

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0386

Klageren: XX
2800 Lyngby

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr., som klageren ikke er sikker på at være blevet pålagt. Han vil ikke underskrive tro- og loveerklæring.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. december 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. november 2013

Sagens omstændigheder: Den 6. oktober 2012 kl. 18:12 i metroen mellem Forum st. og Nørreport st. blev der udskrevet en kontrolafgift på 750 kr. til klagerens navn på baggrund af glemt kort. Der blev ikke forevist sygesikringskort eller andet til identifikation af passageren, men passageren underskrev en kvittering for modtagelsen med anførsel af klagerens cpr.nr.

Kontrolafgiften blev ikke betalt, og den 11. december 2012 sendte Metro Service til klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Som følge heraf udfyldte klageren en klageformular på Metro Services hjemmeside og gjorde gældende, at han havde været hjemme hele dagen og anmodede oplyst, hvor kontrolafgiften var udskrevet, og om der var forevist noget ID ved kontrollen.

Den 29. maj 2013 sendte Metro Service en tro- og loveerklæring til klageren, som han skulle udfylde og underskrive under straffeansvar på, at han ikke havde kørt i metroen den pågældende dag.

Den 31. maj 2013 sendte klageren en mail til Metroselskabets e-mailadresse, hvori han anførte, at sagen var eskaleret som følge af, at den nu var gjort til en straffesag, og om ikke han blot kunne starte med at se den originale kontrolafgift eller en kopi eller underskriften.

Metro Service modtog mailen fra Metroselskabet og anmodede klageren om at benytte Metro Kundeservices hjemmeside. Dette gjorde klageren ikke, og den 24. september 2013 sendte Metro Service endnu en betalingspåmindelse til klageren, idet kravet nu udgjorde 950 kr.

Den 26. september 2013 sendte klageren via Metro Kundeservice en anmodning om, at Metro Service løftede bevisbyrden for, at han havde modtaget kontrolafgiften. Han udtrykte endvidere utilfredshed med sagsbehandlingstiden på næsten et år.

Den 24. oktober 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften på baggrund af at klageren fastholdt ikke at have kørt med metroen men ikke havde villet returnere tro- og loveerklæringen i underkrevet stand, hvilket var nødvendig for en fortsat sagsbehandling.

Med tro- og loveerklæringen fulgte en skrivelse med følgende ordlyd:

Skyldig eller uskyldig?

Noget af det værste, man kan komme ud for her i livet, er at blive uskyldigt anklaget. Derfor er det også yderst beklageligt, hvis du har modtaget en betalingspåmindelse fra os, hvor vi beder dig om indbetale, hvis det ikke er dig, der har kørt med Metroen den pågældende dag. Det er en alvorlig sag for os, fordi vi kommer til at anklage dig for noget, du ikke har gjort. Når dette er sagt, er det også alvorligt, fordi vi så må konkludere, at en anden person har kørt i Metroen uden billet og har oplyst dit navn til vores steward.

Hvad sker der, når nogen misbruger dit navn?

Når vi erfarer, at nogen misbruger en andens navn, starter en større proces for at afsløre gerningsmanden. Det er yderst ressourcekrævende, men det kan ikke være anderledes, når både du og vi er ofre for en kriminel handling. Det sker derfor også, at sådanne sager politianmeldes.

Vi håber, du bærer over med os, men vi er desværre nødsaget til at reagere på navnemisbrug og kørsel uden billet i Metroen. Nedenfor kan du læse lidt om hvorfor.

Kender du gerningsmanden?

Et af de første spørgsmål, der opstår, er, om du kender gerningsmanden. Det viser sig nemlig tit, at den der snyder, har oplyst både dit navn, dit personnummer/fødselsdato og din adresse.

Med det kendskab vedkommende har til dig, er det derfor nærliggende at tro, at personen er – eller har været – en del af din omgangskreds.

Hvad enhver skyldig bør vide

Det sker desværre også, at dem, der i første omgang siger, at deres navn er blevet misbrugt, i virkeligheden var med i Metroen og selv modtog kontrolafgiften. De har med andre ord afgivet falsk erklæring, og det er en alvorlig sag for både dem og os.

For det første er det lige så strafbart at afgive falsk erklæring, som at opgive falsk navn. Dernæst kan en falsk erklæring også føre til politianmeldelse for bedrageri.

Det går ud over straffeattesten

En dom for bedrageri kan komme til at stå i straffeattesten, og når der tænkes på, at kommende arbejdsgivere stadig oftere vil se straffeattesten, så var det måske bedre, at tænke sig om, før det er for sent.

Oven i alt det andet kommer sagsomkostningerne

Ender sagen i retten med en dom for bedrageri, kan vedkommende se frem til en ekstraregning for sagsomkostningerne.

Når alt dette er sagt, så ved vi godt, at enkelte afgiver falsk erklæring, fordi de ikke kan betale kontrolafgiftens beløb på én gang. Netop på baggrund heraf det muligt at opnå en afdragsordning med Metroen. Afdragsordningen er omkostningsfri.

Hvad gør du nu?

Hvis dit navn er blevet misbrugt, beder vi dig udfylde den vedlagte blanket, hvor du erklærer, at det ikke er dig, der har kørt i Metroen uden gyldig billet eller kort. Erklæringen underskriver du under straffeansvar.

Hvad gør vi nu?

Når vi har modtaget din erklæring, sker der følgende. Vi starter en undersøgelse, der skal prøve at finde den person, der snyder os. For eksempel kan en grafolog undersøge både din og den ukendte persons underskrift. Du bedes venligst udfylde og returnere erklæringen inden 8 dage

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

"I efteråret 2012, modtager jeg en rykker for en kontrolafgift, jeg aldrig mindes af have modtaget. Afgiften skulle have været udskrevet til mig på en dag, og i et område jeg bestemt ikke mindes af have rejst, og jeg beder om at se en kopi med min underskrift på, så jeg kan være sikker på, at det er en afgift, jeg personligt har modtaget, men jeg modtager intet fra metroselskabet.

Ventetiden undrer mig, så tager jeg kontakt til metro-selskabet. Der går virkelig lang tid, og jeg når at modtage endnu en skrivelse, med krav om betaling, hvor efter jeg kontakter dem igen. I foråret 2013 modtager jeg endnu en skrivelse, denne gang med en trussel om politianmeldelse, grundet forfalsket underskrift. Dette sker, uden at jeg har hørt noget forud. Jeg har ej heller modtaget dokumentation for, at afgiften er min. Nu - mere end ét år efter afgiften angiveligt skulle være givet til mig, er min sag endnu ikke afsluttet, og metroselskabet fastholder deres krav (som nu er vokset), uden at fremvise dokumentation. Jeg er mildt sagt rystet over den behandling, jeg har fået i denne sag, store dele er metroselskabet umulig at få i tale, i den anden bliver man behandlet som forbryder. Jeg fastholder, at jeg aldrig har modtaget afgiften.

Jeg ønsker, at alle krav og tiltaler mod mig bortfalder - eller alternativt, hvis min skyld kan bevises, at vi falder tilbage til den originale afgift."

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

" Det er helt korrekt, at klager henvender sig til os den 19. december 2012, og i sin henvendelse anfører, at han har modtaget en betalingspåmindelse, men ikke mener at have kørt med metroen.

Når vi modtager sådanne henvendelser – hvad enten henvendelsen modtages skriftligt eller telefonisk – er det helt almindelig procedure hos os, at fremsende en tro- og loveerklæring, som kunden udfylder og returnere til os i den frankerede svarkuvert, der er vedlagt i brevet. Kunden vil altid kunne få at vide, vide hvor billetteringen er foregået, måtte dette være ønskeligt, men kopi af kvitteringsdelen, fremsendes først, når sagen er færdigbehandlet.

Den fremsendte Tro- og loveerklæring skal ikke opfattes som et forsøg på at fastholde kontrolafgiften – tværtimod forsøger vi at udelukke, at det er vedkommende, der har befundet sig i metroen den pågældende dag.

Klager vælger imidlertid at se bort fra vores brev, og i stedet fremsende en mail til Metroselskabet.

Herefter foretager klager sig ikke yderligere før vi den 24. september 2013 fremsender Betalingspåmindelse 2, hvor klager den 26. september 2013 fremsender en henvendelse via vores hjemmeside – denne besvarer vi den 24. oktober 2013.

Idet klager ikke har reageret yderligere til os, antager vi således, at klager ikke har ønsket at få sin sag behandlet.

På baggrund af ovenstående fastholder vi fortsat vores krav på kr. 950,- (kontrolafgiftens beløb samt de 2 tillagte rykkergebyrer."

Heroverfor har klageren anført:

"Kunden vil altid kunne få at vide, vide hvor billetteringen er foregået, måtte dette være ønskeligt,"

Det har jeg ikke kunne få af vide ved telefonisk henvendelse - jeg fik lige præcis den modsatte besked af vide i telefonen.

"kopi af kvitteringsdelen, fremsendes først, når sagen er færdigbehandlet."

Det vil sige at jeg skal først erkende mig skyldig førend jeg kan få af vide, om det rent faktisk var mig?

"Klager vælger imidlertid at se bort fra vores brev, og i stedet fremsende en mail til Metroselskabet."

Når jeg henvender mig, ser jeg i min optik ikke "bort fra" brevet. Jeg ønsker blot ikke at blive stemplet som forbryder. Jeg kan ikke svare på noget, på "tro og love" at det ikke var mig, når jeg kun er cirka 99% sikker. Bøden skulle være fra en periode, som var stresset som aldrig før, og som få før mig må have oplevet. Jeg beder blot om at se bøden - der må stå noget legitimationsnummer af en art og/eller en underskrift.

"Idet klager ikke har reageret yderligere til os"

Jeg har reageret hver gang jeg har fået en skrivelse fra selskabet.

Det ser ud til at jeg kan vælge mellem at betale en bøde der måske ikke er min, eller underskrive på "tro og love" på noget som jeg kun er 99% overbevist om?

Jeg fastholder stadig behandlingen er urimeligt, og at bøden *umiddelbart* ikke er min. Selskabet må enten have en dårlig sag, eller også er sagsgangen forkert, det må kunne være muligt at bevise min skyld."

Hertil har Metro Service anført:

"Når en kunde kontakter os og oplyser, at vedkommende ikke har kørt/været i metroen en given dag, er det jo ikke relevant, hvor og hvornår kontrolafgiften skulle være udstedt. Som udgangspunkt giver vi derfor ikke yderligere oplysninger om en udstedt kontrolafgift, eneste undtagelse herfra er, at det kan oplyses, hvor billetteringen er foretaget. Hvad der konkrete er spurgt om og sagt, i den telefonsamtale klager henviser til, vides desværre ikke, da denne samtale ikke er blevet båndet.

Klager spørger til, om han først skal erkende sig skyldig, før kvitteringsdelen fremsendes/vises?

Det er – som tidligere nævnt – helt almindelig praksis hos os, at fremsende en tro- og loveerklæring, måtte en passager kontakte os og oplyse, at vedkommende ikke har været i metroen den pågældende dag.

Klager skriver til os den 19. december **"Jeg har fået en påmindelse om betalingen af en kontrolafgift. Dette må bero sig på en misforståelse - bøden skulle være skrevet en dag hvor jeg var hjemme hele dagen, og kan derfor slet ikke have fået en bøde?"**

Klager oplyser intet om, at han ikke er sikker på, hvorvidt han har været i metroen – tværtimod.

Idet klager oplyser, at han har været hjemme hele dag, oplever vi det ikke problematisk, at skulle underskrive en tro- og loveerklæring.

Når vi modtager den underskrevet tro- og loveerklæring oprettes sagen og der sker en egentlig sagsbehandling – modtager vi ikke den underskrevne tro- og loveerklæring, opfatter vi det således, at klager har været i metroen, og derfor ikke vil underskrive.

I situationer, hvor passageren oplyser at være i tvivl om, hvorvidt det er ham/hende, der har været i metroen, anbefaler vi altid, at anføre dette på erklæringen, da denne information således vil indgå i den samlede vurdering af sagen.

Det skal præciseres, at vi ikke stempler en kunde som forbryder – vi ønsker blot at kunne undersøge sagen til bunds og ikke fastholde en kontrolafgift udstedt til en person, hvis persondata reelt er blevet misbrugt.

For god ordens skyld skal sagsforløbet opsummeres:

6. oktober 2012	Kontrolafgiften udstedes
11. december 2012	Betalingspåmindelse 1 fremsendes
19. december 2012	1. henvendelse via vores hjemmeside modtages
29. maj 2013	Tro- og love fremsendes
31. maj 2013	Klager henvender sig til Metroselskabet
10. juni 2013	Klager meddeles at al henvendelse skal ske via hjemmesiden
24. september 2013	Betalingspåmindelse 2 fremsendes
26. september 2013	2. henvendelse via vores hjemmeside modtages
24. oktober 2013	Kontrolafgiften fastholdes grundet manglende fremsendelse af tidligere fremsendt tro- og loveerklæring (ny erklæring fremsendes for fornyet genoptagelse af sagen)
5. november 2013	Sagen modtages til udtalelse hos os fra Ankenævnet

Grundet et ekstraordinært arbejdspress havde vi i perioden omkring efteråret 2012 til sommeren 2013 en meget lang svartid, hvilket beklageligvis er årsagen til, at klagers 1. henvendelse først besvares ca. ½ år efter modtagelsen.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at der ER kvitteret for modtagelsen af kontrolafgiften, og der ER påført navn og fuldt cpr-nummer, hvorfor vi ikke mener at have en dårlig sag, som klager anfører.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Jeg har ikke en kopi af den originale kontrolafgift der angiveligt skulle være skrevet til mig, ej heller et minde om at jeg skulle have modtaget den. Det fastholder jeg - jeg er dog som almindeligt menneske ikke ufejlbarlig og kan tage fejl.

Det kan meget vel være, at det er praksis at holde kopien hemmelig, men hvis en kopi af kontrolafgiften forefindes hos Metro-selskabet, må det være muligt for mig at se den. Det ville alt andet lige havde sparet os for en masse tid, og denne sag.

”...hvor passageren oplyser at være i tvivl om, hvorvidt det er ham/hende, der har været i metroen, anbefaler vi altid, at anføre dette på erklæringen...” det er ingenlunde den vejledning jeg har fået.

"Afslutningsvis kan vi oplyse, at der ER kvitteret for modtagelsen af kontrolafgiften, og der ER påført navn og fuldt cpr-nummer, hvorfor vi ikke mener at have en dårlig sag, som klager anfører." ergo - der findes en kopi med min underskrift hos metro-selskabet - så skulle jeg mene at det muligt for mig at se en kopi. Som tidligere skrevet kunne det have sparet mig, klageinstansen, og metroselskabet for uendeligt meget. Det kan være det er praksis, men selv for en stor virksomhed overfor menig mand må det være muligt at være fleksibel."

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: På sekretariatets forespørgsel om, hvorledes passage-rens identitet undersøges, når der ikke forevises ID ved kontrollen, har Metro Service oplyst følgende:

"Stewarden har mulighed for via PDA'en at spørge ind til personlige informationer:

- ❖ Hvornår personen er tilflyttet nuværende adresse
- ❖ Fuldt navn på forældre
- ❖ Bopælssamling (fuldt navn og fødselsdata på de personer, der er tilmeldt samme adresse)

Desværre er det ikke altid, at stewarden noterer på kontrolafgiften, at der er stillet tjek-spørgsmål. Det skal i den forbindelse noteres, at vi i sidste halvår 2013 har indskærpet dette for stewardkorpsset, således at det fremadrettet gerne skulle være anført i bemærkningsfeltet, når der er spurgt ind til sådanne personlige informationer"

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. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det følger af Metro Services rejseregler (forretningsbetingelser), at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. 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 forlængende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Steward kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen.

Den konkrete sag:

Klageren gjorde i sin første henvendelse den 19. december 2012 til Metro Service gældende, at han havde været hjemme hele dagen den 6. oktober 2012, hvor kontrolafgiften var blevet udstedt, hvorfor den ikke kunne være udstedt til ham.

Klageren har imidlertid ikke villet underskrive tro- og loveerklæring på dette, og han har under ankenævnsagen ikke fastholdt dette standpunkt, idet han har ændret sin forklaring til følgende udsagn:

"ej heller [har jeg] et minde om at jeg skulle have modtaget den. Det fastholder jeg - jeg er dog som almindeligt menneske ikke ufejlbarlig og kan tage fejl. Det ser ud til at jeg kan vælge mellem at betale en bøde der måske ikke er min, eller underskrive på "tro og love" på noget som jeg kun er 99% overbevist om?"

*"Jeg fastholder stadig behandlingen er urimeligt, og at bøden **umiddelbart** ikke er min.."*

"Jeg kan ikke svare på noget, på "tro og love", at det ikke var mig, når jeg kun er cirka 99% sikker. Bøden skulle være fra en periode, som var stresset som aldrig før, og som få før mig må have oplevet."

Når klageren anfører, at han ikke kan huske, om han er blevet pålagt en kontrolafgift, og ikke vil underskrive på, at han ikke har rejst med metroen den pågældende dag, tyder dette efter ankenævnets opfattelse på, at klageren rejste med metroen på det pågældende tidspunkt. Dette understøttes endvidere af, at der ved kontrollen blev oplyst klagerens cpr-nr.

Da kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af glemt periodekort, blev den herefter på det foreliggende grundlag pålagt med rette.

Metro Service bør efter denne sags afgørelse forevise kvitteringen for klageren og for sekretariatet, uanset at klageren ikke underskriver en tro- og loveerklæring.

Ankenævnet bemærker, at selv om underskriften på kvitteringen ikke måtte ligne klagerens, ændrer det ikke ved denne afgørelse, da klageren ikke inden sagens afslutning har villet underskrive tro- og loveerklæringen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., i hvert fald så længe klageren ikke vil underskrive tro- og loveerklæringen.

Klageren skal betale beløbet 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 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnshoved