

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

- Journalnummer:** 2015-0127
- Klageren:** XX
2880 Bagsværd
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af periodekort samt rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er engelsktalende, rejste den 19. april 2015 med metroen til Fasanvej st. Efter metroen havde forladt Frederiksberg st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun klokken 13.37 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for glempt periodekort.

Klageren har oplyst, at stewarden fortalte, at Metro Service ikke havde en database over periodekort, men at det havde DSB. Klageren rettede derfor henvendelse til et DSB salgssted, men fik her oplyst, at man ikke havde databaser over periodekort.

Metro Service fremsendte den 7. maj 2015 en rykkerskrivelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede den 8. maj 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte følgende:

" I am a student at CBS. I am contacting you because approximately two weeks ago I have been fined at the Metro because I didn't have my monthly subscription of 655 dkk. I had lost the subscription in the same day, but fortunately I have found it the next day and I have attached a picture below. What I found extraordinary is the fact that neither DSB nor METRO have any databases for the monthly subscriptions, even though, when I got the fine, the controller told me "METRO doesn't have a database, but DSB has"

Hun vedhæftede samtidigt et foto af sit periodekort.

Metro Service fastholdt den 11. maj 2015 kontrolafgiften og anførte blandt andet følgende:

"A complaint about a fine has to be in our possession no later than 14 days after the passenger has received it, as stated by our travel rule book as well as on the back of the fine.

The fine was issued April 19th 2015.
1st reminders fee was issued May 7th 2015.
We received your complaint May 8th 2015.

In this case, we received your complaint more than 14 days after you received the fine. Therefore, we stand by our demand of the full price of the fine."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at passageren selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes. Klageren kunne ved kontrollen den 19. april 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun efter det oplyste havde mistet sit periodekort, som hun dog fandt den følgende dag. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår både på dansk og engelsk samt både af for- og bagside af kontrolafgiften, som udleveres ved kontrollen, at Metros klage- og betalingsfrist er på 14 dage.

Klageren har oplyst, at hun efter kontrolafgiftens udstedelse rettede henvendelse til et DSB salgssted, fordi stewarden havde oplyst, at DSB havde en database over periodekort. Her fik hun dog at vide, at det havde DSB ikke.

Herefter foretog hun sig ikke yderligere, før hun modtog en betalingspåmindelse dateret den 7. maj 2015 med et rykkergebyr på 100 kr.

Den 8. maj 2015 fremsendte hun en kopi af sit periodekort samt en anmodning om at få nedskrevet kontrolafgiften.

Som følge af overskridelsen af 14-dages fristen, som i den konkrete sag ikke findes urimelig, for indsendelse af gyldigt periodekort, er Metro Service berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den fulde kontrolafgift på 750 kr.

Vedrørende rykkergebyret:

Da klageren ikke betalte beløbet på de 750 kr. inden betalingsfristen på 14 dage, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende hende en rykker-skrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 7. maj 2015.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Det følger af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet pkt. 2.6, at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., hvis passageren havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, og hvis dette indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har anført at:

"On the 19th of April I have been fined at the Metro because I didn't have my monthly subscription of 655 dkk. I had lost the subscription in the same day, but fortunately I have found it the next day and I have attached a picture below. What I found extraordinary is the fact that neither DSB nor METRO have any databases for the monthly subscriptions, even though, when I got the fine, the controller told me " METRO doesn't have a database, but DSB has and they can see if you have a subscription". So the controller was convincing me to accept the fine, even though I went to the central station after, only to find out that nobody can prove my payment of 655 dkk which, for me being a student, is a large amount of money. As I stated, fortunately, I have found my subscription, otherwise I had to do another one of 655 dkk and also pay the fine of 750 dkk. This seems extremely unfair and I am sending you the message to ask for a cancellation of my unfairly given fine. My subscription was available until the 7th of May and I was fined on the 19th of April (when I was also celebrating my birthday...) I hope this fine can be cancelled because I truly cannot afford this kind of money and it's outrageous that fines are given so easily, even negotiating to give them. Thank you in advance and I look forward to receiving your answer.

This is what I wrote to the METRO and they replied back that, for being ONE day late, I have to pay a total sum of 850 DKK. I am a student and I can barely afford to pay my rent and live. I cannot pay this amount of money for something which is not even fair because I had a monthly subscription.

The traffic company is too rigid and they do not care if someone can't afford to pay a fine and they do not care if the fine has been given correctly. They do not have any evidence in the database regarding the period kort which costs quite much. They have a words limit on the site for complaints, therefore I could not write all that I wrote here and I could not fully fight for my case."

Indklagede har anført at:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Of both the complainants inquiry to us May 8th, 2015 and the mail to the Board of Appeal dated May 13th, 2015 it is stated that the complainant had lost her monthly pass the day she was fined but that she found it the next day.

From the information on the fare evasion which the complainant received Sunday the 19th of May it is clearly written:

Reg.nr. _____	Kontonr. _____	INDBETALINGSKORT																																																										
<p>Betaling af kontrolafgift</p> <p>Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.</p> <p>Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.</p> <p>Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15</p>		<p>Kan betales i pengeinstitut og på posthus</p> <p>Kreditnummer og beløbsmodtager: 85 61 16 15</p> <p>M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15</p> <p>Underskrift ved overførsel fra konto</p>																																																										
Kroner _____ Øre _____		Betalingsdato _____																																																										
0 0																																																												
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag _____ Måned _____																																																										
+71<000000059663245 +85611615<		FIK 751 (06.14) 736-819851																																																										
Kontrolafgiftsnr.: 00596632-45		 M																																																										
<table border="1"> <tr> <td> <table border="1"> <tr> <td>Dag</td> <td>Måned</td> <td>År</td> <td>Kl.</td> <td>Steward ID</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> </td> <td colspan="4" style="text-align: center;">Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Fra _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Til _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Årsag _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> <p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</p> <p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse.</p> <p>Billetten gælder kun if en enkelt udbrudt rejse med metro til den bestemmelsestation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omkostning er tilføjet, men ikke rejsenforbehold.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden, betalings- og ankefrist 14 dage.</p> <p>Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2">Kroner _____ Øre _____</td> <td colspan="3">Ialt 0 0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Kreditnummer 85 61 16 15</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;"><small>Gebyr for indbetaling betales kontant</small></td> </tr> </table>	<table border="1"> <tr> <td>Dag</td> <td>Måned</td> <td>År</td> <td>Kl.</td> <td>Steward ID</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID						Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden				Fra _____					Til _____					Årsag _____					<p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</p> <p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse.</p> <p>Billetten gælder kun if en enkelt udbrudt rejse med metro til den bestemmelsestation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omkostning er tilføjet, men ikke rejsenforbehold.</p>					<p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden, betalings- og ankefrist 14 dage.</p> <p>Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>					Kroner _____ Øre _____		Ialt 0 0			Kreditnummer 85 61 16 15					M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15					<small>Gebyr for indbetaling betales kontant</small>				
<table border="1"> <tr> <td>Dag</td> <td>Måned</td> <td>År</td> <td>Kl.</td> <td>Steward ID</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID						Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden																																																	
Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID																																																								
Fra _____																																																												
Til _____																																																												
Årsag _____																																																												
<p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</p> <p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse.</p> <p>Billetten gælder kun if en enkelt udbrudt rejse med metro til den bestemmelsestation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omkostning er tilføjet, men ikke rejsenforbehold.</p>																																																												
<p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden, betalings- og ankefrist 14 dage.</p> <p>Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>																																																												
Kroner _____ Øre _____		Ialt 0 0																																																										
Kreditnummer 85 61 16 15																																																												
M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15																																																												
<small>Gebyr for indbetaling betales kontant</small>																																																												

... and on the back of this ticket:

<p>Du har netop modtaget en kontrolafgift</p> <p>Ifølge rejsereglerne skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.</p> <p>Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.</p> <p>Stewarden oplyser ikke navn</p> <p>Al hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewa'ens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.</p> <p>Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:</p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S</p> <p>- eller ved henvendelse via www.m.dk</p>		<p>For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler/de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på www.m.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.</p> <p>OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejseløbspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk.</p> <p>Payment of fare evasion ticket</p> <p>The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance.</p> <p>For further information we refer to: www.m.dk</p> <p>For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143 SWIFT: NDEADKKK Reg.nr 2191 Konto 0758 225 143</p> <p>No/dea Bank Danmark A/S Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C</p>
--	--	---

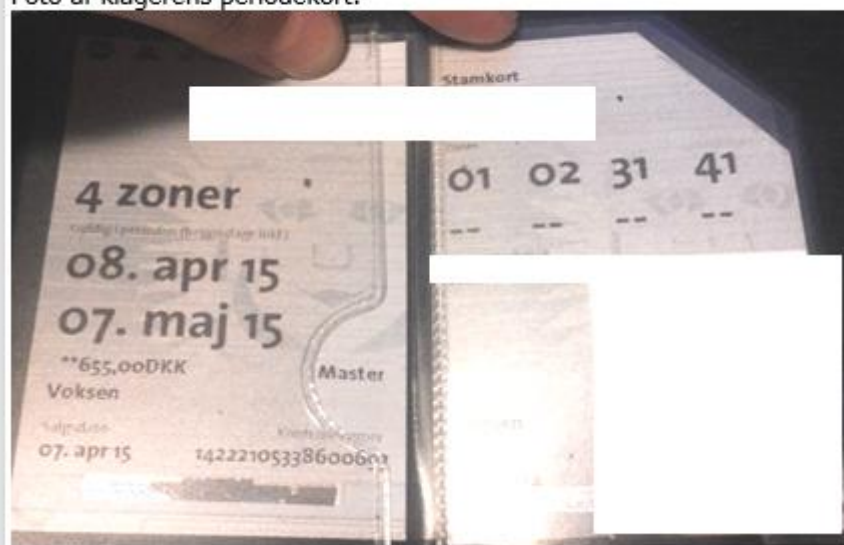
Had the complainant within 14 days from the date the fare evasion ticket was issued, contacted us by phone and asked what to do or uploaded a copy of her card (just like she did when she received the reminder), the case would have been handled at that time.

We do not hear anything from the complainant until she received earlier mentioned reminder / Betalingspåmindelse 1 sent from us May 7th, 2015.

Based on the above, we find it within our rights to maintain the full amount of DKK 750,- as well as the reminder fee of DKK 100,- a total of DKK 850,-, as the appeal period has been exceeded and the complainant did not contact us until she received the reminder / Betalingspåmindelse 1."

RELEVANTE BILAG:

Foto af klagerens periodekort:



På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand