

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0385

Klageren: XX på vegne YY
2765 Smørum

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 100 kr. for manglende cykelbillet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 6. september 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. november 2013.

Sagens omstændigheder: Den 26. august 2013 rejste klagerens datter med metroen med sin cykel og nogle venner mellem Nørreport st. og Vanløse st.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel blev hun kl. 16:18 pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for manglende billet til sin cykel.

Den 6. september 2013 udfyldte klageren på vegne datteren Metro Services elektroniske klageformular og anførte følgende:

”Jeg startede min rejse på Måløv station og indløste gyldig billet via rejsekort vi var en gruppe sammen under denne rejse. Senere skiftede vi til metro. Her blev jeg stoppet og modtog en kontrolafgift. Der var ingen i gruppen som mente, at jeg skulle have handlet anderledes. Jeg mener derfor ikke, at det er rimeligt med en kontrolafgift i denne sag.”

Senere samme dag indsendte klageren på ny en enslydende klage dog med følgende tilføjelse: ”Har sendt en klage tidligere, men der var ikke afgift nr. på. Hvordan kan det være muligt, en fejl?”

I brev af 28. oktober 2013 adresseret til klagerens datter fastholdt Metro Service kontrolafgiften og skrev som begrundelse:

”Metroen kører, som de andre kollektive trafikmidler lokalt i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar, selv at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne, herunder også reglerne for cykler i Metroen. Reglerne for medtagelse af cykler i Metroen er uændrede, som oplyst på alle vores stationer.

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.


Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på www.rejsekort.dk.

På baggrund af ovenstående har vi derfor valgt at fastholde den udstedte kontrolafgift og vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – læs eventuelt mere på www.abtm.dk.

Har vi ikke senest 3 uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.”

Metro Service udsendte den 29. oktober 2013 et indbetalingskort til samme adresse som afgørelsen var stilet til. Indbetalingskortet så således ud:”

	00261000 40 K396330 Udskrevet d. 29-10-2013	
26-08-2013	Intet forevist 1 Cykel	100,00 100,00
IBAN: DK43 2000 0758 225 143 - Swift: NDEADKKK		
De bedes indbetale beløbet senest d. 18-11-2013.		
Vi gør opmærksom på, at såfremt beløbet ikke indbetales inden betalingsfristens udløb, vil der påløbe et gebyr på kr. 100,00.		
Indbetalingskort afrites inden betaling.		

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

” Det er en sørgelig sag, hvor Metro service ikke har styr på deres papirgang. Det er helt urimeligt at et stort selskab vælger ikke at svare på en fremsendt klage over deres bødeforlæg. Men vælger at fremsende yderligere krav om inddrivelse af denne bøde, som om der ikke var klaget over denne. Vi har her med et system at gøre der ikke har styr på hvad det modtager på deres egne systemer, og dette forhold er ikke rimeligt.

Denne metode er ikke i overensstemmelse med lov og ret i Danmark. Når der så samtidig er tale om et selskab, der drives under monopolagtige forhold, så kræver dette i højere grad, at der udvises den juridiske normale adfærd, hvor de forholder sig til den sag, som der er klaget over.

Metro har valgt ikke at svare på et eneste af de forhold, som jeg har oplyst om ved første anke over kontrolafgift, dette forhold ønsker jeg, de kommer med en forklaring på, som er juridisk holdbar.

Jeg forventer, at Metro sletter deres ønske om en kontrolafgift og sætter de 80 kr. som denne klage koster at indberette på min konto. En undskyldning for deres fremfærd ville også være rimelig i denne sag.

Hertil har Metro Service anført:

”Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I sagsbehandlingen af klage over den konkrete kontrolafgift, har vi undersøgt rejserne på det personlige rejsekort, klagers datter havde på det pågældende tidspunkt.

Af dette fremgår ingen rejser den 6.9.2013.

Af klagers henvendelse er der ikke oplyst navn på en anden rejsekort-indehaver eller nummeret på et andet rejsekort, der skulle være benyttet. Såfremt dette oplyses, vil vi meget gerne kigge på sagen igen, og se om vi kan komme med en mere præcis begrundelse.

Det er ikke helt klart, præcis hvad det er, klagers anke omhandler.

Angiveligt skulle vi ikke have styr på vores papirgang, og der skulle være sendt en rykker frem til klager. Det er naturligvis meget beklageligt, hvis der er tilfælde, hvor vi ikke har styr på papirgangen, men umiddelbart kan jeg ikke se, der skulle være fremsendt en rykker på den pågældende kontrolafgift. I forbindelse med vores fastholdelse den 29.10.2013, er der fremsendt et giroindbetalingskort. Dette er ikke en rykker, men det fremgår i bunden, at der kan påløbe et gebyr på 100 kr., såfremt betalingsfristen ikke overholdes.

Ligeledes nævner klager i sin henvendelse til ankenævnet: ”Metro har valgt ikke at svare på et eneste af de forhold som jeg har oplyst om ved første anke...”

Klager bedes oplyse, om det er den første af han 2 enslydende anker af 6.9.13, han mener. Af den første har han ikke indtastet et kontrolafgiftsnummer, det har han af den der umiddelbart efterfølgende fremsendes – hvortil han spørger ” Har sendt en klage tidligere men der var ikke afgift nr. på. Hvordan kan det være muligt, en fejl?”

Til dette har klageren anført:

” Sagen trin for trin:

1. At Under kontrol bliver der afgivet en bøde/kontrolafgift
2. Der bliver sendt en klage over denne kontrol via Metro hjemmeside.
3. Der sker ingen ting i sagen et stykke tid
4. Vi modtager en rykker for bøde/kontrolafgift der ikke forholder sig til at der er indgivet en klage over kontrolafgift
5. Der er ikke yderligere mulighed for at klage via Metro
6. Vi indgiver herefter klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Klage indeholder nu dette punkt: **Metro forholder sig ikke til at der er indgivet klage via deres eget klagesystem. Men sender ryk- kere for afgift der er under klage behandling.** Det er dette forhold som indgivet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.”

Hertil har Metro Service svaret:

”Sagen trin for trin:

Dato	Hændelse	Bemærkninger
26.08.2013	Der udstedes kontrolafgift til klagers datter, på strækningen Nørreport til Vanløse.	
06.09.2013	Der fremsendes anke til Metro Kundeservice, via www.m.dk	Ved denne henvendelse, får klager ikke tastet kontrolafgiftsnummeret
06.09.2013	Der fremsendes anke til Metro Kundeservice, via www.m.dk	Ved denne henvendelse, får klager tastet kontrolafgiftsnummeret
28.10.2013	Der fremsendes en fastholdelse til klager	
05.11.2013	Klagesag til udtalelse modtages fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.	

Vi kan ikke se, at der skulle være fremsendt en rykker i den pågældende sag, hvorfor vort krav er på 100 kr. vi kan derfor ikke genkende pkt. 4 i klagen.

Vedr. klagers punkt 6, hvori det anføres at vi ikke forholder sig at der er indgivet en klage via eget klagesystem, må vi henvise til vort svar af 28.10.2013, der er fremsendt til klagers datter. Vi har ikke fået dette svar retur, hvorfor vi ikke har grund til at tro, at svaret ikke skulle være afleveret på klagers adresse.

Som vi forstår det, klages der ikke over cykelafgiften, men over den manglende sagsbehandling. Set med vore øjne, har vi behandlet sagen, og fremsendt fastholdelse med forklaring frem til klager.”

Herover for har klageren gjort gældende:

”Hvad er en rykker?”

The screenshot shows the Den Danske Ordbog website. The search term 'rykker' is entered, and the results show it is a substantiv, fælleskøn. The definition includes: 'brev som et firma el.lign. sender til en kunde for at få vedkommende til at betale et skyldigt beløb som ikke er betalt til rette tid'. It also lists synonyms like 'rykkerskrivelse', 'rykkerbrev', and 'forskønnende erindringsskrivelse'. A highlighted example sentence reads: 'I den sidste rykker står der, at hvis ikke restancebeløbet er betalt inden otte dage, bortfalder forsikringen'. A second definition is also shown: 'brev som man sender til nogen for at få vedkommende til at handle hurtigere i en given sag', with a highlighted example: 'Der skulle gå et halvt år og flere rykkere, før jeg fik et svar fra ministeren'.

Fremsendte brev udtrykker tydelig mening om, at der efter modtagelsen af dette skal ske en handling og dette brev er derfor en rykker.

Dette ændrer ikke ved, at der er en juridisk fejlagtig måde at behandle en anke på. Der er ingen forbindelse mellem indsendte klage og det svar, der er sendt retur til undertegnede. Dette betyder, at de ikke har forholdt sig til den anke, som er fremsendt.”

Til dette har Metro Service gjort gældende:

”Klagesagen behandles som omfattende en klage over en cykelafgift på 100 kr.

.....

I sine henvendelser skriver klager (Faderen), at datteren startede sin rejse på Måløv st., og at hun indløste gyldig billet via sit rejsekort. Klager skriver endvidere, at de var en gruppe der rejse sammen.

Vi har undersøgt datterens personlige rejsekort, og heraf fremgår det ikke, at der er foretaget noget check ind den 26.8.2013 – hverken for en person eller for en cykel. Klager har ikke oplyst, hvilket andet rejsekort, der så er benyttet.

I vort svar til klager, fremsendt den 28. oktober 2013 fastholdes kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke er foretaget korrekt check ind på klagers personlige rejsekort (Se nedenfor):

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type=	Kortnr.	Kortseq.nr.	Rejseq.nr.	Lokation=	Udstyr / nr,=	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forsødbetaling	Gå til
06-09-2013 19:18:03	06-09-2013 19:22:53	Tilbagebetaling rejsekort		31	-	København H	RITA - 050232	-	0,00	0,00	0,00	Detail
06-09-2013 19:18:03	06-09-2013 19:22:53	Tilbagebetaling e-pung produkt		30	-	København H	RITA - 050232	-	0,00	-291,90	0,00	Detail
30-08-2013 20:54:11	30-08-2013 21:42:11	Check ud produkt		29	7	Stenstrup st	VAL_01375 - 13928A	EasyTrip	291,90	-10,00	50,00	Detail
30-08-2013 20:09:11	30-08-2013 20:21:56	Check ind produkt		28	7	Odense st	VAL_30182 - 13C803	EasyTrip	301,90	-50,00	50,00	Detail
17-08-2013 15:18:18	18-08-2013 00:32:32	Check ud produkt		27	6	Åkandehaven	VAL_04995 - 134419	EasyTrip	351,90	25,60	50,00	Detail
17-08-2013 15:07:24	18-08-2013 00:32:29	Check ind produkt		26	6	Ballerup st.	VAL_04994 - 133CSA	EasyTrip	326,30	0,00	0,00	Detail
17-08-2013 14:43:00	17-08-2013 15:11:13	Check ind produkt		25	6	Vanløse st.	VAL_22882 - 13C73D	EasyTrip	326,30	0,00	0,00	Detail
17-08-2013 14:39:12	20-08-2013 21:56:11	Kontrol		24	6	Firreholm st.	MET-EAM-7060 - 097060	-	-	-	-	Detail

Man kan naturligvis argumentere for, at når der ej heller er foretaget et check ind af en person her, må der være tale om et andet rejsekort, og vi kunne derfor have skrevet tilbage til klager, hvilket rejsekort, der så var rejst på. I det konkrete tilfælde har sagsbehandleren ikke været opmærksom herpå, hvorfor kontrolafgiften er fastholdt.

Selvom vi kunne have skrevet efter mere udførlig information, er fastholdelsen ikke forkert – der var jo ikke på klagers rejsekort, foretaget et korrekt check ind den pågældende dag.

Vi vil naturligvis gerne forholde os grundigt til klagers anke, hvorfor vi beder klager indsende information om, hvilket rejsekort nr. det pågældende check ind skulle være foretaget på – alternativt hvis rejsekort, der er tale om.

Vi vil herefter vende tilbage med et endeligt svar i denne sag.”

Hertil har klageren anført:

”Først men ikke mindst, så må jeg sige tak. Dette er første gang, at de har fremsendt en dokumentation, som forholder sig til noget af den fremsendte klage

Der er ingen problemer med at give dig dette nummer. Men det giver ingen mening.

Hvad er årsagen til, de ikke har det kortnummer?

Hvad er årsagen til at der skal gå 6 måneder før de forholder sig til en fremsendt klage? Hvad er årsagen til, at de fra start ikke har forholdt sig til de af kunden fremsendte klagepunkter?

Er der tale om, at de svarer på klager over afgifter pr. automatik uden at forholde sig til, hvad der klages over?

Den rykker/påmindelse vi modtog er skrevet på en sådan måde, at det kunne tænkes, at der er mange som har modtaget en magen til, hvor den eneste afvigelse er navn adresse dato og kontrolafgiftsnummer er dette tilfældet?”

Til dette har Metro Service gjort gældende:

”Vi beder ikke om datterens rejsekortnummer – det har vi.

Men af dette rejsekort fremgår der ingen rejse den 26.8.2013, hvor kontrolafgiften er udstedt.

Da kortsekvensnumrene er fortløbende, er der således heller ikke tale om, at der kan være foretaget et Check ind, der ikke er korrekt registreret.

Klager oplyser endvidere at hun ”indløste gyldig billet via rejsekort vi var en gruppe sammen under denne rejse”.

Da der således ikke er indløst billet på klagers rejsekort, beder vi om nummeret på det rejsekort, gruppen har foretaget Check-ind på.

Vi beklager, hvis vi i den indledende sagsbehandling ikke har været opmærksom på, at det angiveligt ikke var klagers eget rejsekort, der var foretaget et Check-ind på.

Der er således ikke tale om, at vi pr. automatik besvare klager, uden at forholde os til hvad der klages over. Men når ikke al nødvendig information er til rådighed, kan sagsbehandleren nogle gange – som tilfældet er her – tro, at der er tale om klagers rejsekort – og behandle sagen ud fra dette.

Vi beklager naturligvis den lange sagsbehandlingstid, og arbejder kontinuerligt på at reducere denne.

Klager skriver endvidere: "Den rykker/påmindelse vi modtog er skrevet på en sådan måde, at du kunne tænkes, at der er mange som har modtaget en magen til Hvor den eneste afvigelse er navn adresse dato og kontrolafgift nr. er dette tilfældet"?

Vi kan ikke se relevansen af dette i forhold til den konkrete klage. Men da rykkerskrivelser udskrives via samme skabelon, vil de naturligvis være ens, dog med de afvigelser klager nævner.

Afslutningsvis må vi – endnu engang – bede om at få fremsendt det rejsekortnummer, hvorpå klager mener at datterens cykel er checket ind."

Hertil har klageren skrevet:

"Metro Service svarer: "Vi kan ikke se relevansen af dette i forhold til den konkrete klage. Men da rykker-skrivelser udskrives via samme skabelon, vil de naturligvis være ens, dog med de afvigelser klager nævner."

Er dette lovligt ?"

Metro Service har afslutningsvist anført: "

- 26.08.13** Kontrolafgift udstedes gr. manglende billet til cykel
- 06.09.13** Anke indgår via hjemmesiden
- 06.09.13** Anke indgår via hjemmesiden (nu med oplyst afgiftsnummer)
- 28.10.13** Kontrolafgiften fastholdes
- 05.11.13** Klagesag oprettet i ABTM og fremsendt til udtalelse hos Metro Service A/S

Klager henviser i sin første henvendelse til ABTM til, at vi har valgt ikke at svare på et eneste af de forhold som blev oplyst ved første anke, dette ønsker klager en forklaring på.

Klager skrev i sin første henvendelse til os:

*Jeg startede min rejse på Måløv station og indløste gyldig billet via rejsekort vi var en gruppe sammen under denne rejse.
senere skiftede vi til metro
her blev jeg stoppet og modtog en kontrolafgift.
Der var ingen i gruppen som mente at jeg skulle have handlet anderledes.
Jeg mener derfor ikke at det er rimeligt med en kontrolafgift i denne sag.*

Med venlig hilsen

xx

Har sendt en klage tidligere men der var ikke afgift nr på. Hvordan kan det være muligt, en fejl?

Vi forstår simpelthen ikke klagers spørgsmål ”*Har sendt en klage tidligere men der var ikke afgiftsnummer på. Hvordan kan det være muligt, en fejl?*”.

Klager har fremsendt 2 enslydende henvendelser – en med referere til kontrolafgiftens nummer og en uden afgiftsnummer. Begge er indlagt på den konkrete sag.

05.11.13 Mail indgår fra ABTM, hvor det præciseres, at det ikke er en klage over kontrolafgiften, men rykkeren og den manglende begrundelse i Metros sagsbehandling.

Vi er meget uforstående over for dette, idet vi ikke kan se, at der fra vores side skulle være fremsendt en rykker til klagers datter.

30.03.14 Klager fremsender mail til ABTM – desværre forstår vi ikke, hvad klager mener, hvorfor vi vælger ikke at forholde os til denne.”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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. Følgende fremgår af Metroens rejseregler om cykler:

”Cykler

Uden for cykel-spærretiden kan du medtage din cykel i Metroen, når du har købt en cykelbillet. I cykel-spærretiden 7.00-9.00 og 15.30-17.30 er cykler ikke tilladt i Metroen. Medtages cykler i spærretiden, udstedes en kontrolafgift, og fortsat rejse er ikke tilladt. Dette gælder også selv om påstigning er sket inden spærretidens start.

Kontrolafgiftens beløb kan ses under afsnittet Billetkontrol og misbrug. I perioden juni, juli og august er cykler tilladt hele døgnet, hvis du har en gyldig cykelbillet. Metro Stewarder kan altid afvise cykler, hvis det vurderes, at der ikke er plads i toget.

.....

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler.

Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.”

Den konkrete sag:

Ankenævns sagen omhandler en kontrolafgift på 100 kr. for manglende billet til klagerens datters cykel ved rejse med metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at såvel Metro Services afgørelse af 28. oktober 2013 og "Indbetalingskortet" af 29. oktober 2013, som begge blev sendt til klagerens datters folkeregisteradresse, er kommet frem til adressaten – klagerens datter. Baggrunden for, at klageren muligvis ikke har set afgørelsen af 28. oktober 2013, men kun indbetalingsbrevet af 29. oktober 2013, beror således ikke på Metro Services forhold.

Klageren har hverken til Metro Service eller til ankenævnet indsendt dokumentation for, at datteren ved kontrollen i metroen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til sin cykel, eller at cyklen var checket ind på noget rejsekort.

Herefter anses kontrolafgiften på 100 kr. for pålagt med rette.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af, at Metro Service afgjorde sagen som en sag om manglende check ind på datterens rejsekort af en cykel.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren, som udfyldte klageformularen på vegne af datteren, undlod at oplyse, at det ikke var datterens rejsekort, som var anvendt til rejsen, og i øvrigt ikke indsendte dokumentation for gyldig rejsehjemmel til cyklen.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er udsendt nogen rykkerskrivelse til klagerens datter.

Brevet med overskriften "Indbetalingskort" på 100 kr., som var det beløb kontrolafgiften for den manglende billet til cyklen androg, og som blev sendt i umiddelbar forbindelse med sagens afgørelse den 28. oktober 2013, var ikke en rykkerskrivelse med et uberettiget rykkergebyr på 100 kr. Og klageren havde intet belæg for at antage dette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften på 100 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikrings selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand