

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0266**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet periodekort + 100 kr. i rykkergebyr. Disse gebyrer er efterfølgende annulleret.**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 24. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 11. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er indehaver af et periodekort, som udløb den 5. marts 2013.

Ifølge klageren rejste hun den 5. marts 2013 med metroen, og blev her truet af en person. Hun blev meget berørt over oprinet, idet hun måtte flygte fra metroen. Som følge heraf glemte hun at forny sit periodekort og var den 6. marts 2013 fortsat mærket af situationen, hvorfor hun glemte at købe en billet, inden hun steg på metroen.

KL. 07:58 mellem Christianshavn st. og Amagerbro st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hendes periodekort var udløbet dagen før, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

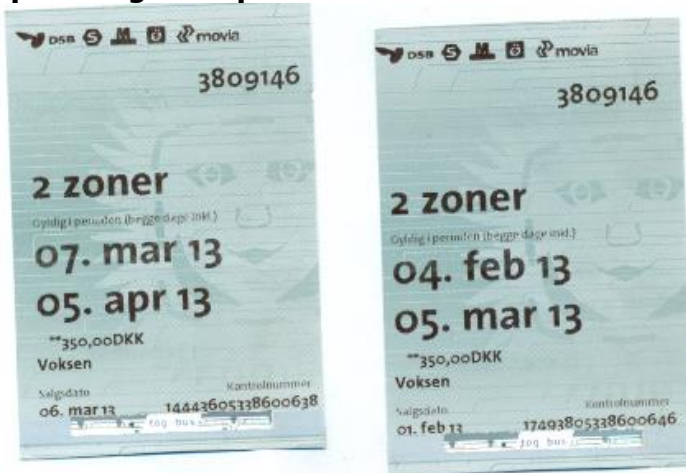
Klageren har gjort gældende, at hun ikke modtog kontrolafgiften men bad om at få den tilsendt. Stewarden har krydset af i feltet, at passageren ikke accepterede at modtage kontrolafgiften.

Den 2. april 2013 fremsendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Den 24. april 2013 anmodede hun om annullering af kontrolafgiften, og henviste til episoden den 5. marts 2013, og hun vedhæftede kopi af sine periodekort for perioden 4. marts – 5. marts 2013 og 7. marts – 5. april 2013.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 24. juli 2013 med henvisning til, at ankefristen på 14 dage for at få nedsat kontrolafgiften på 750 kr. til administrationsgebyr på 100 kr. var overskredet.

### Kopi af klagerens periodekort:



Kvittering for billetkøb indsendt af klageren.

M Amagerbro TVM 96893

Betalingstype:	Postering
Status:	Udført
Tekst:	M Amagerbro TVM 96893
Beløb:	-24,00
Dato:	06.03.2013
Rentedato:	06.03.2013
Referencenummer:	9302029689

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

at hun den 5. marts 2013 blev truet af en mand på Amagerbro station og blev nødt til at flygte. Det var en grim oplevelse i forlængelse af en konflikt på hendes arbejde, som også kostede hende jobbet. Metro Service kan undersøge det på overvågningskameraerne. Det var en høj mand påklædt en gul jakke. Han stod over for hende og stak sin hånd under sin jakke og truede hende. Hun var så påvirket, at hun stak af på Frederiksberg station, men var alt for distraheret til at kunne gå til politiet,

at hun var så påvirket af hændelsen, at hun glemte at forny sit periodekort,

at hun dagen efter var meget stresset, og på vagt for ikke at blive udsat for det igen. Så hun glemte at forny sit periodekort,

at hun derudover blev chikaneret på Frederiksberg bibliotek, da hun lånte en computer for at sende en klage til Metro. Hun har dokumentation for at nogle forsøgte at forhindre hende, ved at pille ved computeren. De ansatte var også forvirret over hvordan de kunne gøre det. Hendes sag er

efterhånden kendt af mange her i København, pga. de chikane og trusler som hun blev udsat for fra nogle tidligere kollegaer,

at hun ønsker at Metro service accepterer, at det var en meget ubehagelig situation for hende,

at man kan se, at der kun var en dag til forskel på den udløbet dato på periodekortet, samt

at Metro Service kun har kigget på sagen ud fra et regelsæt uden at anvende et skøn i sagen. Hendes sag kræver en anden sagsbehandlingsindfaldsvinkel. Hun kender udmærket reglerne, men den dag var hun i chok på grund af den chikane, hun blev udsat for dagen for. I denne tilstand kan man ikke bevidst undlade at overholde reglerne. Hun var ikke sig selv den dag. Hun modtog ikke kontrolafgiften og bad om, at den blev sendt til hende. Hun modtog den en måned efter episoden, så hun havde ikke en chance for at reagere hurtig.

I forbindelse med at hun har skrevet en klage til DSB er det sådan, at hun henvendte sig til DSB og talte med dem om sin klage mundtlig. De forklarede hende proceduren. Da hun henvendte sig med en skriftlig klage til DSB billetsalg på Nørreport, gjorde de hende opmærksom på, at denne klage skal sendes til Metro, fordi hun har fået en gebyr i Metro. Hun blev overrasket og spurgte om hvorfor de så sagde ikke noget om det i første omgang. Nu kan hun ikke huske, hvad de sagde.

Så sagde hun, at jeg gerne ville aflevere sin klage personligt, og den er skrevet i hånden. Så sagde DSB, at hun skulle på Amager og aflevere det til Metro. På det tidspunkt ville hun ikke skrive sin klage på computer, da hendes computer blev overvåget, og hun var stadigvæk påvirket af de trusler, som hun fik i Amagerbro station d. 5.03.13. Så ringede hun til Metro for at fortælle det og høre om, hvordan hun skulle aflevere den personlig. Men Metro sagde, at hun skulle sende den via deres hjemmeside under klager.

For sikkerheds skyld tog hun på Frederiksberg bibliotek og prøvede at sende den via hjemmesiden. Undervejs fik hun problemer med at sende den, og endelig da hun sendte den, fik hun ikke nogen bekræftelse på, at den var modtaget. Det hele virkede underligt, og hun talte med nogle medarbejdere på biblioteket, som også mente, det var godt nok underligt det der skete på computer. Så fik hun at vide, at den computer, hun prøvede at sende klagen var suspenderet !!! Der er også en dokumentation på det.

Anyway, for at hun blev sikker på, at Metro havde modtaget hendes klage, ringede hun til Metro og talte med en dame, som tydeligt blev overrasket over, at hun ikke fik en mail om klagen var modtaget i Metro. Fordi det var proceduren.

Det er den ene ting, og den anden ting er, at Metro sidste gang havde påstået, at det har sat kryds på et felt "truet", som hun ikke kunne forstå, om de mente, at hun havde truet kontrolløren, eller han havde noteret, at hun havde været udsat for trusler dagen før.

Hvis Metro mente, at hun havde truet kontrolløren, og hun har løjet om klage til DSB, skal hun sige, at hendes oplevelse af disse påstande er, at Metro bevidst eller ubevidst vil fremstille hende som en løgner ved, at de selv lyver om sagen. Er det ikke dobbeltmoralsk?

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig at kunne forevise gyldigt kort eller billet på forlangende,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af pjecen Metroens Rejseregler, og er tilgængelig på de fleste metrostationer,

at det fremgår af side 7, under afsnittet **Billetkontrol og misbrug**:

*“Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Billetten skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. 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. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse.”*

At af informationstavlen **Metroinformation**, der findes på alle stationer, fremgår det blandt andet:



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.

Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

at i den konkrete sag er kontrolafgiften udstedt den 6. marts 2013, og der fremsendes 1. rykker (Betalingspåmindelse 1) den 2. april 2013. Først herefter – den 24. april 2013 – modtages klagerens anke,

at anke over en kontrolafgift skal være tilsendt Metro Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, og klagerens henvendelse fastholdes således alene på baggrund af den overskredne ankefrist, samt

at klager i sin henvendelse til dem den 24. april 2013 vedhæftede billede af 2 værdisindstik – det ene gyldigt til dagen før kontrolafgiftens udstedelse og det gyldigt fra dagen efter – samt en udskrift af en transaktion for et billetkøb, ændrer ikke på det faktum, at der på kontrolltidspunktet ikke kunne forevises gyldig rejsehjemmel.

Klager oplyser i sin første henvendelse til os (telefonisk) den 24. april 2013, at hun har skrevet til DSB.

Vi har for god ordens skyld kontaktet DSB, som intet har registreret på klagers navn. DSB oplyser, at hvis en kunde ringer til dem, vedrørende en kontrolafgift udstedt hos Metro Service, vil de altid henvise kunden til at tage kontakt til Metro Service A/S.

Stewarden har ganske rigtigt "vinget af" i feltet **Nægtede modt.Giro**. Når der "vinges af" i dette felt, skyldes dette enten, at passageren er gået uden at ville tage imod girokortet, eller at stewarden af den ene eller anden årsag ikke har fået udleveret dette til kunden. Vil den manglende udlevering af girokort skyldes en fejl fra stewardens side, vil der typisk være foretaget et notat i bemærkningsfeltet om, hvorfor girokortet ikke er blevet udleveret eller stewarden vil henvende sig personligt i Kundeservice og anmode om at det originale girokort bliver eftersendt. Desværre er det ikke muligt at få præciseret, hvad der har gjort sig gældende i den konkrete situation.

Det er muligt, at klageren har bedt om at få fremsendt girokortet, men dette er på ingen måde en almindelig praksis, der eksisterer hos os. Ønsker en passager ikke at modtage girokortet i kontrolsituationen, er dette passagerens valg eller fravalg.

Det girokort klager refererer til at have modtaget ca. 1 måned efter selve udstedelsen, antager vi er den betalingspåmindelse, vi har fremsendt den 2. april 2014.

Efter nærmere revurdering er vi på baggrund af ovenstående indstillet på, alene at gøre krav på kontrolafgiftens fulde beløb på kr. 750,-, og afskrive rykkergebyret.

Der hersker fortsat ingen tvivl om, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

#### **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 nr. 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 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.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Fra Bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b: "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:***

Metro Service er efter lov eller andre retsregler ikke forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr. ved efterfølgende forevisning af et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort, men det er ifølge Metroens rejseregler muligt at få annulleret en kontrolafgift mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr., hvis der forevises gyldigt periodekort indenfor 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren har ikke haft et gyldigt periodekort til den 6. marts 2013, men fornyede kortet den 7. marts 2013 og indsendte dette den 24. april 2013 til Metro Service.

Klageren har gjort gældende, at hun i kontrolsituationen ikke modtog kontrolafgiften, men at den skulle eftersendes. Dette er ikke normal procedure, og at dette skulle være aftalen med stewarden er ikke bekræftet af Metro Service, ligesom stewarden krydsede af i feltet, at passageren nægtede at modtage girokortet. Ankenævnet finder det heroverfor ikke tilstrækkeligt godtgjort, at metro stewarden har indvilliget i at eftersende kontrolafgiften til klageren.

Det må herefter antages, at det beroede på klagerens egne forhold, at hun ikke blev bekendt med fristen for forevisning af periodekortet, der fremgår tydeligt af kontrolafgifternes bagside.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. – også fordi der ikke er indsendt et periodekort som var gyldigt *den 6. marts 2013*, hvor kontrollen foregik.

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. 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 27. januar 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust  
Nævnensformand