

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0099
- Klageren:** XX
1123 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind samt rykkergebyr på 100 kr. Indsigelsesfristen overskredet med 27 dage.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften samt 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 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 rykkergebyr på 100 kr. i alt 850 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 3. marts 2016 med metroen til Lufthavnen st., hvor hun skulle nå et fly. Efter metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da hendes rejsekort ikke var registreret som checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har som årsag på den elektroniske kontrolafgift angivet "Rejsekort / mgl. check ind".

På kontrolafgiften, som klageren modtog, fremgik det, at en klage over kontrolafgiften skulle indsendes senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Klageren har efterfølgende oplyst, at hun mistede kontrolafgiften på den efterfølgende rejse til New York.

Da klageren ikke indbetalte kontrolafgiften eller indsendte nogen indsigelser, sendte Metro Service den 25. april 2016 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Først den 9. maj 2016 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og rykkergebyret og anførte til støtte herfor, at der den pågældende dag var trængsel ved check-indstanderne, men at hun mente, at hun havde checket ind. Derudover anførte hun, at diverse papirer herunder kontrolafgiften var bortkommet på den efterfølgende rejse.

Metro Service fastholdt den 10. maj 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det af kontrolafgiften fremgik, at betalings- og ankefristen var 14 dage, og at denne frist ved klagerens henvendelse den 9. maj 2016 var overskredet. Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at ankenævnet kan behandle klagen, uanset at klageren ikke har fremsat indsigelser mod kontrolafgiften over for Metro Service inden udløbet af klagefristen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage, jf. lov om jernbaner § 14 om kontrolafgifter, hvorefter kontrolafgifter inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Efter denne lov er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser om kravets berettigelse 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikelskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift.

I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat nogen forældelsesfrist for klager, hvorfor ankenævnet finder, at sagen skal realitetsbehandles i ankenævnet.

Klageren har oplyst, at der den pågældende morgen var trængsel ved check-indstanderne, og hun derfor ikke kunne se, om rejsekortstanderens besked på displayet angik hendes check-ind eller den passager, som før eller efter hende foretog check-ind, men at hun hørte en lyd for check-ind.

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at

det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse kan der således ikke forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, som ikke er registreret i back-office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvende par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vedrørende rykkergebyrerne:

Det fremgår af forsiden på kontrolafgiften, som klageren fik udleveret ved kontrollen den 3. marts 2016, at klagefristen er 14 dage.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden betalingsfristen, og da klageren ikke fremsendte indsigelser inden klagefristens udløb, var Metro Service berettiget til at sende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 25. april 2016.

Det af klageren anførte om, at hun mistede sine papirer i New York og derfor ikke nåede at klage til Metro Service, kan ikke føre til et andet resultat, idet dette ikke kan anses for en rimelig grund til ikke at overholde 14-dages fristen.

Ankenævnet bemærker, at klageren var vidende om, at hun havde modtaget en kontrolafgift, samt at det fremgår af hendes rejsehistorik på hendes personlige rejsekort, at hun foretog en rejse den 12. april 2016. Hun kunne derfor have kontaktet Metro Service inden fristens udløb.

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 rejse-

hjemmel 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.

Fra lov om jernbaner:

§ 14. Jernbanevirksomheder kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

Stk. 2. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer som nævnt i stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan inddrive skyldige beløb ved modregning i overskydende skat.

Stk. 3. Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Fra lov om inddrivelse af gæld til det offentlige:

”§ 18. Fogedretten træffer efter begæring afgørelse om indsigelser vedrørende kontrolafgifter for overtrædelse af bestemmelserne i færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikelskaber, som skyldneren fremsætter over for restanceinddrivelsesmyndigheden om dels kravets berettigelse, dels berettigelsen af en afgørelse om lønindeholdelse og om en gennemført modregning. Begæringen fremsættes over for restanceinddrivelsesmyndigheden, som indbringer indsigelsen for fogedretten. Afgørelse træffes efter reglerne i retsplejelovens §§ 499-503.

Stk. 2. Afgørelse efter stk. 1 træffes af fogedretten i den retskreds, hvor skyldnerens bopæl er beliggende.

Stk. 3. Fristen for begæring om indbringelse af indsigelser efter stk. 1 er 4 uger, fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning.

Stk. 4. Overskrides den frist, der er nævnt i stk. 3, afviser fogedretten sagen. Fogedretten kan dog undtagelsesvis indtil 1 år efter meddelelsen om lønindeholdelse eller modregning tillade, at en indsigelse behandles. Begæring herom skal i så fald indleveres til fogedretten inden 4 uger efter tilladelsens meddelelse. Fogedrettens afgørelse om indsigelser kan kæres til landsretten efter reglerne i retsplejelovens kapitel 53.”

Fra rejsekort.dk:

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

Alt er OK Hør lyd Hvad betyder lyden?

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind) OK Fortsat rejse Vis mere om denne besked	(Check ind) OK God rejse Vis mere om denne besked	(Check ud) OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr Vis mere om denne besked
--	--	---

Vær opmærksom Hør lyd Hvad betyder lyden?

(Check ind) OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse Vis mere om denne besked	(Check ind) OK - men check ud mangler Ny rejse startet Vis mere om denne besked	(Check ud) OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr Vis mere om denne besked
---	--	--

Noget er galt Hør lyd Hvad betyder lyden?

(Check ind) OK Rejsekortet er allerede checket ind Vis mere om denne besked	(Check ind) Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33 Vis mere om denne besked	(Check ind) Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op Vis mere om denne besked
(Check ind) Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33 Vis mere om denne besked	(check ind) Fejl For mange kort Vis mere om denne besked	(Check ind) Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt. Vis mere om denne besked
(Check ud) Fejl Check ind mangler Vis mere om denne besked	(Check ud) Fejl Maksimal rejsetid overskredet Vis mere om denne besked	

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører at:

Der tidligt den pågældende morgen var trængsel og hun hørte derfor ikke lyden ved check-ind af hendes rejsekort. Da hun efterfølgende kom hjem fra hendes rejse til New York havde hun modtaget et girokort, som skulle være betalt, samt et rykkergebyr på 100 kr.

Indklagede anfører at:

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metro stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på metros hjemmeside www.m.dk.

Af informationstavlerne fremgår det:



Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Det viste eksempel ovenfor er fra Trafikinformationstavlen på Nørreport station.
Af de fælles rejseregler - <http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2205/faelles-rejseregler-2016-04-03.pdf> - fremgår det på side 4 hhv. side 5:

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kontrolafgift udstedt til børn er gældende til lokale rejser i det aktuelle taktområde med bus, tog og metro til alle zoner i to timer.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Ved manglende billedlegitimation kan kontrolpersonalet stille kontrolspørgsmål med afsæt i CPR registret, med henblik på at verificere kundens identitet.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Fristen for anke af en kontrolafgift fremgår af informationerne, der er trykt på selve kontrolafgiften/girokortet, som udleveres i kontrolsituationen:

Regnr.	Kontonr.	INDBETALINGSKORT	
<p>Betaling af kontrolafgift</p> <p>Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indbetalinger skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Se mere på bagsiden af dette girokort.</p> <p>Skilrent beløb ikke indbetales inden den næste frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice med den krævede betaling. Fremtidig betalingsoplysning. Ved betalingsoplysning opkræves et rykkergebyr. Udstaltes betaling efter betalingsoplysning, vil gebyret 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 76 15 16 15</p>		<p>Kan betales i pengeinstituttet og på posthuset</p> <p>Kreditnummer og beløbsnummer 85 61 16 15</p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk</p> <p>Indsendt ved overførsel fra konto</p>	
<p>Kontonr. _____ Dnr. _____</p> <p style="text-align: center;">00</p> <p>Til modtager af betaling - Udsigt venligst at skrive i nedenstående felt</p> <p style="text-align: right;">DK 751 (D6.14) 736-819851</p>		<p>Beløbsdato _____</p> <p style="text-align: center;">+71<000000065160145 +85611615<</p>	
<p>Kontrolafgiftsnr.: 00651601-45</p> <p>Dag Måned År G. Steward ID</p>		 	
<p>Fra _____</p> <p>Til _____</p> <p>Årsag _____</p> <p>Kontonr. _____ Dnr. _____</p>		<p>Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden</p> <p>Indbetalers navn og adresse _____</p> <p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som anerkendt til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt udflugt/rejs med udvalgte til den bestemte destination, som den rejser har angivet ved udstedelsen. Omringling er tilladt, men ikke rejseflytning.</p>	
<p>Indt _____</p> <p style="text-align: center;">00</p>		<p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og anketfrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>	
<p>Kreditnummer 85 61 16 15</p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk</p>		<p>Post Danmark betaling</p> <p>Gebyr for indbetaling betales kontant</p>	
<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 legitimtion med foto.</p> <p>Stewarden skal, hvis det ønskes, give dig en fyldstoppende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsejernbil, eller om det var en forglemmeelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig 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 bilkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kuffertingsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardsens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.</p> <p style="border: 2px solid red; padding: 5px;">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 - eller ved henvendelse via www.m.dk</p>		<p>For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på www.dinoffentligetransport.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.</p> <p>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 udstedelse. Kopi af overstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk.</p> <p>Hvis du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt antallet af der er tale om et mobilperiodekort.</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. Complaint form is available on www.m.dk.</p> <p>For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143 SWIFT: NDEAD00K Reg.nr. 2191 Konto 0758 225 143</p> <p>Nordea Bank Danmark A/S Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C For further information we refer to: www.publictransport.dk</p>	

Ovenstående markeringer fra kontrolafgiftens for- og bagside er indsat i en mere læsbar version nedenfor:

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.

Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes 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 opkræver SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.

Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.
Betalings- og ankefrist 14 dage.
Please read the Important Information on the back of this ticket.
Payment or a written complaint is due within 14 days.

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:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
- eller ved henvendelse via www.m.dk

Af ovenstående fremgår dels fristen for betaling/eventuel fremsendelse af anke og dels, hvordan en kontrolafgift kan ankes. Endvidere fremgår det, at der ved manglende betaling eller anke indenfor fristen på 14 dage vil blive fremsendt betalingspåmindelse, samt at der i den forbindelse vil blive opkrævet et rykkergebyr.

Idet klageren først henvender sig til metro service, efter de har fremsendt betalingspåmindelse 1, og ankefristen dermed er væsentligt overskredet, fastholdes kontrolafgiften alene på denne baggrund.

De må tilbagevise klagerens påstand: "**Da jeg kommer hjem fra rejsen til New York ligger girokort, der skulle have være betalt. Klager for yderligere 100 kr i gebyr.**"

Klagerens rejsehistorik for perioden 22. marts 2016 til 30. april 2016 er indsat nedenfor. Heraf fremgår det, at klageren har været tilbage i Danmark og foretaget en rejse på sit personlige rejsekort den 12. april 2016.

REJSEKORT

Historik for rejsekort

REJSEKORT

Kortnr.:	Chipnr.:
Transakt.type: Alle	Handlingstype: Alle
Lokation:	Udstyrsnr.:
Fra dato: 22-03-2016 01:00:00	Til dato: 30-04-2016 23:00:00
Regnskabsperiode:	

Sidst opdateret: 27-05-2016 12:59:48

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	Purse Evoluttion (da)	Transakt.beleb	Forudbetaling
28-04-2016 15:02:37	29-04-2016 01:19:51	01-04-2016	Check ud	Check ud		138	52	Næreport St	VAL_112_36-132DC9	EasyTrip	234,00	25,00	-25,00	25,00
28-04-2016 14:57:23	29-04-2016 01:19:51	01-04-2016	Check ind	Check ind		137	52	Rådhuspladsen	VAL_112_34-1327D9	EasyTrip	209,00	-25,00	25,00	25,00
28-04-2016 14:42:08	29-04-2016 20:31:32	01-04-2016	Check ud	Check ud		136	52	Jarmers Plads	VAL_076_95-13443A	EasyTrip	234,00	10,00	-10,00	25,00
28-04-2016 14:35:49	29-04-2016 20:31:32	01-04-2016	Check ind	Check ind		135	52	Fr.borggade/Farimagsgade	VAL_076_93-1345BE	EasyTrip	224,00	-25,00	25,00	25,00
28-04-2016 14:35:49	29-04-2016 20:31:32	01-04-2016	Check ud	Check ud		134	51	Fr.borggade/Farimagsgade	VAL_076_93-1345BE	EasyTrip	249,00	0,00	0,00	25,00
26-04-2016 15:47:51	28-04-2016 12:36:52	01-04-2016	Kontrolmærke	Kontrol		133	51	Kokkedal St.	DSB-EPID-0324-99324		0,00	0,00	0,00	0,00
26-04-2016 15:33:28	26-04-2016 15:54:41	01-04-2016	Check ind	Check ind		132	51	Kokkedal St.	VAL_123_31-139DAE	EasyTrip	249,00	-25,00	25,00	25,00

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	Purse Evoluttion (da)	Transakt.beleb	Forudbetaling
26-04-2016 15:33:23	26-04-2016 15:54:45	01-04-2016	Check ud	Check ud		131	50	Kokkedal St.	VAL_123_32-13C799	EasyTrip	274,00	25,00	-25,00	25,00
26-04-2016 15:32:50	26-04-2016 15:54:41	01-04-2016	Check ind	Check ind		130	50	Kokkedal St.	VAL_123_31-139DAE	EasyTrip	249,00	-25,00	25,00	25,00
26-04-2016 15:32:50	26-04-2016 15:54:41	01-04-2016	Check ud	Check ud		129	49	Kokkedal St.	VAL_123_31-139DAE	EasyTrip	274,00	0,00	0,00	25,00
26-04-2016 11:13:43	27-04-2016 09:40:37	01-04-2016	Kontrolmærke	Kontrol		128	49	Hellerup St.	DSB-EAM-5360-95360		0,00	0,00	0,00	0,00
26-04-2016 10:58:03	26-04-2016 11:04:45	01-04-2016	Check ind	Check ind		127	49	Næreport St.	VAL_256_61-13F40A	EasyTrip	274,00	-25,00	25,00	25,00
25-04-2016 13:21:48	26-04-2016 04:52:46	01-04-2016	Check ud	Check ud		126	48	Fr.borggade/Farimagsgade	VAL_043_00-133F85	EasyTrip	299,00	10,00	-10,00	25,00
25-04-2016 13:14:54	26-04-2016 04:52:45	01-04-2016	Check ind	Check ind		125	48	Triangeln	VAL_042_97-13275A	EasyTrip	289,00	-25,00	25,00	25,00
21-04-2016 11:46:23	23-04-2016 01:46:33	01-04-2016	Check ud	Check ud		124	47	Børsen	VAL_079_29-1334CD	EasyTrip	314,00	25,00	-25,00	25,00
21-04-2016 11:44:04	23-04-2016 01:46:33	01-04-2016	Check ind	Check ind		123	47	Christianshavn St.	VAL_079_27-13322D	EasyTrip	289,00	-25,00	25,00	25,00
21-04-2016 11:30:46	21-04-2016 11:55:21	01-04-2016	Check ud	Check ud		122	47	Christianshavn St.	VAL_212_39-13CD10	EasyTrip	314,00	13,00	-13,00	25,00
21-04-2016 11:26:17	21-04-2016 11:39:21	01-04-2016	Check ind	Check ind		121	47	Næreport St.	VAL_210_85-13F29A	EasyTrip	301,00	-25,00	25,00	25,00

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Rægskabsp eriode	Handlingst ype	Transakt. typ e	Kortnr.	Kortsekv. n r.	Rejsekv. nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttyp e	Restsal do	Purse Evoluti on (da)	Transak tbeløb	Forudb etaling
12-04-2016 10:33:54	12-04-2016 19:42:57	01-04-2016	Check ud	Check ud		120	46	Nørreport St.	VAL_068 79 - 132042	EasyTrip	326,00	10,00	-10,00	25,00
12-04-2016 10:22:56	12-04-2016 19:42:55	01-04-2016	Check ind	Check ind		119	46	Fr.berg All/Vesterbr oga	VAL_068 76 - 134480	EasyTrip	316,00	-25,00	25,00	25,00
29-03-2016 08:24:49	01-04-2016 06:01:46	01-03-2016	Kontrolmær k e	Kontrol		118		Metro Lufthaven	MET- EAM- 7023 - 97023		0,00	0,00	0,00	0,00
29-03-2016 08:24:38	01-04-2016 06:01:46	01-03-2016	Kontrolmær k e	Kontrol		117		Metro Lufthaven	MET- EAM- 7023 - 97023		0,00	0,00	0,00	0,00
29-03-2016 08:24:07	01-04-2016 06:01:46	01-03-2016	Kontrolmær k e	Kontrol		116		Metro Lufthaven	MET- EAM- 7023 - 97023		0,00	0,00	0,00	0,00
29-03-2016 08:23:56	01-04-2016 06:01:46	01-03-2016	Kontrolmær k e	Kontrol		115		Metro Lufthaven	MET- EAM- 7023 - 97023		0,00	0,00	0,00	0,00
29-03-2016 08:23:45	01-04-2016 06:01:46	01-03-2016	Kontrolmær k e	Kontrol		114		Metro Lufthaven	MET- EAM- 7023 - 97023		0,00	0,00	0,00	0,00
22-03-2016 22:25:57	22-03-2016 22:41:41	01-03-2016	Check ud	Check ud		113	45	Nørreport St.	VAL_210 80 - 138996	EasyTrip	341,00	13,00	-13,00	25,00
22-03-2016 22:22:28	22-03-2016 22:41:40	01-03-2016	Check ind	Check ind		112	45	Kongens Nytorv St.	VAL_211 17 - 13CD3C	EasyTrip	328,00	-25,00	25,00	25,00
22-03-2016 18:40:38	22-03-2016 19:01:56	01-03-2016	Check ud	Check ud		111	44	Kongens Nytorv St.	VAL_211 23 - 13D1D0	EasyTrip	353,00	13,00	-13,00	25,00
22-03-2016 18:37:05	22-03-2016 19:00:52	01-03-2016	Check ind	Check ind		110	44	Nørreport St.	VAL_210 85 - 13F29A	EasyTrip	340,00	-25,00	25,00	25,00

Klageren må have været vidende om, at hun havde modtaget en kontrolafgift for manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel, og i den situation, hvor alle papirerne var blevet væk under hendes udlandsrejse, kunne hun have kontaktet Metro Kundeservice, straks hun kom hjem. Havde hun gjort dette, kunne ankefristen på 14 dage have været overholdt. Som det fremgår af de vedhæftede bilag, hører de intet fra klageren før den 9. maj 2016, altså efter de har fremsendt betalingspåmindelse 1.

De har ikke haft mulighed for at undersøge sagen yderligere (tjekke udstyret), idet klageren ikke har anført, hvilket station hun har rejst fra. Umiddelbart finder de det heller ikke aktuelt, idet sagen alene er fastholdt på ankefristen.

Herudover finder de det ikke urimeligt, at kontrolafgiften alene er blevet fastholdt på grund af den overskredne ankefrist, idet de først modtager klagerens henvendelse 41 dage efter kontrolafgiftens udstedelse og 14 dage efter betalingspåmindelsens udskrivning.

Hertil har klageren anført at:

At det ikke er muligt at se om man er checket korrekt ind, når travle rejsende om morgenen alle holder deres arme med rejsekort ind foran check-ind standen. Hun var ganske sikker på, at det var hendes check-ind, hun hørte, men det var umuligt at læse, om det var hendes check-ind eller den næste passagers check-ind, som fik meddelelsen OK på displayet.

Hun har aldrig i sit 72 årige liv modtaget en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel i den kollektive trafik.

Enten har hun fumlet eller også er standen ustabile. Hun bruger nu mimrekort og betaler for sin billet, når hun skal på arbejde.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand