

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0119

**Klageren:** XX  
København Ø

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobil-periodekort samt 2 rykkergebyrer på hver 100 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 20. september 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 25. marts 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren var indehaver af et mobil-periodekort til zonerne 01 og 02, som hun havde købt den 3. september 2013.

Den 19. september 2013 skulle hun køre med metroen til Fields i zone 03. I følge klageren foreviste hun sit periodekort af egen drift i forbindelse med udstigning af metroen på Ørestad st.

Da Ørestad st. ligger i zone 03, blev klageren pålagt en kontrolafgift. På kontrolafgiften anførte stewarden som begrundelse for kontrolafgiften "intet forevist", men tog samtidigt et billede af klagerens mobil-periodekort. I en note anførte stewarden følgende: " <Note>pax har aldrig haft periodekort før og troede hun kunne køre med metroen overalt</Note>"

Billede fra stewardens PDA



Klageren anmodede via deres elektroniske klageformular den 20. september 2013 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, med den begrundelse, at hun var arbejdsløs, søgte job i indre by, og af egen drift havde vist periodekortet til stewarden, som havde opfordret hende til at klage, og som ville kommentere sagen på sin indberetning.

I en autogenereret mail den 20. september 2013 kl. 11:50 skrev Metro Service til klageren, at de bekræftede modtagelsen af klagen og ville vende tilbage så snart de havde behandlet klagen. Derudover stod anført:

"Såfremt du har angivet kontrolafgiftsnummeret korrekt, vil sagen være sat i bero, indtil vi har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse, og du skal således ikke indbetale kontrolafgiftsbeløbet inden for den normale 14 dages frist.

Hvis du har spørgsmål til sagen, kan du ringe til Metro Kundeservice på telefon 70 15 16 15. Oplys venligst dit sagsnummer: XXXXXX når du ringer. Telefonerne er åbne på hverdage mellem kl. 08:00 og 16:00.

Med venlig hilsen  
Metro Kundeservice"

Som e-mail afsender-adresse var anført: [noreply@m.dk](mailto:noreply@m.dk)

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev sendt med posten den 25. september 2013. De henviste til selvbetjeningsprincippet og anførte følgende:

"Du skal derfor altid sikre sig, at dit kort eller din billet er korrekt stemplet, indeholder de krævede zoner og gælder til hele rejsen.

På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen er der opsat et zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Dit periodekort er specifikt bundet til de zoner, som står på det. Rejser du uden for disse zoner, skal du købe tillægsbilletter. For hver tillægsbillet (1 zone) du køber, kan du rejse i yderligere én zonerings omkring de zoner, som er omfattet af dit periodekort.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet."

Klageren benyttede "besvar"- funktionen i den bekræftelses-email fra "noreply@m.dk", som hun havde modtaget den 20. september 2013, og skrev den 11. oktober 2013 følgende mail til Metro Service:

"Ref.: Nedenstående klage og jeres svar af 25.09.2013, som jeg først kunnet tage del af i går, da jeg er boligløs og har midlertidig adresse hos min søn, men boet hos anden familie i nogle dage.

Jeg er ked af at konstatere, at I ikke har vist forståelse for min forklaring.

Det undrer mig, eftersom Stewarden viste stor forståelse og gav udtryk for, at hun var klar over at jeg ikke havde prøvet på at snyde, eftersom jeg selv opviste mit kort, uden hendes op foran, da toget lige var ved at standse ved Ørestad station, hvor jeg skulle af.

Jeg må naturligvis acceptere bøden, hvis I ikke kan vise forståelse for mit, ubevidst forkerte, agerende.

Jeg bliver dog nødt til at oplyse at jeg er arbejdsløs og har dermed en meget begrænset økonomi og ikke ser mig i stand til at betale bøden til tiden, men må foreslår en afdragsordning på max. 100,- om måneden - det er hvad jeg kan klare og kan forpligte mig til p.t.  
Afventer Jeres svar.

Med venlig hilsen"


Klageren modtog ikke svar på henvendelsen, da e-mailadressen ikke kunne anvendes til besvarelse. Der kom ifølge klageren ingen autogenerated meddelelse til hende herom.

Da Metro Service ikke havde modtaget klagerens e-mail, sendte de med posten den 3. december 2013 en betalingspåmindelse til hende med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr. Brevhovedet på brevet så således ud:

**Metro**

Metro Kundeservice

Metrovej 3  
2300 København S

T 7015 1615  
F 3248 2850  
 [www.m.dk/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice)

Klageren skrev på ny den 9. december 2013 til den samme e-mailadresse, som hun tidligere havde benyttet; [noreply@m.dk](mailto:noreply@m.dk):

"Jeg refererer endnu engang til nedenstående sag, hvor De kan se mit svar på Deres brev af den 25. september 2013, hvor De afviser min klage.  
Jeg har ikke fået svar på nedenstående mail hvor jeg tilbyder en afbetalingsordning. Jeg er arbejdsløs, på kontanthjælp og kan ikke klare at betale hele beløbet og havde nok troet at De ville være forstående overfor

mit forslag - men jeg har ikke hørt noget fra Dem!  
Derimod modtager jeg en betalingspåmindelse med rykkergebyr på kr. 100,-.  
Dette kan ikke være rigtigt!  
Jeg udbeder mig et svar på mit forslag om delbetaling og forventer at De krediterer det tilskrevne 100,-!  
Indtil jeg har modtaget Deres svar foretager jeg mig ikke yderligere.  
Med venlig hilsen"

Da Metro Service heller ikke modtog denne e-mail, sendte de med posten den 27. februar 2014 betalingspåmindelse 2 med et yderligere rykkergebyr på 100 kr., i alt 950 kr.

Klageren returnerede brevet til Metro Services postadresse med anmodning om at annullere rykkergebyrerne, da hun i e-mails af 11. oktober og 9. december 2013 havde anmodet om afdragsordning.

I brev af 19. marts 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgift og rykkergebyrer med henvisning til, at de ikke havde modtaget de omtalte e-mails. De oplyste, at de ikke havde nogen offentlig e-mailadresse, og at al henvendelse skulle ske via [www.m.dk](http://www.m.dk) eller pr. brev.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret eller en afdragsordning, og rykkergebyrerne annulleret. Til støtte herfor har hun gjort gældende,

at hun har klaget over kontrolafgiften, idet hun var i god tro, hvilket også medarbejderen gjorde opmærksom på. Denne foreslog, at klageren skulle prøve at klage over bøden. Hun henvendte sig nemlig selv til stewarden, samtidigt med at hun forlod toget, uden opfordring fra stewardens side.

Dette synes hun beviser, at hun var i god tro. Dette accepterer Metro ikke.  
Hun svarede på deres brev om, at de fastholder bøden via den mail-adresse, som hun fik svar på sin klage, hvilket hun ikke kan se nogen steder, at hun ikke kan. Hvis man ikke kunne henvende sig ad denne vej burde man vel ikke kunne besvare henvendelsen på denne mailadresse.

I denne mail beklagede hun deres fastholdelse af bøden og gjorde opmærksom på, at hun naturligvis blev nødt til at acceptere denne, men at hun som arbejdsløs og på kontanthjælp ikke har mulighed for at betale hele beløbet på en gang og foreslog en afdragsordning.

Hun ventede så på svar på sin henvendelse men modtog ikke noget svar, men et nyt indbetalingskort påført et gebyr på 100 kr.

Hun svarede endnu engang på mailadressen og beklagede sig over at hun ikke havde fået svar på sin henvendelse men bare et nyt indbetalingskort. Endnu engang intet svar, men endnu en betalingspåmindelse med gebyr, hvorefter hun prøvede at skrive et brev til Metro for at beklage sig over deres fremgangsmåde.

Denne henvendelse fik jeg svar på hvor de gør opmærksom på at de ikke modtaget mine henvendelser. Først i dette brev læser jeg at Metro ikke har en offentlig e-mail adresse og at man kun kan henvende sig via hjemmesiden eller med alm. post. Hun forstår derfor ikke, at hun ikke fik den information tidligere i forløbet, således at hun kunne henvende sig på den korrekte måde. Hun svarede jo på den mail, som de havde henvendt sig på til hende.

### Kontrolafgiften.

Metro hævder, at hun blev billetteret tidligere på turen. Det passer ikke! Hun blev slet ikke bedt om at vise sin billet, idet hun og kontrollanten stod til at forlade toget på Ørestad Station, da klageren uopfordret viste sit månedskort. At klageren overhovedet viste det, ved hun ikke, vel nok en refleks? Tåbelig en, set i bakspejlet!

Hun blev *ikke* opfordret til at vise sin billet, og det fortæller, at hun var i god tro og overhovedet ikke tænkte, at billetten ikke gjaldt. Kontrollanten viste stor forståelse. Klageren tror, hun kunne se klagerens overraskelse og dernæst fortvivelse over, at hun rejste på en ugyldig billet. Kontrolløren opfordrede klageren til at indsende en klage og fortalte klageren, at hun ville lave et notat om situationen i sin registrering af bøden. Derfor undrer det klageren, at Metro udtaler sig, som de gør. Overfor klageren ville hun "tale klagerens sag" og iflg. Metro, har hun billetteret klageren langt tidligere på turen!?!

### Rykkergebyr.

At klageren har svaret Metro via en "forkert mailadresse" kan ikke være ensbetydende med, at de ikke anerkender modtagelse af hendes svar.

Hun er ikke en erfaren brugere af nettet (se hendes alder), og kan ikke se det fremgår, at hun ikke kunne svare på denne mail!

Når man får tilsendt en mail med en rykker, er det vel ret naturligt at man bare klikker "svar" og returnerer dette med det samme.

Hvis Metro ikke ønsker, at deres kunder skal benytte denne mulighed, burde det ikke være muligt at svare på denne mail - dette har hun oplevet flere gange, f.eks. fra teleudbydere. Kan man ikke svare på denne form for mails, er det jo naturligt at søge oplysninger om, hvordan man kan svare. Men dette var ikke tilfældet, idet hendes svar gik igennem, hun checkede, at det blevet sendt og gik naturligvis ud fra, at det også blev modtaget!

Burde man ikke fra Metro's side have forståelse overfor en "Ny og uerfaren" kunde?

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på deres stationer.

Klageren anfører både i sin henvendelse til dem den 20. september 2013 og efterfølgende i sin henvendelse til ankenævnet, at hun uden opfordring henvender sig og fremviser sit månedskort til kontrollanten, samtidig med at hun forlod toget.

Dette er de uforstående over for, idet klager er blevet billetteret efter metroen har forladt DR-byen station – og klager har oplyst Ørestad som sin slutdestination.

Deres billetterende personale er instrueret i altid at anføre "fra station" som den station, metroen senest har forladt, på det tidspunkt, hvor passageren billetteres.

Som det fremgår af klagers mobilperiodekort, er dette gyldigt til zonerne 01 + 02.

På alle stationer og i alle tog er der opsat oversigtskort, hvoraf det kan aflæses, hvilken zone den/de enkelte stationer er beliggende i.

I togene ser oversigten ud som nedenfor.



Klager anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at hun har skrevet til dem via den mailadresse, der fremgik af det autosvar, som blev tilsendt hende.

Umiddelbart antager de, at klageren har forsøgt at fremsende sine mails til den "mailadresse", der figurerer øverst i bekræftelsesmailen, som tilsendes kunder, der henvender sig via deres hjemmeside.



Som det fremgår, kan denne e-mailadresse ikke benyttes – **noreply** - da denne alene er en afsendermail. Det fremgår også af teksten, at hvis der ønskes en status på en klage, kan kundeservice kontaktes på telefon 70151615.

Af de fremsendte betalingspåmindelser er der heller ikke henvisning til nogen e-mailadresse, men derimod til deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Telefonnummeret til kundeservice fremgår ligeledes af disse betalingspåmindelser.

I det svarbrev, der tilsendes klager den 25. september 2013, fremgår det, at klager har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet, samt at hvis de ikke senest 3 uger fra førnævnte dato har modtaget besked om, at sagen er blevet anke til ankenævnet eller de forinden har modtaget indbetalingen, vil deres rykkerprocedure blive påbegyndt.

De har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, hvor de blandt andet stillede følgende konkrete spørgsmål:

- Ville stewarden altid udstede en kontrolafgift, hvis passageren – på eget initiativ – fremviser sit periodekort som i dette tilfælde, hvor rejsen stort set er afsluttet, og hvor toget forlades?

Hertil svarede stewarden:

Kan ikke umiddelbart huske sagen, men jeg ville nok ikke give en afgift, hvis passageren lige inden vedkommende skulle af, ville vise mig kortet, uanset om kortet gjaldt eller ej. Jeg vil altid hen-vise til kundeservice, hvis kunden er utilfreds.

Det er korrekt, at stewarden i bemærkningsfeltet har anført "***pax har aldrig haft periodekort før og troede hun kunne køre med metroen overalt***". Deres billetterende personale skriver ofte informationer, de modtager fra kunderne – men dette er jo alene et kundeudsagn.

De mener, det tydeligt fremgår af kontrolafgiften, hvordan denne skal ankes, og det er muligt at gøre dette via e-mail, men også via almindelig post, såfremt kunden enten ikke har adgang til IT, eller ikke føler sig fortrolig hermed.

Af svaret der bliver tilsendt kunder, der benytter deres gamle e-mailadresse, fremgår det:



Klager er således blevet gjort bekendt med, at den fremsendte mail ikke ville blive læst, samt at hun skulle benytte kontaktformularen på [www.m.dk](http://www.m.dk) i stedet.

Måtte klager have været i tvivl, fremgår telefonnummeret til Metro Kundenservice nederst i mailen, og det ville have været muligt at ringe.

Afslutningsvis kan det oplyses, at de har ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt klager har handlet i god eller ond tro, hvorfor de alene forholder sig til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

## **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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

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 forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder 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. 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.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

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.

### ***Den konkrete sag:***

#### Vedrørende kontrolafgiften:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at stewarden på kontrolafgiften har skrevet "intet forevist" som grundlag for kontrolafgiften, selv om samme steward har taget foto af klagerens mobilperiodekort. Fotoet er fremlagt i sagen.

Som følge heraf lægger ankenævnet vægt på klagerens version af episoden, og Metro Services bedes indskærpe over for stewards, at de bør være mere præcise i begrundelserne for udstedelse af kontrolafgifter.

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 01, 02 og hun havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved Ørestad st. i zone 03, hvor hun foreviste sit periodekort til stewarden.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kor-

tet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

#### Vedrørende rykkergebyrerne:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren besvarede Metros brev om fastholdelse af kontrolafgiften via en e-mail sendt den 11. oktober 2013 til "noreply@m.dk", hvorfra hun tidligere havde modtaget besked om sagens status.

Klageren anvendte således ikke e-mailadressen [Kundeservice@m.dk](mailto:Kundeservice@m.dk), som sender et autogeneret svar om, at denne adresse ikke længere kan anvendes.

Klageren modtog derfor ikke noget autogeneret svar på sin e-mail sendt til [noreply@m.dk](mailto:noreply@m.dk), selv om denne e-mailadresse ikke kunne benyttes. Ej heller var der i selve tekste i e-mailen besked om, at e-mailadressen ikke kunne benyttes.

Da klageren således allerede i mail af 11. oktober 2013 gjorde indsigelser, og var berettiget til at anse denne indsigelse for at være kommet frem til Metro Service, var de ikke berettiget til den 3. december 2013 at sende hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr.

Klageren gjorde på ny den 9. december 2013 indsigelser til samme e-mailadresse, hvorfor Metro Service heller ikke den 27. februar 2014 var berettiget til at sende klageren endnu en rykkerskrivelse.

Herefter skal rykkergebyrerne frafalde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. men skal frafalde rykkergebyrerne.

Kontrolafgiften skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15. Metro Service må oplyse, om hun kan indgå en afdragsordning med dem.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

Da Metro Service har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal de ikke betale klagegebyr for tabt sag i ankenævnet.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand