er der ikke indtrådt forældelse eller retsfortabende passivitet, hvorfor Metro fortsat kan gøre deres krav gældende.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved