

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0157

**Klageren:** XX  
2300 Kbh. S.

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel på forlangende. Forevist efterfølgende. Samt rykkergebyr på 100 kr.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 1. april 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. maj 2014.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste med metroen den 2. februar 2014, hvor han i forbindelse med en kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "glemt kort". Den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt udstedt kl. 07:29 og afsluttet kl. 07:30. Klageren har oplyst, at kontrollen fandt sted om natten.

På kontrolafgiften er desuden skrevet "false" i feltet, om passageren har nægtet at modtage kontrolafgiften, hvilket betyder, at kontrolafgiften er udleveret til passageren. Klageren har oplyst, at han ikke fik udleveret en kontrolafgift. Klageren nægtede at underskrive kvittering for modtagelse af kontrolafgiften.

Efter kontrollen var afsluttet og stewarden var gået videre, fandt klageren i følge det oplyste sit FlexCard i baglommen. Han gik derfor hen til stewarden og foreviste kortet, som var gyldigt i alle zoner fra den 28. januar – 28. februar 2014. Stewarden har bekræftet, at klageren efter kontrollen foreviste et kort, hvorefter stewarden forklarede, at klageren skulle henvende sig skriftligt til Kundeservice.

Et FlexCard er upersonligt og uden foto og kan benyttes af ihændehabereren.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften eller henvendte sig til Kundeservice, og den 20. marts 2014 sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Den 1. april 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med følgende begrundelse:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 23. april 2014 med den begrundelse, at ankefristen på 14 dage var overskredet og henviste til teksten på kontrolafgiftens bagside:

*"OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan eventuelt scannes og vedhæftes en e-mail på: [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk)"*

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

"Natten til den 02-02-2014 blev jeg mødt af en kontrollør. Til at starte med kunne jeg ikke finde mit flexkort. Han påbegyndte nedskrivningen af mine oplysninger. Det lykkedes mig dog at finde mit kort i baglommen, hvilket jeg så fremviste, og var og stadig er af den klare overbevisning, at jeg derfor ikke skal pålægges en afgift for dette. Dertil modtog jeg ej heller en fysisk kontrolafgift fra kontrolløren den aften.

Da jeg fremkommer med mine indsigelser til nærværende kontrolafgift til Metro Service, modtager jeg den 23. april 2014 et svar med afvisning af min indsigelse, idet jeg ikke har overholdt 14 dages fristen for "anken". Imidlertid bliver jeg ikke bekendt med denne frist før afvisningen, idet jeg som ovenfor nævnt ikke har modtaget denne kontrolafgift.

Og som en bemærkning, arbejder jeg til dagligt i Helsingør, hvor jeg benytter mig af mit Flex-kort uden billede, idet jeg finder det mest praktisk, at andre også kan låne det, når jeg ikke selv benytter det.

Idet jeg ikke anser, at kontrolafgiften er udstedt korrekt, ønsker jeg ikke at acceptere denne, idet jeg har fremvist gyldigt rejsehjemmel, og at fremsendelsen af betalingspåmindelsen må bero på en misforståelse fra Metro Service, hvorfor jeg ønsker, at Metro Service skal trække deres krav tilbage."

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag hævder klager, at han har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel (Flexkort), medens stewarden var i gang med at udstede kontrolafgiften. Derfor var klager af den overbevisning, at han ikke skulle have denne kontrolafgift.

Vi har indhentet stewardens kommentar, og stewarden kan oplyse at:"

Jeg kan kan godt huske den sag pax kunne ikke finde sit kort og vil ikke rigtige samarbejde eller skrive på slip

Men efter et stykke tid med at snakke frem og tilbage fik jeg det oplysning som jeg skal brug og pax fik sin kontrol afgift og en forklaring hvordan skal forholdes til kontrol afgift

Men lidt senere møder jeg pax igen og viser et kort frem og har forklaret pax at han stadigvæk skal lave en skriftlige klage til vores kundeservice

"

Klageren kunne ikke fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Da et flexkort ikke er personlig rejsehjemmel, kan reglen om efterfølgende visning af personlig rejsehjemmel ikke finde anvendelse.

### **Hertil har klageren anført:**

"Under henvisning til ovennævnte sag hæfter jeg mig ved stewardens kommentar: "*Lidt senere møder jeg pax igen og viser et kort frem*". Hermed kan det konstateres, at jeg på turen fremviste rejsehjemmel.

Hertil var det nat og jeg var på vej hjem alene, hvorfor jeg ikke kunne låne en vens flexkort, hvilket ydermere må bevise, at jeg på hele turen har haft gyldig rejsehjemmel men som tidligere nævnt ikke kunne finde det på tidspunktet for stewardens tjek.

Ad Metroens rejseregler fremgår det, at "Har du gyldigt månedskort (med foto), men glemt dette kan afgiften reduceres til 100 kr. såfremt kopi af månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb."

Som det fremgår af stewardens egen kommentar fremviste jeg gyldig rejsehjemmel på rejsen og ikke efter, at rejsen var fuldført.

Jeg havde i denne episode ikke glemt kortet derhjemme eller andre steder men kunne blot ikke finde det på tidspunktet for kontrollen men fremviste det under samme rejse til samme steward. Jeg mener derfor, at kontrolafgiften må bero på en misforståelse og skal derfor afvises.”

### **Til dette har Metro Service svaret:**

Vi anerkender, at klager på sin rejse fremviste gyldig rejsehjemmel – desværre først da han blev billetteret 2. gang. Da klager blev billetteret første gang, kunne han **ikke** fremvise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af metroens rejseregler, at:

og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol

Samt:

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.

Det er derfor vor påstand, at kontrolafgiften er pålagt med rette, idet klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, da han blev billetteret første gang. Vi har ingen mulighed for at vide, hvordan klager har fremskaffet det flexkort, der blev fremvist, da han blev billetteret 2. gang. Men da dette ikke er personlig rejsehjemmel, er betingelserne for nedskrivning ved efterfølgende visning ikke opfyldt, hvorfor kontrolafgiften ikke kan nedskrives på baggrund af det fremviste flexkort.”

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har skrevet følgende til Metro Service: *”I denne sag har klageren gjort gældende, at han ikke fik udleveret kontrolafgiften. Metro Service har fremlagt en udtalelse fra stewarden om sagen, hvoraf fremgår at klageren fik udleveret kontrolafgiften. Metro Service bedes indsende den kvittering i klagerens sag, som passagerer anmodes om at underskrive, hvor de kvitterer for modtagelsen af kontrolafgiften.”*

Metro Service har svaret følgende: *” Hermed fremsendes kopi af kontrolafgiftens kvitteringsdel, som ønsket af Ankenævnet.*



00207646-43



### Til indklæbning af kundekvittering!

Som det ses, har klager ikke kvitteret for modtagelsen.

Dette fremgår egentlig også af stewarden bemærkninger, der tidligere er fremsendt, idet stewarden skriver:

Jeg kan kan godt huske den sag pax kunne ikke finde sit kort og vil ikke rigtige samarbejde eller skrive på slip

Men efter et stykke tid med at snakke frem og tilbage fik jeg det oplysning som jeg skal brug og pax fik sin kontrol afgift og en forklaring hvordan skal forholdes til kontrol afgift

Men lidt senere møder jeg pax igen og viser et kort frem og har forklaret pax at han stadigvæk skal lave en skriftlige klage til vores kundeservice

Formuleringen ”..vil ikke rigtig samarbejde eller skrive på slip.” sammen med ”....et stykke tid frem og tilbage, fik jeg det oplysning jeg skal bruge og....” indikerer derfor, at der ikke er kvitteret for modtagelsen, men at stewarden fik de oplysninger der var nødvendige, for at udstede kontrolafgiften.

Ud fra stewardens kommentar, fremgår det, at klageren har modtaget en kontrolafgift, ligesom stewarden ej heller har krydset af i det felt på kontrolafgiften, der indikerer, at passageren ikke ville modtage kontrolafgiften:

<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>

Havde dette felt været krydset af, havde værdien været ”true”, i stedet for ”false”.

## **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.

Fra Metroens dagældende rejseregler:

### **”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 metrostatio-

nerne 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.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke indbetales inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse. De nævnte satser er gældende pr. januar 2014.

Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres ikke, da disse er upersonlige.”

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 skrivelserne 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). 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:***

#### Vedr. kontrolafgiften:

I henhold til lov om jernbaner § 23, stk. 1, fastsætter trafikministeren regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

Det fremgår af Metroens rejseregler, at billetter og kort skal fremvises på forlangende.

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 på 750 kr. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Med disse bestemmelser i lovteksten sammenholdt med rejsereglerne er der efter ankenævnets opfattelse tilstrækkelig hjemmel til at pålægge en kontrolafgift til en passager, der ikke *foreviser* sin i øvrigt gyldige rejsehjemmel for stewarden "på forlangende".

Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at klageren ikke skulle have fået den fornødne tid til at lede efter sin rejsehjemmel, og ankenævnet har ej heller grundlag for at antage, at klageren samtidig med stewardens udskrivning af kontrolafgiften fandt sin rejsehjemmel, således som klageren har anført i sin første henvendelse til ankenævnet.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på stewardens oplysninger om, at han "*lidt senere mødte pax og viser et kort*", som har været forelagt klageren, hvortil klageren har anført, at "*hermed kan det konstateres, at jeg på turen fremviste rejsehjemmel*".

Kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel *på forlangende* blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren, efter kontrolafgiften var blevet udstedt, muligvis fandt sit Flex-Card i baglommen og derefter foreviste dette for stewarden, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren ikke på forlangende og inden for rimelig tid var i stand til at forevise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at der var tale om et FlexCard, som er gyldigt for ihænderen, og ikke et personligt periodekort med foto af klageren.

Det anførte i rejsereglerne om, at *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 på 750 kr.* betragter ankenævnet som en præcisering af, hvornår en kontrol af passageren kan finde sted.

Der er således ikke tale om en udvidelse af det tidspunkt, hvorpå passageren kan forevise gyldig rejsehjemmel, hvis der allerede er udstedt en kontrolafgift til pågældende. Dette ville medføre risiko for omgåelse af reglerne om, at upersonlige kort og billetter ikke må overdrages samt indebære en ganske uoverskuelig situation for stewards, som ikke kan vide, om rejsehjemmelen forinden er blevet overdraget fra en anden rejsende.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke forelå sådanne særlige omstændigheder, som kan føre til, at kontrolafgiften efterfølgende skulle have været frafaldet.

#### Vedr. rykkergebyr:

Kontrolafgiften blev pålagt den 2. februar 2014 med en 14-dages frist for indsigelser/betaling, hvilket fremgik af bagsiden af afgiften.

Klageren har ikke i den oprindelige henvendelse til Metro Service gjort gældende, at han ikke fik udleveret en kontrolafgift, men blot anført, at han havde modtaget en betalingspåmindelse for en kontrolafgift, som han ikke var enig i. Først over for ankenævnet er det gjort gældende, at han ikke fik udleveret en kontrolafgift. Stewarden har skrevet "false" på kontrolafgiften til, at klageren

nægtede at modtage kontrolafgiften, hvilket betyder, at kontrolafgiften blev udleveret, samt oplyst, at klageren ikke ville skrive på slippen, hvor man kvitterer for modtagelsen.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren fik udleveret en kontrolafgift, selv om han ikke ville kvittere herfor.

Indsigelses- og betalingsfristen blev ikke overholdt, hvorfor Metro Service var berettiget til den 20. marts 2014 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9b.

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014.



Tine Vuust  
Nævnensformand