

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0098
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2620 Albertslund
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. samt to rykkergebyr på 200 kr., i alt 575 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 375 kr. men skal frafalde rykkergebyrerne på i alt 200 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klagerens datter med kopi til klageren.

Da Metro Service har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal de ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

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

- 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 13-årige datter rejste den 27. december 2016 med metroen. Efter metroen havde forladt Fasanvej st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da hun ifølge stewarden ikke fremviste billet eller kort, blev hun klokken 18:48 blev pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for manglende rejsehjemmel.

Klageren anmodede via Metro Services online klageformular den 1. januar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og ønskede en forklaring på, hvorfor hans datter havde fået udstedt en kontrolafgift, når hun havde gyldig billet. Han vedhæftede en kopi af to upersonlige billetter, som var gyldige for et barn den pågældende dato og tidsrum, hvor klagerens datter havde modtaget en kontrolafgift.



Billede af de indsendte billetter.

Metro Service har oplyst, at man automatisk modtager en bekræftelse på, at klagen er modtaget, hvori det er anført, at med mindre man specifikt har anmodet om at få svaret med posten, vil man høre fra Metro Service via e-mail inden 5 hverdage:

Metro Kundeservice

Drejer din henvendelse sig om:

Dit sagsnummer er **A-2017-0000286176**

Vælg emne	Indsigelse over kontrolafgift Kontantbillet Ingen billet
Kontrolafgiftens nummer	
Dato for udstedelsen	03/04/2017
Har du modtaget afgiften, eller henvender du dig på vegne af en anden person?	Kontrolafgiften er udstedt til mig personligt
Beskrivelse	Test
Navn	
E-mail	
Telefonnummer	
Vedhæft et billede eller en fil	

Samtykkeerklæring: Jeg giver hermed tilladelse til, at de ovenstående oplysninger Ja bliver brugt i sagsbehandlingen af min henvendelse og at Metro Service A/S må kontakte mig i forbindelse med sagsbehandlingen. Jeg erklærer ydermere, at ovenstående oplysninger er korrekte.

Tak for din henvendelse. Du vil høre fra os i løbet af fem hverdage. Hvis du ikke i beskrivelsen har bedt om at modtage svar med almindelig post, vil du få svar pr. e-mail. Tak for din tålmodighed. Du må gerne lukke din browser nu.

 [Udskriv kvittering](#)

Metro Service fastholdt i e-mail til klagerens e-mailadresse den 4. januar 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at årsagen til kontrolafgiften var, at der ikke var blevet forevist billet, samt at de vedhæftede billetter var upersonlige og kun var gyldige ved fremvisning i kontrolsituationen ligesom én billet havde været tilstrækkelig. De to billetter var købt i to forskellige billetautomater.

Da klageren ifølge det oplyste ikke modtog denne e-mail, og derfor ikke betalte kontrolafgiften, sendte Metro Service den 14. februar 2017 første rykkerskrivelse pålagt et gebyr på 100 kr. Skrivelsen blev sendt med posten og var stilet til klagerens datter uden kopi til klageren. Da beløbet ikke blev betalt, sendte Metro Service den 07. Marts 2017 anden rykkerskrivelse til klagerens datter.

Den 10. marts 2017 henvendte klageren sig per e-mail til Metro Service og ønskede svar på, hvorfor hans datter havde modtaget en rykkerskrivelse nr. 2, når han ikke havde fået svar på sin klage fra den 1. januar 2017.

Metro Service besvarede henvendelsen via e-mail den 13. marts med en kopi af svaret fra den 4. januar 2017, samt besked om, at Metro service fastholdt rykkergebyrerne, da betalingen ikke var sket rettidigt.

Da klageren heller ikke modtog dette svar, ringede han den 20. marts 2017 til Metro Service. I løbet af denne samtale, sendte sagsbehandleren to e-mails til klageren, som han heller ikke modtog. Metro Service sendte herefter svarene fra den 4. januar og den 13. marts med almindelig

brevpost til klageren. Herudover rykkede Metro Service betalingsfristen fra den 21. marts til den 10. april 2017.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, som anført af stewarden på kontrolafgiften, at klagerens datter ved kontrollen den 27. december 2017 ikke foreviste gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til, at klagerens datter ved kontrollen anses for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Uanset at der ikke i lovgivningen ses at være en udtrykkelig pligt til underretning af forældremyndighedsindehaveren/værgen ved opkrævning af rykkergebyr for mindreåriges ubetalte gæld, hvorfor ankenævnet ikke har grundlag for at pålægge trafikkselskaber en sådan pligt, finder ankenævnet det i den konkrete situation kritisabelt, at Metro Service sendte to rykkerskrivelser adresseret til klagerens datter på 13 år, uden at sende en kopi til klageren, når han havde klaget til Metro Service på vegne af sin datter.

Herefter skal rykkergebyrerne på 200 kr. frafaldes.

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.

Trafikkselskaberne 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter xx, fik bøde mens hun har og fremhvis billet.

Jeg vil gerne have at bøde annulleret ”

Indklagede anfører følgende:

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

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for et barn udgør kr. 375,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klagers datter billetteret den 27. december 2016 kl. 18:48 på strækningen Fasanvej station – Flintholm station. Ifølge stewarden blev der ikke fremvist nogen rejsehjemmel. Da klagers datter ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

På selve den kontrolafgift, som datteren fik med i hånden har stewarden skrevet, 'Intet fremvist', som årsagen til, at han måtte udskrive en kontrolafgift. Se herunder:

Kontrolafgiftsnr.: 00510944-49					
Dag Måned År Kl. Steward ID 27 12 16 18:48 06653		Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden			
Fra SOT		Indbetalers navn og adresse			
Til FT					
Årsag Intet fremvist		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 rejseafbrudelse.			
Kroner _____ Øre _____		Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage.			
Ialt 375 00		Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.			
Kreditnummer 85 61 16 15		Post Danmarks kvittering			
 Metro Kundeservice Metrovej 3					

Da klager henvender sig nogle dage senere vedhæfter han dels en kopi af kontrolafgiften og dels en kopi af to forskellige billetter, som var gyldige på det tidsrum og den strækning hvor datteren fik afgiften.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

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.

Som det fremgår af kopien af selve kontrolafgiften har stewarden anført, at der ikke blev fremvist nogen rejsehjemmel i kontrolsituationen. Det er hævet over enhver tvivl, at vore stewards ikke udskriver en kontrolafgift hvis der bliver fremvist gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi betragter kontrolafgiften pålagt med rette.

Da en billet er at betragte som upersonlig rejsehjemmel er en billet udelukkende gyldig for ihænde-haveren i billetteringssituationen. En upersonlig rejsehjemmel kan overdrages til 3. person, hvorfor efterfølgende visning af billet eller kontoudtog ikke accepteres.

I den konkrete sag har der været nogle korrespondancemæssige udfordringer, idet klagers mail-adresse tilsyneladende ikke kan modtage post fra Metro. Første gang vi hører fra klager er den 1. januar 2017, via vores hjemmeside. I den forbindelse har klager fået nedenstående kvitteringsbillede på sin computer:

Metro Kundeservice

Drejer din henvendelse sig om:

Dit sagsnummer er **A-2017-0000286176**

Vælg emne	Indsigelse over kontrolafgift Kontantbillet Ingen billet
Kontrolafgiftens nummer	
Dato for udstedelsen	03/04/2017
Har du modtaget afgiften, eller henvender du dig på vegne af en anden person?	Kontrolafgiften er udstedt til mig personligt
Beskrivelse	Test
Navn	
E-mail	
Telefonnummer	
Vedhæft et billede eller en fil	

Samtykkeerklæring: Jeg giver hermed tilladelse til, at de ovenstående oplysninger Ja bliver brugt i sagsbehandlingen af min henvendelse og at Metro Service A/S må kontakte mig i forbindelse med sagsbehandlingen. Jeg erklærer ydermere, at ovenstående oplysninger er korrekte.

Tak for din henvendelse. Du vil høre fra os i løbet af fem hverdage. Hvis du ikke i beskrivelsen har bedt om at modtage svar med almindelig post, vil du få svar pr. e-mail. Tak for din tålmodighed. Du må gerne lukke din browser nu.

 [Udskriv kvittering](#)

Vi behandler sagen og sender et svar om fastholdelse den 4. januar med en betalingsfrist senest den 25. januar.

Derefter hører vi ingenting og først efter fremsendelse af 1. og 2. betalingspåmindelse (som bliver fremsendt med brevpost), skriver klager til os igen (den 10. marts) og udbeder sig en forklaring og et svar. Sagsbehandleren fremsender såvel et nyt svar, samt en kopi af svaret fra den 4. januar. Den 20. marts ringer klager til os, og mens sagsbehandleren har klager i røret fremsender sagsbehandleren atter mailen med de to tidligere svar. Men mailsene når ikke frem til klagers mailbox hvorfor sagsbehandleren udskriver svarene og sender dem til klager med brevpost.

Vi skal ikke kunne sige hvorfor vores mails ikke kan modtages i klagers mailbox, men må blot konstatere, at vi har svaret til den mailadresse klager har oplyst. I og med, at klager har modtaget ovenstående kvitteringsbillede da han oprettede sin første henvendelse, og derfor kunne forvente at høre fra os i løbet af fem hverdage undrer det os, at klager ikke kontakter os på ny førend han har modtaget betalingspåmindelse nr. 2.

Med baggrund i stewardens udsagn på kontrolafgiften er vi ikke i tvivl om, at klagers datter ikke viste en billet da der var billetkontrol i toget, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift nr. 00510944 på 375,- kroner. Derudover fastholder vi også vort krav om betaling af de to betalingspåmindelser á 100,- hvormed vort samlede krav om betaling udgør i alt 575,- kroner.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved