

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0086
- Klageren:** XX  
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer á 100 kr., i alt 950 kr.  
Blev kontrolafgiften udstedt til rette vedkommende?
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften samt rykkergebyrerne annulleret  
Indklagede fastholder kontrolafgiften samt rykkergebyrerne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer á 100 kr. i alt 950 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Der blev den 23. december 2015 kl. 10:31 i metroen udskrevet en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel til klagerens navn. Stewarden noterede som årsag "intet forevist" på den elektroniske kontrolafgift samt "andet" i feltet med forevist id.

Metro Service har under sagens behandling oplyst, at dette kan anvendes med en fritekst i fx i de tilfælde, hvor der forevises et lånerkort, firma-id eller lignende, men at i den konkrete sag har stewarden ikke skrevet nogen fritekst, idet "andet" er understøttet af den slip, der er udfyldt og som stewarden har taget et foto af.

Metro Service har oplyst, at stewarden stillede kontrolspørgsmål, som blev besvaret korrekt.

Ved samme kontrol blev der også udskrevet en kontrolafgift til klagerens samlevers navn. Denne kontrolafgift klagede samleveren over den 4. januar 2016, hvorefter Metro Service den 16. marts 2016 annullerede kontrolafgiften, idet de vurderede, at det ikke var ham, som havde rejst med metroen den pågældende dag.

Da kontrolafgiften til klagerens navn ikke blev betalt, sendte Metro Service henholdsvis den 18. januar 2016 og 10. februar 2016 en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Hun anmodede i et udateret brev modtaget i Metro Service den 16. februar 2016 om annullering af kontrolafgiften, da hun ikke havde rejst med metroen den pågældende dag.

På den baggrund sendte Metro Service hende en tro og love-erklæring den 17. februar 2016, hvor hun skulle skrive under på, at hun ikke havde rejst med metroen uden gyldigt kort eller billet, og at den person, der havde modtaget kontrolafgiften, havde misbrugt hendes generalia. Klageren underskrev erklæringen den 5. marts 2016 og returnerede den til Metro Service.

Metro Service meddelte klageren den 16. marts 2016, at de ikke kunne udelukke, at hun havde modtaget kontrolafgiften den 23. december 2016, og de fastholdt kravet om betaling af de 950 kr.

Den 26. maj 2016 blev klageren pålagt en kontrolafgift, som hun erkender. Denne kontrolafgift blev udfyldt med klagerens fulde navn, CPR-nummer, adresse og underskrift.

Under ankernævns sagen har Metro Service oplyst, at de på baggrund af påstandene om identitetstyveri har sat klageren og samleveren på den såkaldte "OBS-liste", hvilket betyder, at der stilles skærpede krav til identifikation og med mulighed for polititilkald ved mistanke om identitetsmisbrug. Dette har klageren gjort gældende er for tidligt, så længe sagen ikke er afgjort.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Metro Service skal godtgøre, at kontrolafgiften den 23. december 2015 blev udskrevet til klageren.

Kontrolafgiften blev udfyldt med klagerens navn og CPR-nummer, men kontrolafgiften blev ikke underskrevet.

Klageren modtog en kontrolafgift den 26. maj 2016, som hun vedkender sig. Denne kontrolafgift er udfyldt med klagerens fulde navn, CPR-nummer, adresse og underskrift.

Det er ankenævnets opfattelse, at sandsynligheden for at to personer i samme aldersgruppe som klageren og dennes samlever, til hvis navn der også blev udstedt en kontrolafgift, udgiver sig for at være samlevende og rejser sammen, må anses for meget lille.

Passageren svarede korrekt på kontrolspørgsmål, som stewarden stillede, og skriften på kontrolafgifterne og tro- og love-erklæringen er ens på flere punkter.

Sammenholdt med at klageren anfører, at det er for tidligt, at hun og samleveren, som begge gør gældende at have været udsat for identitetstyveri, kommer på den såkaldte "OBS-liste", hvilket ellers skulle være med til at forsøge at stoppe misbrug af deres navne, finder ankenævnet efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at det må anses for tilstrækkeligt godtgjort, at det var klageren, som modtog kontrolafgiften den 23. december 2015.

Da kontrolafgiften blev pålagt med rette grundet manglende billet, og da kontrolafgiften ikke blev betalt rettidigt, var Metro Service heldholdsvis den 18. januar og den 10. februar berettiget til at sende klageren betalingspåmindelser med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 200 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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 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 anfører bl.a. at:**

Hun ikke har modtaget en kontrolafgift i metroen den 23. december 2015, fordi hun ikke har rejst med metroen den dag. Hun finder det ikke rimeligt, at Metro Service pålægger hende at betale kontrolafgiften, udelukkende med den begrundelse, at det ikke kan udelukkes, at det var hende, som rejste med metroen den pågældende dag og blev pålagt en kontrolafgift.

Det lader ikke til, at stewarden ved kontrollen, hverken så sygesikringskort eller anden legitimati-on, det kunne derfor være enhver anden end hende, som havde indlært hendes oplysninger, som blev pålagt kontrolafgiften.

### **Indklagede anfører at:**

Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbe-tjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på for-langende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsæt-ning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsom-rådet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

Klageren bliver billetteret den 23. december 2015 kl. 10:31 på strækningen Lindevang station – Nørreport station. Klageren fremviste ingen rejsehjemmel. Da klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klageren hævder, at det ikke var hende, der benyttede Metroen på ovennævnte tidspunkt, hvorfor der som led i den ordinære sagsbehandling blev tilsendt klageren et brev og en medfølgende tro og love-erklæring, som klageren udfyldte og returnerede til os.

Ud fra håndskriften på afgiftskvitteringen og på tro og love-erklæringen vurderede de, at det ikke kan udelukkes, at det er klageren, der har rejst med Metroen den pågældende dag og som mod-tog en kontrolafgift, hvorfor de fastholdt kontrolafgiften.

Som led i den efterfølgende behandling af klagesagen har de foretaget en endnu dybere undersø-gelse. Den 26. maj 2015 modtog klageren en anden kontrolafgift i Metroen, for hvilken hun også udfyldte en kvittering. Når man sammenligner kvitteringen fra de to kontrolafgifter samt Tro & Love erklæringen er der efter vores vurdering ikke tvivl om, at det er én og samme person, der har udfyldt alle tre dokumenter. Se vedhæftede pdf-fil. Da navnlig tallene udgør en vigtig del af sammenligningsgrundlaget har de, undtagelsesvis, ikke skjult alle 4 cifre i CPR-nummeret, men blot de 2 første cifre.

De har desuden kontaktet den steward, der udskrev kontrolafgiften den 23. december 2015. Han kunne erindre hændelsen, om end ikke passagerens udseende. Stewarden huskede, at kontrolaf-giftsmodtageren var utilfreds med at skulle have en afgift, at hun ikke ville udfylde hele kvitte-ringsslippen og at stewarden derfor stillede kontrolspørgsmål, som blev besvaret korrekt. Desuden husker stewarden, at kontrolafgiftsmodtageren rejste sammen med en mand. Ved nærmere un-dersøgelse viser det sig, at den mand som kontrolafgiftsmodtageren rejste sammen med, også modtog en kontrolafgift, og at han i øvrigt er samboende med klageren og at han også har hæv-det, at han ikke rejste med Metroen den pågældende dag. Mandens kontrolafgift har de, som ud-gangspunkt afskrevet, men da de qua klagers henvendelse har foretaget dybdegående analyser af

alt skriftligt materiale står det klart, at der er en tydelig sammenhæng mellem de to kontrolafgifter, ligesom det er tydeligt i såvel håndskrift som ordvalg, at klageren og den mandlige sambo har udfyldt/skrevet de forskellige erklæringer og breve i samarbejde med hinanden. Derudover undrer det Metro Service, at den mandlige kontrolafgiftsmodtager sætter sig i forbindelse med dem allerede den 4. januar 2016, mens klager venter helt til den 16. februar med at kontakte dem.

Det derfor stadig deres overbevisning, at det var klageren der modtog en kontrolafgift den 23. december 2015.

Såvel klageren som den mandlige kontrolafgiftsmodtager er nu begge er opført på Metros OBS-liste, hvilket vil sige, at der ved evt. fremtidig billettering af de involverede personer vil være skærpede krav til identifikation med mulighed for polititilkald med henblik på at fastslå deres identitet.

### **Klageren anføre hertil bl.a. at:**

Metro Service mod sædvane og persondataloven har undladt at tildække tallene i hendes personnummer på nær to, blot fordi de mener, at de er vigtige i forhold til at sammenholde håndskrifterne.

At hun ved at sammenholde tallene på de to kontrolafgifter, henholdsvis hendes egen fra den 26. maj 2016 og den anden fra den 23. december 2016, kan påvise at der er væsentlig forskel, især ved 2-tallerne, 7-tallerne og ved 0'erne.

Det er ikke usandsynligt, at en person, som har indlært hendes CPR-nummer, navn og adresse, også kan svare på stewardens kontrolspørgsmål.

Det er ikke unaturligt, at brevene, i modsætning til kontrolafgifterne, er skrevet i samme sprog og med samme håndskrift, da alle er skrevet af hendes samlever, som er bedre til at stave, kan skrive skråskrift og da hun selv er lettere ordblind.

Metro Service burde vente med at sætte hende og hendes samlever på Metros OBS-liste, til sagen var afgjort ved ankenævnet.

### **Sekretariatets bemærkninger:**

Sekretariatet har under sagens behandling forespurgt Metro Service om følgende:

"I forbindelse med behandlingen af ovenstående klagesag ønskes svar på nedenstående spørgsmål.

Hvad skal der forstås ved, at der i den konkrete sag på den elektroniske kontrolafgift er anført følgende:

"<IdentificationType>Andet</IdentificationType>" ?

"

Hertil har Metro Service svaret følgende:

”På stewardernes PDA kommer der en drop down menu, når de skal angive hvilken type id, om nogen, der fremvises i kontrolsituationen.

De kan vælge mellem fx sygesikring, abb.kort, pas, opholdstilladelse m.m. De kan også vælge ’andet’ og evt. dér tilføje en kort fritekst hvis der fx fremvises et lånerkort, firma-id-kort e.l. Når ’andet’ vælges, kan stewarden desuden tage et foto med PDA’en.

I den konkrete sag er ’andet’ valgt uden fritekst, idet ’andet’ er understøttet af den slip klager har udfyldt med sit cpr-nummer og som stewarden også har taget et foto af med PDA’en.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand