

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0210**Klageren:** XX
2450 København SV**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for glemt periodekort, samt rykkergebyr på 2 X 100 kr. i alt 950 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 7. juni 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 7. februar 2013 med metroen. Mellem Kastrup station og Vanløse station kl. 20:55 var der kontrol af hans rejsehjemmel, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Ifølge klageren havde han glemt sit periodekort, der var gyldigt i perioden 23. december 2013 – 22. marts 2013. Han havde i kontrolsituationen forstået, at han ville modtage en kontrolafgift med posten, og at han først derefter skulle kontakte Metro Service med en kopi af det gyldige periodekort, hvorved han kunne få kontrolafgiften nedskrevet.

Klageren modtog ikke kontrolafgiften med posten.

Den 15. marts 2013 sendte Metro Service en betalingspåmindelse til klageren, som han gør gældende aldrig at have modtaget.

Den 4. juni 2013 modtog han en "betalingspåmindelse 2", hvori kravet var opgjort til i alt 950 kr., hvorefter han sendte kopi af periodekortet til Metro Service.

Metro Service fastholdt den 30. juli 2013 kontrolafgiftens fulde beløb, idet klageren ikke, som det fremgår af kontrolafgiftens bagside, indsendte kopi af periodekortet senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret mod betaling af et ekspeditionsgebyr og har til støtte herfor gjort gældende,

at han havde glemt sit periodekort i en anden jakke, hvorfor han blev opkrævet en kontrolafgift på 750 kr.,

at han havde forstået det sådan han ville modtage kontrolafgiften med posten, hvorpå han kunne gøre indsigelse og få kontrolafgiften reduceret til et administrationsgebyr på under 200 kr.,

at han efter en rum tid modtog en regning på 950 kr., hvorefter han kontaktede Metro service og fik at vide, at han selv skulle have kontaktet Metro Service og have indsendt et scan af periodekortet indenfor 14 dage. Da der var gået så lang tid, var der ikke noget at gøre,

at der skulle være sendt en henvendelse mere på 850 kr. , som han ikke har modtaget, hvilket han forklarede, og fik besked på at det var uden betydning om han havde modtaget den eller ej, og enten betalte han, eller så ville det blive krævet over skatten i 2014, og der ville i øvrigt komme en tredje rykker, så det hele ville beløbe sig til 1050 kr., uanset hvad han så end agtede at gøre ved sagen,

at der er tale om misforståelser, hvorfor det er rimeligt, at han kun skal betale administrationsgebyret. Logik må diktere, at det er mere fornuftigt at betale administrationsgebyret i forhold til den kontrolafgift, som han slet ikke burde betale,

at Metro Service ved telefonisk henvendelse har en nedladende holdning til de borger der ringer ind, hvad jo ikke gør hele forvirringen mindre,

at han vil overføre pengene mandag 12. august 2013 og de skulle ramme Metro Services konto den 13. august 2013,

at han er førtidspensionist og oprindeligt havde en støttekontaktperson, der hjalp med at organisere lignende sager og ting i almindelighed - men som alle ved, er det finanskrise, så hun er sparet væk, og han må gøre det bedste med de evner, han nu engang har. Han kan ikke se rimeligheden i, at Metro Service økonomisk profiterer på den forvirring, der kan opstå i mødet med handicappede medborgere - som i en situation som denne. Selvfølgelig har man pligt til at have gyldigt rejsehjemmel og huske at tage det med, man har, men der findes næppe et menneske, der går igennem livet uden uheld; om det er at glemme sit periodekort, nøgler, briller eller hvad man nu kan glemme,

at han i den almene forvirring glemte at få den fysiske kontrolafgift med sig, men at han regnede med, hvilket han også forstod på metro stewarden, at den ville komme med posten, samt

at han er skizofren, og derfor bliver mere end almindeligt forvirret ved møder af den slags, Han er førtidspensioneret på det grundlag.

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

at Metroen kører - som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på stationerne,

at for passagerer, der har gyldig rejsehjemmel i form af et periodekort (med foto), men som ikke på billetteringstidspunktet kan fremvise dette periodekort eller som måtte have glemt at udskifte værdiindstikket, er det muligt at få kontrolafgiften reduceret, såfremt der senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse fremsendes en kopi af det gyldige periodekort til Metro Kundeservice. Ovenstående information fremgår dels af informationerne på selve kontrolafgiften samt af Metroens rejseregler under afsnittet **Billetkontrol og misbrug**,

at det fremgår, at en kontrolafgift nedskrives til 125 kr. Satsen er dog fortsat 100 kr., idet man af systemmæssige årsager endnu ikke har fået beløbet hævet fra 100 kr. til 125 kr.,

at klager har anført, at han ikke skulle have modtaget kontrolafgiften i kontrolsituationen. På kontrolafgiften har stewarden ikke markeret noget i feltet "*CitizenRefusedToAcceptGiroCard*". Dette er et felt, hvor stewarderne kan sætte "flueben" i de tilfælde, hvor en kunde af den ene eller anden årsag, ikke får girokortet med sig,

at klageren i kontrolsituationen har kvitteret for at have modtaget kontrolafgift med klagevejledning,

at kontrolafgiften er udstedt den 7. februar 2013. "Betalingsspåmindelse 1" blev fremsendt den 15. marts 2013 og "Betalingsspåmindelse 2" den 4. juni 2013,

at klagerens første henvendelse er en udfyldt og registeret henvendelse via hjemmesiden den 7. juni 2013 – altså 3 dage efter "Betalingsspåmindelse 2" er fremsendt,

at som det fremgår af både Metroens Rejseregler og af informationen på kontrolafgiften, kan en kontrolafgift reduceres ved efterfølgende visning af gyldigt periodekort, hvis et sådan periodekort fremvises/fremsendes i kopi **senest 14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato.

Ankefristen er således væsentligt overskredet,

at klageren anfører i sin henvendelse til Ankenævnet, at han **"modtage den med post hvorpå jeg kunne gøre en indsigelse og få bøden reduceret til et administrations gebyr på under 200 kr, hvad jeg så afventede efter en rum tid modtog jeg en regning på 950 kr"**. Dels forstår Metro Service ikke, hvor beløbet (som klageren refererer til) på kr. 200 i administrationsgebyr kommer fra, og dels undrer det dem, at klageren først reagerer efter at have modtaget regningen på 950 kr.,

at ingen af de fremsendte betalingspåmindelser er modtaget retur hos Metro Service, og i henhold til Det Centrale Personregister (Cpr-registeret) har klageren været tilmeldt sin nuværende adresse siden 17. oktober 1994, samt

at man ikke har modtaget klagerens indbetaling, som han anfører, at ville foretage mandag den 12. august 2013.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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 nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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.

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.

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.

Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende den 27. maj 2010 i en sag om, hvorvidt en afgørelse fra en offentlig myndighed kunne anses for at være kommet frem til borgeren den følgende dag:

"I sager uden for retsplejen er kravene til beviserne for at et brev fra en myndighed må anses for at være kommet frem dagen efter afsendelsen, ifølge praksis noget mere lempelige. Myndigheden kan løfte bevisbyrden ved for eksempel at:

- redegøre for myndighedens rutiner for postafsendelse,
- fremlægge kopi af det afsendte brev,
- fremlægge journalnotat eller postliste hvor det fremgår hvornår brevet er afsendt,

- undersøge om og i givet fald hvornår eventuelle andre parter eller myndigheder har modtaget deres version af brevet,
- redegøre for at brevet til borgeren ikke er returneret til myndigheden, og/eller
- undersøge om er i perioden omkring afsendelsen har været uregelmæssigheder i postbesørgelsen i det pågældende område.

Jeg henviser til Ugeskrift for Retsvæsen 2000, s. 1771 H, Ugeskrift for Retsvæsen 2005, s. 1256 H, og Ugeskrift for Retsvæsen 2007, s. 2791 H, og Folketingets Ombudsmands beretning for 2004, s. 425 ff*..... Ved min vurdering har jeg lagt stor vægt på at domstolene, herunder Højesteret, de seneste 10 år flere gange har haft lejlighed til at tage stilling til hvilke krav der stilles til beviset for at offentlige myndigheders breve er kommet frem til adressaten. I ingen af de sager der har været forelagt domstolene, har domstolene tilsidesat det systembevis som myndighederne har ført for at brevet anses for at være kommet (rettidigt) frem.

Ingen af de sager som har været forelagt domstolene i den seneste 10-årige periode, har vedrørt sager hvor klagefristen kun har været overskredet med én dag. Den generelle beskrivelse af retstilstanden er imidlertid, som jeg har anført ovenfor, at breve som er sendt med A-post, normalt anses for at være kommet frem dagen efter at de er afsendt.”

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrol i metroen den 7. februar 2013 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han havde glemt sit periodekort. 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 kunne 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.

Klageren indsendte først en kopi af det gyldige periodekort den 7. juni 2013. Fristen var således væsentligt overskredet.

Metro Service er ikke forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr. ved efterfølgende forevisning af gyldigt kort ifølge lov eller andre retsregler. Den af Metro Service fastsatte frist på 14 dage findes i det konkrete tilfælde ikke urimelig.

Henset hertil har Metro Service været berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

Det forhold, at klageren først modtog en betalingspåmindelse efter nogle måneder, kan ikke ændre herved, da det er passagerens eget ansvar at overholde betalings- og klagefrister.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden for 14 dages fristen, og der blev ikke fra klagerens side fremsat skriftlige indsigelser inden denne frist.

Herefter var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 15. marts 2013 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Rykkerskrivelsen blev sendt til klagerens folkeregisteradresse og er efter det oplyste ikke kommet retur til Metro Service. Da den senere fremsendte ”Betalingspåmindelse 2” til samme adresse er kommet frem, anser ankenævnet det – også på baggrund af ombudsmandens udtalelse - for tilstrækkeligt godtgjort, at klageren også må have modtaget ”Betalingspåmindelse 1” af 15. marts 2013.

Da denne ikke blev betalt, var Metro Service berettiget til den 4. juni 2013 at sende Betalingspåmindelse nummer 2 med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør at klageren skal fritages for kontrolafgiften eller rykkergebyrerne.

Det oplyste om klagerens sygdom kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt 2 x 100 i rykkergebyr 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 16. december 2013



Tine Vuust
Nævningsformand