

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0108
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
2750 Ballerup
- Indklagede:  
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Klageren gør gældende, at sønnen ikke mindes at have fået en kontrolafgift, at han havde gyldigt Ungdomskort, og at de derfor ikke vil underskrive en tro- og loveerklæring. Rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger 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.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Der blev lørdag den 24. marts 2018 kl. 07:10 udstedt en kontrolafgift i Metroen på strækningen Ørestad – Vanløse til klagerens søns navn. Stewarden noterede, at passageren ikke havde vist ID, og havde taget imod kontrolafgiften.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Metro Service den 18. april 2018 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. med posten til klagerens søn.

Samme dag skrev sønnen til Metro Service, at han ikke havde modtaget nogen kontrolafgift, selv om han havde modtaget en påmindelse med posten, samt at han havde et Ungdomskort.

Den 25. april 2018 svarede Metro Service, at hvis der i kontrolsituationen ikke bliver vist ID, vil stewarden stille kontrolspørgsmål, hvilket de formodede, at sønnen havde kunnet besvare, hvorfor det var ham, som havde modtaget kontrolafgiften. Hvis dette ikke var tilfældet, skulle han underskrive den vedlagte tro- og loveerklæring.

På den baggrund skrev sønnen, at de måtte have misforstået hans klage, da han ikke gjorde gældende, at nogen havde misbrugt hans identitet, men at han havde mistet sit gyldige Ungdomskort og havde bestilt et nyt, men ikke havde det ved kontrollen, og ikke huskede episoden med kontrolafgiften eller havde fået nogen kvittering, hvorfor det ikke havde været muligt for ham at reagere.

Han vedhæftede kopi af sin aftale om Ungdomskort, hvoraf fremgik, at der var betalt for et kort med gyldighed fra den 9. februar – 9. maj 2018, og at der var bestilt et erstatningskort den 24. april 2018.

Den 17. maj 2018 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at sønnen havde kvitteret for modtagelsen, og at der var klaget efter udløbet af 14-dages fristen.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at baggrunden for, at sønnen ikke vil underskrive en erklæring er, at han måske er blevet pålagt en kontrolafgift, men han kan ikke huske det grundet beruselse, og at Metro Service ikke vil vise den kvittering, som sønnen skulle have underskrevet. Metro Service har oplyst, at de først udleverer kvitteringen med underskriften, når tro- og loveerklæringen er udfyldt med underskrift.

DSBUngdomskort har oplyst, at der ikke kunne trækkes betaling for kortet på det tilknyttede betalingskort, hvorfor de annullerede ordren den 26. april 2018. Den 30. april 2018 udstedte Ungdomskort mod et gebyr på 100 kr. "en særlig billet" med udløb den 9. maj 2018. Billetten sendes med posten og ville i bedste fald være modtaget hos sønnen 1-2 dage før udløb. Klageren oplyste den 6. juni 2018, at "den særlige billet" trods flere rykkere endnu ikke var modtaget.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren anfører, at sønnen muligvis grundet beruselse ikke kan huske, om han er blevet pålagt en kontrolafgift, men han vil samtidig ikke skrive under på, at han ikke har rejst med metroen det pågældende tidspunkt. Ved kontrollen blev sønnens cpr-nummer oplyst, og i klagen til Metro Service anførte han, at han havde mistet sit gyldige Ungdomskort og derfor "*manglende det ved kontrollen*".

Kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af manglende forevisning af rejsehjemmel.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at det var klagerens søn, som rejste med metroen den pågældende dag, og at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det af sønnen anførte om, at han ikke har modtaget nogen kvittering, står over for stewardens notat om, at passageren ikke nægtede at modtage kontrolafgiften.

Herefter lægger ankenævnet videre til grund, at kontrolafgiften blev udleveret til sønnen.

Kontrolafgiften blev ikke betalt rettidigt, og sønnen rettede ikke henvendelse til Metro Service, hvorfor Metro Service den 18. april 2018 var berettiget til at sende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Uanset at det efterfølgende er dokumenteret, at der var betalt for et Ungdomskort frem til den 9. maj 2018, overholdt sønnen ikke betingelsen i rejsereglerne om at indsende et gyldigt kort inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse for at få kontrolafgiften nedsat til 125 kr.

Herefter er Metro Service berettiget til at fastholde det fulde krav på i alt 850 kr.

De 100 kr., som klageren har betalt for "en særlig billet", der aldrig kom frem til sønnen, må klageren eventuelt anmode DSB Ungdomskort om at refundere i muligt omfang.

## **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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, 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 passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobi-

le enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, 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). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører at:**

sønnen ikke kan huske at have fået en kontrolafgift, og han har ingen kvittering på det. Han har et gyldigt ungdomskort pågældende dato, som han dog har mistet. Metro Service har fået dokumentation for dette, men afviser det med begrundelsen, at klagen er indkommet for sent.

Sønnen kan ikke huske, at han har underskrevet noget og vil gerne se dokumentation for det.

Det er meget svært at nå at klage indenfor tidsrammen på 14 dage, når betalingspåmindelse 1 kommer efter 3 uger. Desuden bør Metro Service, når de ser dokumentation på et gyldigt ungdomskort frafalde betalingskravet. Fristen på 14 dage er for kort.

### **Indklagede anfører følgende:**

"Klager i denne sag er far til den 20-årige mand, der måske – måske ikke har fået en kontrolafgift. Kontrolafgiften er udskrevet den lørdag 24. marts 2018 kl. 07:10 efter toget har forladt Ørestad station mod Vanløse station. Kontrolafgiften er udskrevet til en person, der har udfyldt sønnens navn og cpr-nummer, og kvitteret for modtagelsen af afgiften.

Når vi modtager en henvendelse fra en person, som ikke kan genkende, at have modtaget en kontrolafgift er det helt almindelig procedure, at personen skal udfylde en Tro og Love erklæring som en del af den indledende sagsbehandling. Når vi har modtaget den udfyldte erklæring går sagsbehandlingen i gang.

Som det fremgår af vedhæftede pdf-fil modtager vi, den 24. april, en web-henvendelse fra sønnen, som skriver således: [udeladt]

Dog har sønnen ikke medsendt kopi af det Ungdomskort han oplyser at være i besiddelse af.

På baggrund af ovenstående sender sagsbehandleren, den 25. april, et brev til sønnen og forklarer hvordan man skal forholde sig hvis der er udskrevet en kontrolafgift i ens navn og medsender en Tro & Love erklæring til udfyldelse, se vedhæftede. En Tro og Love erklæring skal udfyldes i hånden og der er rigeligt plads til at tilføje kommentarer, ekstra oplysninger og forbehold hvis man har sådanne.

Den 16. maj modtager vi svar fra sønnen. I stedet for at udfylde Tro og Love erklæringen sender sønnen os et svar, uden dato og underskrift, hvor han blandt andet skriver således:

I må have misforstået min klage på Jeres hjemmeside. (Jeg tror I skal se om hjemmesiden virker ordentlig)

Jeg har ikke meldt at nogen anden har opgivet mit navn. Jeg har meldt at jeg har mistet mit ungdomskort, og jeg derfor manglede det ved kontrollen.

Jeg har også meldt at jeg ikke kan huske episoden da jeg skulle have blevet fast i en kontrol, og har ikke nogen kvittering på det. Derfor har det selvfølgelig ikke været muligt for mig at reagere på denne afgift, inden I sender en rykker ud.

Det stiller vi os uforstående over for; i første henvendelse skriver sønnen, at han ikke har fået en kontrolafgift og at han har et Ungdomskort.

I sin anden henvendelse skriver han derimod, at han ikke har sit Ungdomskort og derfor ikke kunne vise det ved kontrol – og lidt senere i teksten skriver han så, at han ikke kan huske at være blevet kontrolleret.

Da den 20-årige søn ikke vil samarbejde og udfylde erklæringen så vi kan undersøge sagen til bunds, har vi fastholdt såvel kontrolafgift som betalingspåmindelse. (Se vort svar af 17. maj).

I klagesagen til ankenævnet, der som sagt kommer fra den 20-åriges far, giver faderen udtryk for, at vi blot skal droppe betalingskravet da hans søn dels har et ungdomskort og dels ikke kan huske noget, og forlanger kopi af den kvittering, der blev udfyldt i kontrolsituationen. Desuden klager faderen over en for kort reklationsfrist.

Når man modtager en kontrolafgift står der på selve afgiften/girokortet blandt andet, hvordan man kan reklamere, hvor man skal henvende sig og hvor lang tid man har til det.

På den elektroniske kontrolafgift, som stewarden udfylder på sin PDA, sætter stewarden desuden et flueben, hvis det – i ganske sjældne tilfælde – ikke har været muligt, at aflevere selve afgiften/girokortet til passageren, og derefter lægger stewarden så den fysiske afgift i den kuvert, som han/hun efter endt vagt afleverer til kundeservice-afdelingen.

I den konkrete sag er der ikke gjort bemærkning om, at afgiften/ girokortet ikke blev afleveret, hvilket også understøttes af, at der ikke ligger en afgift i den pågældende stewards kuvert.

For at kunne behandle denne sag skal vi derfor bede sønnen tage stilling til om det ikke var ham, der fik en kontrolafgift lørdag den 24. marts, og derefter udfylde Tro og Love erklæringen, gerne med kommentarer etc. Vi udleverer ikke kopi af kvitteringsslippen førend Tro og Love erklæringen er udfyldt. Vi må desuden understrege, at det er den 20-årige søn selv, som med håndskrift, skal udfylde og underskrive erklæringen. Derefter kan den gerne scannes og up-loades til sagen via vores hjemmeside – eller til Ankenævnet. Eller, hvis sønnen alligevel ikke kan udelukke, at han var med Metroen den morgen, så fortælle os dét.

Når vi fået klarhed over hvordan sagen skal undersøges vil vi behandle sagen ud fra de betingelser. Hvis den 20-årige stadig ikke vil samarbejde fastholder vi såvel afgift og betalingspåmindelse.”

### **Hertil har klageren svaret:**

”Det er tydeligvis meget vigtigt for Metro at man forklarer meget nøje hvad man mener. Så, endnu en gang: Min søn kan ikke huske at han modtaget en kontrolafgift. Det kan dog være at han har modtaget den, men kan som sagt ikke huske det. Derfor vil han selvfølgelig ikke underskrive en Tro-og-love-erklæring på, og gøre en politianmeldelse på, at han har mistet sit ID-kort, eller har mistanke om identitetstyveri.

Desuden er det mærkeligt at man skal gøre det, når det står i brevet fra [Metro Service], at "Kontrolafgiften er udskrevet til en person, der har udfyldt sønnens navn og cpr-nummer, og kvitteret

for modtagelsen af afgiften". Det står ikke noget om at man behøver, eller at personen har vist, nogen form for legitimation. Man undrer sig virkelig over, at det er sådan en praksis Metro har i en sådan situation. Det mindste man kan begære er vel at man viser nogen form for ID, når man opgiver sit cpr-nummer. (Og derfor skulle det være interessant at se den underskrift, som min søn, eller nogen anden har gjort, men som Metro nægter at fremvise).

Og for at gøre det fuldstændigt klart for Metro: Det som Metro skal tage stilling til er, om de kan finde ud af at han har et Ungdomskort eller ikke. Og hvis de ikke kan det, må de høre med DSB support, eller vente til DSB sender et erstatningskort, eller en fotokopi på den samme, så vi kan sende den videre til Metro.

Det er rigtigt at min søn siger at han ikke har modtaget en kontrolafgift. Det står i brevet fra [Metro Service], at "kontrolafgiften er udskrevet til en person, der har udfyldt sønnens navn og cpr-nummer..." (skal man ikke vise nogen form for legitimation?) Min søn kan ikke huske at han har kørt med Metro, at han har fået en bøde, eller nogensinde set denne bøde. Først når betalingspåmindelsen kommer, forstår han at Metro tror det. Men det betyder ikke at han er sikker på at nogen anden har misbrugt hans navn og cpr-nummer, og vil derfor ikke skrive under Tro-og-love-erklæringen.

Som det står i svaret Metro får af ham, når erklæringen kommer: "Jeg har ikke meldt at nogen anden har opgivet mit navn. Jeg har meldt at jeg har mistet mit ungdomskort, og jeg derfor manglede det ved kontrollen".

Metro har dog ikke læst dette, uden svarer, med streg under: "Dog har sønnen ikke medsendt kopi af det Ungdomskort han oplyser at være i besiddelse af". Nej, det skrev han jo at han havde mistet, så det kan være lidt svært. Men i stedet har han medsendt en kopi på en udskrift fra "Mit ungdomskort", der det tydeligt fremgår at han har betalt for et kort (se bilag). Vi henvender os også til DSB, og de sendte en "Særlig billet", (se bilag) og lovede at også sende et erstatningskort, og tog 100 kr i betalt for det, men noget sådant har ikke, på trods af flere rykkere, endnu ikke kommet.

Metro skriver også vedr. min klage over at reklamationstiden kun er 14 dage, (og man får påmindelsen efter 1 måned), at "Når man modtager en kontrolafgift står det på selve afgiften.....Ja, men hvis man nu ikke har fået, eller har nogen idé om at man fået, en afgift?"

De skriver også at vi først har skrevet at vi *har* et Ungdomskort, og efter det at vi mistet det. Ja, det er rigtigt, min søn har *betalt for* et Ungdomskort, som Metro meget nemt havde kunnet kontrollere med DSB's support (se mail "Særlig billet"), men havde mistet det fysiske bevis på at han har betalt for det, altså selve kortet. Hvordan skal man ellers beskrive det?

1. Min søn har et Ungdomskort, som meget nemt går at kontrollere med DSB.
2. Det er muligt at han har underskrevet at han har modtaget en kontrolafgift, men han kan, med tanke på tidspunktet, ha været så beruset at han ikke kan huske det. Det er også muligt at hans underskrift er forfalsket.

Vi fastholder altså at min søn ikke skal betale hverken kontrolafgift eller påmindelsesafgift, og at Metro skal betale de 160 kr i klagegebyr, da de gjort alt for lidt (intet) for at kontrollere at min søn har *betalt for* et Ungdomskort. De har cpr-nr, adresse, en kopi på et print fra "Mit Ungdomskort", og nummeret til DSB's support."

### **Til dette har indklagede anført:**

"I den konkrete billetteringssituation er de sidste 4 cifre i klagers søns cpr-nummer oplyst til stewarden (og skrevet på kvitteringsslippen). De sidste 4 cifre af ens cpr-numre er meget personlig information, som næppe kendes af andre end én selv, når man er voksen.



Når en steward, i en kontrolsituation, står overfor en passager som oplyser et givent navn og cpr-nummer - men som ikke er i stand til at bevise det på stedet (ved fx fremvisning af sundhedsbevis eller lignende) - så stiller stewarden – med udgangspunkt i cpr-registret – kontrolspørgsmål, som fx forældrenes/søskendes fulde navne, tidligere bopæl eller lignende. Hvis der ikke bliver svaret korrekt på disse spørgsmål, eller kunden ikke ønsker at oplyse, er det almindelig procedure, at politiet bliver tilkaldt med henblik på endelig identifikation.

Når der bliver foretaget polititilkald bliver det registreret på den elektroniske afgift, og det bliver registreret i Kontrolrummets elektroniske logbog. Der er ikke foretaget polititilkald ved den konkrete billettering, hvorfor vi ikke har nogen grund til at antage, at det ikke er klagers søn, der er blevet billetteret uagtet, at han ikke kan huske det.

De Fælles Landsdækkende Rejseregler kan læses i deres helhed på dette link

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

og i rejsereglerne står der blandt andet:

#### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område 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.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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

#### **2.7.4. Identifikation**

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal 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, hvor det er påkrævet.

Vi undrer os over den fortsatte mangel på samarbejdsvilje i denne sag; hvorfor vil klagers søn ikke udfylde en Tro og Love-erklæring? Som vi har understreget i vort første klagesvar, er der rigeligt plads på erklæringen til at tilføje eventuelle forbehold og kommentarer. Vi henleder for god ordens skyld opmærksomheden på, at erklæringen skal udfyldes i hånden af sønnen selv.

I sin første henvendelse til os skrev den voksne søn: "Jeg har ikke fået en kontrolafgift". "Jeg har et ungdomskort". [udeladt]

Senere i sagsforløbet oplyser sønnen, at han mener, vi har misforstået hans udsagn og at han ikke kan huske, om han har fået en afgift eller ej. Desuden oplyser han, at han har meldt sit ungdomskort mistet og at han derfor manglede det ved kontrollen.

I må have misforstået min klage på Jeres hjemmeside. (jeg tror I skal se om hjemmesiden virker ordentlig)

Jeg har ikke meldt at nogen anden har opgivet mit navn. Jeg har meldt at jeg har mistet mit ungdomskort, og jeg derfor manglede det ved kontrollen.

Jeg har også meldt at jeg ikke kan huske episoden da jeg skulle have blevet fast i en kontrol, og har ikke nogen kvittering på det. Derfor har det selvfølgelig ikke været muligt for mig at reagere på denne afgift, inden I sender en rykker ud.

Vi forstår simpelthen ikke hvordan sønnen først kan fortælle, at han ikke har fået en kontrolafgift, og siden – da han bliver bedt om, at udfylde en erklæring om samme udsagn – i en og samme henvendelse dels oplyse, at han ikke kan huske om han har fået en afgift eller ej og dels oplyse, at han havde mistet sit ungdomskort og derfor ikke kunne vise det ved kontrol.

Klager har været i kontakt med DSB/Ungdomskort og har fremsendt en kopi af DSBs svar.

Vi kan se, at der først er blevet bestilt et erstatningskort den 24. april, som er den samme dato (kl. 18:34), som sønnen retter henvendelse til os for første gang.

Vi opretholder således uændret vort krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand