

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0054
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2650 Hvidovre
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af sms-billet, da telefonen gik ud samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyrerne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 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 rykkergebyrer på 200 kr., i alt 950 kr. Klagen over inkassoomkostningerne kan ikke behandles af ankenævnet.

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:

Klagerens søn rejste den 12. juli 2016 med metroen og havde forinden købt og modtaget en SMS-billet på sin telefon. Efter at metroen havde forladt Flintholm st., var der kontrol af hans rejsehjemmel, men idet han skulle fremvise sin SMS-billet, gik telefonen ud. Han blev herefter klokken 13:36 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift skrevet:

”mobil død for strøm”

Kontrolafgiften ser således ud:

	Reg.nr.	Kontonr.	
			INDBETALINGSKORT
			Kan betales i pengeinstitut og på posthus
Betaling af kontrolafgift 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.			Kreditnummer og beløbsmodtager 85 61 16 15  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk
Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15			Underskrift ved overførsel fra konto
Kroner	Øre	Betalingsdato	
00			
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt			Dag Måned FIK 751 (06.14) 736-919851
+71<000000065160145 +85611615<			

Kontrolafgiftsnr.: 00651601-45															
<table border="1"> <tr> <th> Dag</th> <th> Måned</th> <th> År</th> <th> Kl.</th> <th> Steward ID</th> </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	Indbetalers navn og adresse														
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 til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen.</p> <p>Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.</p>														
<p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage.</p> <p>Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>															
Kroner		Øre													
Ialt		00													
Kreditnummer 85 61 16 15	Metro Kundenservice				Post Danmarks kvittering										
	Metrovej 3 2300 København S www.m.dk														
Gebyr for indbetaling betales kontant															

Kontrolafgiftens bagside:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

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.

Stewarden skal, hvis det ønskes, 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 Kundenservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejderes 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 stewarden's ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundenservice.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundenservice senest **14 dage** efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundenservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

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 Kundenservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundenservice, senest **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket

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

For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143
SWIFT: NDEADKKK
Reg.nr. 2191
Konto 0758 225 143

Nordea Bank Danmark A/S

Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C

For further information we refer to: www.publictransport.dk

Ifølge klageren var sønnen stresset, da han skulle på en længere rejse den følgende dag, hvorfor han den 12. juli 2016 kl. 15:15 sendte en klage over kontrolafgiften på mail til Metroselskabet på m@m.dk. Metroselskabet står imidlertid ikke for driften af metroen og behandler derfor ikke kundeklager.

Ifølge klageren fik han ikke svar på denne mail, hvorfor han ikke tog kontakt til Metro Service.

Metro service har under ankesagen fremlagt dokumentation på, der blev svaret på mailen den 13. juli klokken 10:08 med information om at henvende sig til Metro Service:

”

Fra: no-reply
Sendt: 13. juli 2016 10:08
Til:
Emne: SV: Fik en bøde 10sekunder efter min mobil gik ud (E-Billet)

Kære

Tak for din henvendelse til Metroselskabet, som er et transport-, udviklings- og anlægsselskab. Vi har vurderet, at din henvendelse skal videresendes til Metro Service, som er Metroselskabets driftsoperatør, der står for den daglige drift af metroen.

For at Metro Service kan håndtere din henvendelse bedst muligt, vil vi henvise dig til at udfylde formularen, som du finder ved at klikke på dette link: "[klageformular](#)", hvorefter du vil blive kontaktet hurtig muligt.

Vi gør dig opmærksom på, at der er en begrænsning på 500 tegn. Du har dog mulighed for at vedhæfte et dokument eller evt. foto.

Ønsker du ikke at benytte formularen, kan du sende et brev til følgende adresse:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

Eller ringe på tlf. nr. 7015 1615

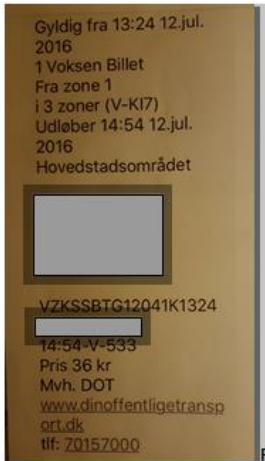
Vi gør opmærksom på, at denne mail ikke kan besvares.

Med venlig hilsen

Metroselskabet

”

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr, i alt 850 kr. til klagerens søn. Klageren anmodede herefter den 16. september 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at telefonen var gået ud, og han vedhæftede mobilbilletten.



Metro Service fastholdt den 20. september 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt at 14-dages klagefristen, som fremgår af kontrolafgiften, var overskredet. De vedlagde et girokort på 850 kr. til betaling senest den 10. oktober 2016.

Da beløbet ikke blev betalt, sendte Metro Service endnu en rykkerskrivelse på i alt 950 kr. den 23. december 2016 til betaling senest den 6. januar 2017, hvorefter inddrivelsen ville blive overgivet til inkasso eller SKAT.

Klageren anmodede på ny den 26. januar 2017 om annullering af kontrolafgiften. Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 31. januar 2017 med henvisning til, at sagen var blevet afsluttet den 20. september 2016.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens søn kunne den 12. juli 2016 ikke forevise gyldig SMS-billet, da hans mobil var løbet for strøm. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det fremgår af forsiden på kontrolafgiften, som klageren fik udleveret, at ankefristen er 14 dage. og af bagsiden hvorledes man skal klage.

Imidlertid valgte sønnen at klage til Metroselskabets e-mail.

Ankenævnet lægger til grund, at sønnen den 13. juli 2016 modtog en no-reply-mail fra Metroselskabet, således som fremlagt af Metro Service under nærværende sag.

Da klageren herefter først klagede til Metro Service den 16. september 2016 efter at have modtaget en rykkerskrivelse, var indsigelsesfristen, som ikke findes urimelig, for længst overskredet. Metro Service var derfor berettiget til at fastholde kontrolafgiften med henvisning til fristoverskridelsen uden at behandle realiteten i klagen.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden udløbet af de efterfølgende fastsatte betalingsfrister, var Metro Service ligeledes berettiget til rykkergebyret på 100 kr. for hver af disse.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at

kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften eller rykkergebyrerne.

Eventuelle pålagte inkassoomkostninger kan ankenævnet ikke behandle, idet disse falder uden for ankenævnets kompetence.

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 følgende:

” Den 12 juli 2016 kunne min søn, ikke vise sit e-billet (bilag 1), som han havde købt på sin mobiltelefon, til kontrolløren, fordi strømmen på hans mobil gik fuldstændig ud. Som konsekvens af det fik han en kontrolafgift. Sammen dag sendte han en mail til Metro-selskabet og vedlagte sit e-billet. Pga. hans højt stress niveauet (han skulle rejse dagen efter) sendte han mailen til et forkert mail adresse (m@m.dk) (bilag 2). Derfor der gik langt tid, mere en 14 dage, før vi/jeg hørte igen fra Metro-kundeservice, dvs. en betalingspåmindelse 12. Sep. 2016. Jeg undrede mig over den og kontaktede Metro-kundeservicen på hjemmesiden og vedhæftede bilag 1 og bilag 2. den 16. Sep. 2016.

Metro-kundeservice svarede, at de har færdigbehandlet sagen den 20. Sep. 2016. De sendte den 2. betalingspåmindelse den 23.12. 2016. Jeg kontaktede Metro-kundeservicen skriftligt(bilag 3) igen den 26. Jan. 2017 og kom med et kompromisforslag, men de ønskede ikke dette og har sva-

ret tilbage, at sagen er overgivet til Intrum Justitia A/S (bilag 4).

Jeg vil opnå:

Jeg, trods faderen til min søn, prøver på, at se på sagen som en tredje person.

Hvor firkantet kan man være i disse dage, som efterhånden der ikke er noget begrænsninger på det. Det eneste der bestemmer over firkantetænkning i dage, er penge og magt. Dvs. tjene penge uanset hvad og beholder magten uanset omkostninger. Måske De synes, at disse sætninger er irrelevante i denne sag men kære medborgere, tager en lille pause og kig på alle de bøder f.eks. i form af fartbøder, parkeringsbøder osv. vi sender til hinanden i dag. Efterhånden et daglig brød(straffe hindanen) i vores alm. daglige dage, desværre.

Efter min mening, stadig som 3. person, kunne den sag forlæng være ud af verden;

1) Hvis min søn var ikke under så stress og havde brugt det korrekte mail adresse.

2) Metro-selskabet med mailen m@m.dk havde kontaktede tilbage min søn og havde mindet ham om hans fejl.

3) Hvis Metro-kundeservicen ønskede en fair afslutning på sagen og havde lyttet til min kompromisforslag.

Derfor da min søn havde købt sit billet, jeg forventer, at han kun kommer til at betale kr. 125, fordi han ikke kunne vise sit e-billet til kontrolløren den 12. Juli 2016 pga. manglende strømme på sin mobil. "





Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - 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 dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

I den konkrete sag er kontrolafgiften udstedt den 12. juli 2016, idet klagers søns mobiltelefon tilsyneladende var løbet tør for strøm.

Af kontrolafgiftens forside fremgår det:

Reg.nr. _____ Kontonr. _____	INDBETALINGSKORT	Kan betales i pengeinstitut og på posthus
<p>Betaling af kontrolafgift</p> <p style="background-color: yellow;"> 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 style="background-color: yellow;"> 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 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>	Kreditornummer og beløbsmodtager 85 61 16 15  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk	Underskrift ved overførsel fra konto _____
Kroner _____ Øre _____	00	Betalingsdato _____
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag _____ Måned _____ FIK 751 (06.14) 736-919851
+71<000000065160145 +85611615<		
Kontrolafgiftsnr.: 00651601-45		 
Dag Måned År Kl. Steward ID	Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden	
Fra _____ Til _____ Årsag _____	Indbetalers navn og adresse Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.	
Kroner _____ Øre _____	Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage.	
Ialt _____	00	Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.
Kreditornummer 85 61 16 15  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk	Post Danmarks kvittering _____	Gebyr for indbetaling betales kontant

.... og af kontrolafgiftens bagside fremgår det:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

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.

Stewarden skal, hvis det ønskes, 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 rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af 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 stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

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

For befordring gælder i øvrigt rejsereglerne 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.

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 evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk.

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket

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

For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143
SWIFT: NDEADKKK
Reg.nr. 2191
Konto 0758 225 143

Nordea Bank Danmark A/S
Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C
For further information we refer to: www.publictransport.dk

Ingen steder på kontrolafgiften fremgår det, at der kan ankes via mail.

At klagers søn vælger at finde en mailadresse på vores hjemmeside www.m.dk og skrive til denne, må stå for egen regning og risiko.

Der hvor klagers søn formentlig har fundet mailadressen til Metroselskabet fremgår det, hvordan Metro Service kan kontaktes, såfremt henvendelsen vedrører en kontrolafgift – ved at klikke på det røde link "**Henvend dig her på siden**", omdirigeres kunden direkte til vores klageformular:

Kontakt

Kontakt til selskaberne bag Metroen

Kontakt **Metro Service**, hvis du har spørgsmål til kundeforhold, for eksempel en kontrolafgift, samt Metroens daglige drift. Metro Service er Metroselskabets driftsoperatør.

- Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
T: 70151615

Henvend dig her på siden

Åbningstider

Mandag - fredag: 8.00 - 16.00

Kontakt Metroens ejer og bygherre - **Metroselskabet** - hvis du har spørgsmål om økonomi, planlægning, markedsføring og metrobyggeriet.

- Metroselskabet I/S
Metrovej 5
2300 København S
T: 3311 1700
E: m@m.dk

Åbningstider

Mandag - Torsdag: 8.00 - 16.30

Fredag: 8.00 - 16.00

Ovestående til trods vælger klagers søn således at fremsende en mail til Metroselskabet på m@m.dk

Vi har været i kontakt med Metroselskabet, som har oplyst os, at de ganske rigtigt har modtaget klagers mail den 12. juli 2016, men at de dagen efter besvarede denne mail – med samme information som tilgår *alle* kunder, der henvender sig til Metroselskabets via deres e-mail om kontrolafgifter – nemlig at de skal kontakte Metro Service.

Mailen er tilsendt klagers søn den 13. juli 2017, kl. 10:08.

Kopi af mailkorrespondance er vedhæftet som bilag.

Det må antages, at den e-mailadresse klagers søn henvender sig fra, er en adresse, som der kan skrives til og som bliver læst.

Da klagers søn således modtager svaret fra Metroselskabet, er det uomtvisteligt, at klagers søn har henvendt sig forkert, og at der derfor må fremsendes en ny henvendelse til rette sted.

Klagers søn foretager sig intet, hvorfor vi 2 måneder efter – da vi intet har hørt og kontrolafgiften ikke er blevet betalt – fremsender Betalingspåmindelse 1 den 12. september 2016.

Herefter henvender klagers søn sig via vores hjemmeside, og i denne henvendelse anfører han dels, at det er under al kritik, at vi har fremsendt en betalingspåmindelse og dels at han har henvendt sig til m@m.dk, men at ingen åbenbart har reageret på denne mail. Som tidligere nævnt er der reageret på den pågældende mail.

Vi besvarer klagers søns henvendelse og da betalingen fortsat udebliver, fremsender vi en ny betalingspåmindelse den 23. december 2016.

Grundet fortsat manglende betaling overdrages sagen til inddrivelse via Intrum Justitia den 11. januar 2017.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi opretholder det fulde krav.

Idet udestående efterfølgende ikke blev betalt, anser vi ligeledes de tilskrevne rykkergebyrer for korrekt tillagt, ligesom efterfølgende omkostninger i forbindelse med overdragelse af sagen til inkassoselskabet anses for korrekt tilskrevet.

Vi kan oplyse, at sagen er stillet i bero hos Intrum Justitia så længe klagesagen verserer hos Ankenævnet. ”

Hertil har klageren anført:

” Jeg har gennemgået alle materialer igennem. De ser fine og meget professionelle ud alle sammen. Men jeg mener stadig, at der var mulighed for at gå på kompromis i denne sag allerede den 16. september sidste år, da jeg kontaktede Metro Kunde Service og sendte en anke via hjemmesiden. Denne sag er desværre udviklet pga. manglende effektiv kommunikation fra min søns side, dog ikke fordi han har prøvet at snyde. Han havde købt sit billet. Men var Metro Kunde Service fuldstændig ligeglåd med det hele og udviste at være totalt usympatisk under hele forløbet.

I denne sag, efter min mening, der ikke har været tvivle på om, at Metro Kunde Servicen kun er gået efter Cash(og mere Cash), derfor de ikke ønskede at gå på kompromis allerede sidste år i September og bringer sagen til afslutning.

Kun spørgsmål til overvejelse; Har Metro Selskabet ikke lavet skabt kaos og forstyrrelser hos befolkning under deres daglige drift, når de har haft tekniske problemer med at køre vognene? Har Metro Kunde Service, som er en del af Metro Selskabet kommet frem og kompenseret økonomiske for de mange 1000 timer som folk har mistet? Eller det er bare ærgerligt.

Jeg ser frem til en 50-50 afgørelse i denne sag.”

Indklagede har afslutningsvist anført at:

” Der er fastsat en betalings- og ankefrist på 14 dage.
Denne information fremgår af kontrolafgiften, som er udleveret i kontrolsituationen.
Af samme kontrolafgift fremgår klagevejledning.

I den konkrete sag modtager vi først anke over kontrolafgiften den 16. september 2016 – efter vi har fremsendt Betalingspåmindelse 1 og mere end 2 måneder efter kontrolafgiftens udstedelse.

Det er vigtigt for os at pointere, at vi ikke forholder os til, om klagers søn har handlet i god eller ond tro, eller om han har handlet bevidst eller ubevidst i situationen, hvor han ikke fremviste gyldig rejsehjemmel.

Vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen kunne fremvises gyldig kort eller billet, samt om gældende anke- og betalingsfrist(-er) efterfølgende overholdes.

Vi skal gøre opmærksom på afsnittet i de Fælles landsdækkende rejseregler, hvor der under punkt **2.7. Kontrolafgift** står:

2.7. Kontrolafgift

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

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, 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.

Afslutningsvis skal vi henvise til en tidligere afgørelse 2014-0126, som er en sammenlignelig sag, hvor en passager ikke i kontrolsituationen fremviste gyldig mobilbillet og først ankede sagen efter modtagelsen af rykkerskrivelse.

I denne sag faldt afgørelsen ud til fordel for det indklagede selskabet, og Ankenævnet anførte blandt andet i deres afgørelse:

Det fremgår af forsiden på kontrolafgiften, som klageren fik udleveret ved kontrollen den 10. januar 2014, at ankefristen er 14 dage. Klageren klagede først til Metro Service den 11. marts 2014 efter at have modtaget en rykkerskrivelse. Herefter var indsigelsesfristen, som ikke findes urimelig, for længst overskredet. Metro Service var derfor berettiget til at fastholde kontrolafgiften med henvisning til fristoverskridelsen uden at behandle realiteten i klagen.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden betalingsfristen på 14 dage fra kontrolafgiftens udstedelse, var Metro Service ligeledes berettiget til at fastholde rykkergebyret på 100 kr.

På baggrund af ovenstående fastholder vi forsat vort krav, herunder de af os tillagte rykkergebyrer, og tillagte omkostninger (gebyrer, renter etc.), pålagt i forbindelse med at sagen er blevet overdraget til inddrivelse via Intrum Justitia. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved