

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0098

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. og cykelkontrolafgift på 100 kr. for manglende billet samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret skriftligt til indklagede:** 31. januar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. marts 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle rejse med sin cykel lørdag den 27. november 2010 og bestilte kl. 23:19:59 via sms en voksenbillet til 2 zoner og en cykelbillet til i alt 35 kr.

Kl. 23:21:01 bekræftede hun købet med at sende en besked med "ja". Ifølge udskrift fra Unwire sendte Unwire billetten til klagerens telefon kl. 23:21:01, men hun modtog aldrig billetten grundet fejl hos operatøren. Det fremgår af udskrift fra Unwire, at der kl. 23:25:06 er registreret "manglende bekræftelse fra operatøren" og kl. 23:26:15 er registreret "fejl i billet. Beskeden kunne ikke leveres inden for tidsrammen".

Teksten på den besked, som kl. 23:26:15 blev sendt til klagerens telefon og som blev modtaget på hendes telefon kl. 23:31:55, var følgende: *"På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet, du modtager. Bus&Tog Mobilbillet"*.

I mellemtiden var klageren steget på en metro, fordi der i sagen foreligger en kontrolafgift på 700 kr. udstedt kl. 23:29 for manglende billet til en voksen med cykel. På kontrolafgiften anførte stewarden følgende: *"Pax sad og talte i tlf, da jeg kom. Hendes sms var ikke kommet. Havde skrevet et "ja" kl. 23:25. Fik en sms mens jeg skrev om at der var en systemfejl, så hun havde altså ingen billet."*

Ifølge klageren ringede hun den følgende mandag eller tirsdag til Metro Kundeservice og forklarede situationen til en Metro-ansat, som kunne se i systemet, at klageren forgæves havde forsøgt at købe en billet, hvorefter hun annullerede kontrolafgiften. Klageren tænkte derfor ikke mere over sagen og ca. et halvt år senere smed hun seddelen ud, hvorpå hun havde påført pågældende medarbejders nummer.

I slutningen af januar måned 2012 modtog klageren fra Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 800 kr.

Hun skrev derfor den 31. januar 2012 følgende til Metro Service: *"D. 27.11-2010 forsøgte jeg forgæves på Flintholm st., at købe en mobilbillet, men fik besked retur fra centralen, om at systemet var nede. Jeg havde Tidligere været ude for lignende episode, hvor en metro-ansat, havde forklaret mig, at jeg kunne tage metroen, men skulle købe en billet så snart systemet virkede igen. I den forbindelse tog jeg metroen, i god tro om, at jeg fulgte reglerne. Alligevel fik jeg en kontrolafgift af en kontrollør i metroen på vej til Nørreport st., jeg forklarede ham situationen, og han henviste mig til kundeservice. Mandag d. 29.11.2010 (husker ikke om det var mandag eller tirsdag) ringede jeg ind til kundeservice og oplyste mit mobil nr. og forklarede situationen, hvor de kunne se, at jeg forgæves havde forsøgt at købe billet. Den kvindelige medarbejder fortalte mig efterfølgende at hun havde, annulleret kontrolafgiften. Jeg undrer mig derfor over, at jeg over et år efter, får en betalingspåmindelse 1 på en afgift, jeg er blevet forsikret om var annulleret. Jeg ønsker derfor at få en forklaring på, hvad der er sket, og om der er tale om en systemfejl?"*

I brev af 28. februar 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne og rykkergebyret med den begrundelse, at der ikke var data i deres system om klagerens opringning og/eller afskrivning af kontrolafgiften, og at der ikke var klaget inden udløbet af 14-dages fristen. Metro Service oplyste, at det var klagerens egen operatør, som havde haft en systemfejl, og at man måtte bruge andre midler for at skaffe sig billet eller tage kontakt til Metro Service via de gule opkaldspunkter eller stewards.

## Udskrift fra Unwire:

Produkt Samlet pris

1 \* 2  
zoner 23,00 DKK  
voksen  
1 \*  
Cykelbillet 12,00 DKK

### Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
27. november 2010, 23:19:59	Billet bestilt	←	2 2 c
27. november 2010, 23:20:00	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en billet: fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris 35,00 kr. Svar JA for at købe ellers annulleres bestillingen. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
27. november 2010, 23:20:08	Validerings SMS modtaget	→	
27. november 2010, 23:21:01	Billet venter	←	Ja

Gyldig fra: 23:19 27-11-2010  
Udløber: 00:34 28-11-2010  
Fra zone: 2  
Antal zoner: 2 (K-UL4)

27. november 2010, 23:21:01	Billet sendes	→	<p>00:34-K-132 Kombination Voksen: 1 Cykel: 1 Pris: 35,00 kr. Vh. Bus&amp;Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415</p>
27. november 2010, 23:21:01	Sender billet	→	
27. november 2010, 23:25:06	Manglende bekræftelse fra operatøren	→	
27. november 2010, 23:26:15	Fejl i billet: Beskeden kunne ikke leveres indenfor tidsrammen	→	
27. november 2010, 23:26:15	Info besked sendt	→	På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet, du modtager. Bus&Tog Mobilbillet
27. november 2010, 23:31:55	Info besked modtaget	→	

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften og eller rykkergebyret annulleret og har til støtte herfor anført:

"Den 27.11.2010 kl. 23.19, er jeg på vej på mit daværende arbejde. Jeg skulle med metroen fra Flintholm st. til Kongens Nytorv st. Jeg får ved en fejl, gentagne gange, tastet min dankortkode forkert i den pågældende billetautomat, og beslutter mig derfor for, at købe en SMS-billet, da jeg ikke har andre betalingsmuligheder. Jeg ved godt, at dette for sagen, muligvis er uvedkommende, men jeg vil blot indikere, at min eneste mulighed på daværende tidspunkt, er at købe en SMS-billet. Jeg har flere gange før benyttet mig af denne tjeneste, så det gjorde ikke den store forskel, om jeg købte den i automaten eller over mobilen.

Efterfølgende modtager jeg en billet, som jeg bekræfter med "Ja". Normalvis modtager man billetten umiddelbart efter, og jeg hæfter mig ved, at der går længere tid end normalt. Jeg mener at huske, at der i mellemtiden kommer en metro, som jeg ikke tager, da jeg endnu ikke har modtaget en gyldig billet. Den næste besked, jeg modtager, lyder på følgende:

"På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet du modtager. Bus&Tog og Mobilbillet"

Da jeg modtager denne besked, antager jeg ud fra beskeden "På grund af fejl i systemet" at dette er en fejl i billetsystemet. Jeg har tidligere erfaret fra en steward, at ved fejl på f.eks. automat eller andet system kan man påbegynde sin rejse, dog skal man, så snart det er muligt, købe en billet. F.eks. hvis stempelautomaterne ikke duer på den pågældende station, skal man stemple ved f.eks. skift på anden station etc.

På baggrund af denne tidligere erfaring, tager jeg den næste Metro som kommer lige efter, at jeg har modtaget beskeden om fejl, i god tro om, at jeg ikke gør noget forkert. Da jeg kommer ind i metroen og vil forsøge at bestille billetten igen, bliver jeg mødt af en steward. Jeg forklarer ham situationen, men han siger, at han ifølge sin arbejdsprocedure intet kan gøre, hvorfor han udsteder en kontrolafgift. Han henviser mig dog til Metro Kundeservice, som han siger muligvis kan hjælpe.

Da weekenden er ovre, kontakter jeg Metro kundeservice, jeg husker dog ikke om dette er mandag eller tirsdag. Jeg mener, at jeg talte med to forskellige medarbejdere, hvor sidstnævnte kunne hjælpe mig. Jeg forklarede hende situationen og læste bl.a. fejl-beskedene op, jeg havde modtaget. I telefonen bekræftede hun min antagelse om, at der havde været en fejl i systemet og efter en længere samtale, oplyste hun mig, at kontrolafgiften var blevet annulleret, og sagen dermed afsluttet. Jeg fik ikke hendes navn oplyst, da hun forklarede mig, at der er en politik om, at medarbejderne ikke må oplyse dette. I stedet fik jeg hendes medarbejdersnummer i tilfælde af, at der skulle opstå problemer.

Da jeg efterfølgende ikke hører nærmere fra Metro, går jeg selvfølgelig ud fra, at alt er i orden. Ved en oprydning ca. et halv år efter smider jeg den pågældende afgift ud, hvorpå jeg havde anført medarbejderens medarbejdersnummer.

Derfor bliver jeg noget overrasket over, at jeg i slutningen af januar 2012 modtager en 1. rykker for afgiften d. 27.11.2010 samt et rykker gebyr på 100 kr. Jeg tror i første omgang dette er en fejl, og retter henvendelse til Metro Kundeservice. Medarbejderen jeg talte med, bad mig udfylde en klage på [www.m.dk](http://www.m.dk). Jeg troede dog stadig, at det måtte bero på en misforståelse, da jeg jo få dage efter udstedelsen af kontrolafgiften havde været i kontakt med en medarbejder, som havde forsikret mig, at sagen var afsluttet. Mig bekendt er en mundtlig aftale, lige så bindende som en skriftlig, og jeg er derfor meget uforstående over, at Metro i deres behandling af sagen "fastholder kontrolafgiften" samt rykkergebyret. På grund af denne lange passivitet fra Metro (ca. 1 år og 2 mdr.), har jeg desværre ikke længere medarbejderens nummer, jeg talte med tilbage i 2010, da jeg var overbevidst om at denne sag for længst var afsluttet. Jeg har derfor vanskeligt, ved at påvise hvem jeg har talt med, for i følge Metro Kundeservice har de ingen data i deres system for min oprivning og eller afskrivning.

Jeg føler virkelig, at Metro har gjort alt for, at jeg ikke kan påvise min uskyld ved først at reagere over 1 år efter, at jeg har været i kontakt med dem. Hvis de på daværende tidspunkt eller inden for rimelig tid havde henvendt sig, ville jeg kunne have refereret til den pågældende medarbejder, som jeg havde talt med.

Det undrer mig desuden også, at der i Metro Service afgørelse står følgende "I det pågældende tilfælde er det din egen operatør, der har systemfejl, og man må så bruge andre midler til sin billet eller tage kontakt til os via vores opkaldspunkter eller stewards." Medarbejderen jeg talte med få dage efter modtagelsen af kontrolafgiften, nævnte intet om operatørfejl, men bekræftede derimod min antagelse om systemfejl, hvilket også var en af årsagerne til, at hun ville annullere afgiften. Desuden undre det mig, at man sender følgende besked, "På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet du modtager. Bus&Tog og Mobilbillet", hvis der er tale om operatørfejl.

Hvis det derimod fremgik tydeligt af beskeden, at der var tale om en operatørfejl, ville jeg med sikkerhed ikke have steget på metroen, men i stedet fundet en alternatv løsning.

Jeg har hele vejen igennem handlet i god tro, og har ikke haft nogen intention om at køre "ulovligt" eller snyde. Jeg er lidt i vildrede over hvordan, det kan være, at jeg modtager så tvetydig information/rådgivning fra Metro Kundeservice, og hvorfor der går over 1 år, før jeg hører fra Metro.

Jeg mener, at der er belæg for at få annulleret kontrolafgiften og omend mindst få fjernet rykkergebyret på 100 kr. pga. af blandt andet fejlrådgivning af kundeservice medarbejder.

Det har aldrig været min hensigt at køre uden billet, og som tidligere anført var jeg i den tro, at der var en fejl i systemet, hvilket jeg også fik bekræftet telefonisk af en medarbejder, da jeg ringede ind nogle dage efter. I den forbindelse finder jeg det yderst forkasteligt, at Metro i deres kommentarer skriver følgende:

”Personalet som betjener de telefoniske opkald kan og må ikke gå ind i enkeltsager, herunder heller ikke undersøge eventuelle fejl på klippekortsmaskiner, fejl i forbindelse med køb af sms-billet etc., hvorfor vi finder det absolut usandsynligt, at klager telefonisk skulle have fået bekræftet, dels at der havde været tale om en teknisk fejl i systemet og dels at sagen skulle være blevet behandlet via telefonen, og at klager her skulle have fået oplyst, at kontrolafgiften var blevet annulleret.”

I ovenstående er det tydeligt at Metro implicit skriver, at jeg ikke taler sandt, hvilket jeg finder yderst diskriminerende. Dertil fremgår det tydeligt, at personalet ikke kan og må gå ind i enkeltsager. Såfremt dette er korrekt, undrer det mig, at jeg inden (05.03.2012), sagen blev stillet overfor ankenævnet var i telefonisk kontakt med medarbejder nr: 20190, som tilbød at slette mit rykkergebyr, hvis sagen ikke gik videre til ankenævnet, samt sendte et udskrift fra Unwire, som jeg få dage efter modtog pr. post. [Udskriften er indsendt som bilag]. Alt dette skete udelukkende via telefonisk kontakt. Hvis en medarbejder ikke KAN gå ind i enkelt sager pr. Telefon virker det besynderligt, at jeg så har kunnet få tilsendt et udskrift for min PERSONLIGE sag, samt få tilbudt at få fjernet mit rykkergebyr, hvorfor dette bekræfter, at medarbejderne har adgang til systemet og KAN gå ind i enkeltsager telefonisk. Som også var tilfældet, da jeg var i telefonisk kontakt med en medarbejder d. 29. eller 30. november 2010.

At Metro anfører” Personalet som betjener telefonerne i kundeservice har været ansat igennem flere år, og er udmærket bekendt med regler og retningslinjer, hvad angår klager over kontrolafgifter og at disse alene behandles på baggrund af skriftlige henvendelser fremsendt senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse ”, finder jeg i midlertidig ikke relevant for sagen, da ovenstående eksemplet bevidner om, at medarbejderne ikke altid følger retningslinjerne og åbenbart gør undtagelser.

I kommentarerne fra Metro er afslutningsvis anført følgende ”Afslutningsvis skal vi naturligvis beklagelige, at vi grundet helt ekstraordinære forhold får ydet klager en ekstraordinær kredit ved først at fremsende rykker til klager lidt over et år efter kontrolafgiftens udstedelse. Dette vurderer vi imidlertid ikke har relevans for selve sagens indhold.”

Det faktum, at jeg først modtager rykkergebyret over et år efter hændelsen, har jo netop haft betydning indflydelse på sagens forløb, da jeg ikke længere har min reference, på den medarbejder som bekræftede, at der var fejl i systemet, og at min kontrolafgift var annulleret. Desuden ville den givne medarbejder et år efter hændelsen, alt andet lige, ikke længere være i stand til, at kunne huske forløbet, da jeg formoder, at medarbejderne har haft mange telefonhenvendelser og sager siden november 2010. Havde jeg i stedet modtaget rykkeren inden for rimelig tid, var det sandsynligt, at den pågældende medarbejder kunne huske min konkrete sag og bekræfte min sag.

Derudover kan jeg ikke lade være med at stille mig selv det hypotetiske spørgsmål, hvilke konsekvenser den lange udeblivelse af rykkeren kunne have haft, hvis jeg fx havde været på udveksling i forbindelse med mine studier – ville sagen så være blevet videregivet til inkasso.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører som 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 på 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk).

Klageren foretager sin bestilling den 27. november 2010 kl. 23:19:59, men får kl. 23:26:15 følgende besked: "På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet, du modtager. Bus&Tog Mobilbillet".

Klageren har allerede ved påstigningen være klar over, at rejsen blev foretaget uden gyldig rejsehjemmel, idet klageren ikke havde modtaget den endelige mobilbillet, og klageren vælger alligevel at påstige, hvilket naturligvis derfor sker på eget ansvar.

Det fremgår af Metroens rejseregler, at kan der ikke på forlangende fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift på 750 kr. Denne information forefindes tillige på informationstavlerne, som er opsat på alle metrostationer.

Hertil kommer, at det i Rejsereglerne for benyttelse af Mobilbilletter eller Mobilklippekort under Kontrol fremgår " Rejsen må ikke påbegyndes uden, at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker." Alle Rejsereglerne kan læses på [www.1415.dk](http://www.1415.dk)

Det er undersøgt hos Unwire, om der skulle have været fejlmeddelelser, men dette er ikke tilfældet.

Af bestillingen kan Metro Service se, at billetten ikke kunne leveres, hvilket kan skyldes, at klageren eventuelt er uden for dækning på det tidspunkt, hvor billetten forsøges leveret. Som det fremgår af bestillingshistorikken, bliver der fremsendt en besked til klageren kl. 23:26:21. I denne besked fremgår det "På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler kun for den billet, du modtager. Bus&Tog Mobilbillet." Klager burde derfor have prøvet at bestille en ny billet som anvist.

Vi står uforstående overfor klagerens postulat om, at hvis en automat eller andet system ikke virker, kan man påbegynde sin rejse, når blot der snarest muligt købes en billet. Påstigning uden gyldig rejsehjemmel sker altid for egen risiko.

Det er korrekt, at kontrolrummet i helt ekstraordinære situationer kan give tilladelse til, at der køres til næste station, for at indløse billet. Denne tilladelse er som nævnt helt ekstraordinær og gi-

ves kun, hvis der har været foretaget et opkald på enten billetautomatens opkaldspunkt eller på et af de gule opkaldspunkter på stationen. I sådanne tilfælde noteres passagerens navn, og der gives en speciel besked, som passageren kan videregive ved en eventuel billetkontrol. Ovenstående har ikke været tilfælde i denne sag.

Proceduren, der gør sig gældende ved telefoniske henvendelser til Metro Kundeservice, er, at sagsbehandlere i Call-centeret i et vist omfang lytter til kundernes sagsfremstilling, men medarbejderne forholder sig på intet tidspunkt til selve sagen, men henviser altid til, at kunden kan henvende sig skriftligt, hvis kunden ønsker sagen anket og behandlet. Personalet, som betjener de telefoniske opkald, kan og må ikke gå ind i enkeltsager, herunder heller ikke undersøge eventuelle fejl på klippekortsmaskiner, fejl i forbindelse med køb af sms-billet etc., hvorfor vi finder det absolut usandsynligt, at klager telefonisk skulle have fået bekræftet, dels at der havde været tale om en teknisk fejl i systemet, og dels at sagen skulle være blevet behandlet via telefonen, og at klager her skulle have fået oplyst, at kontrolafgiften var blevet annulleret.

Personalet som betjener telefonerne i kundeservice har været ansat igennem flere år, og er udmærket bekendt med regler og retningslinjer, hvad angår klager over kontrolafgifter og at disse alene behandles på baggrund af skriftlige henvendelser fremsendt senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Afslutningsvis beklages, at Metro Service grundet helt ekstraordinære forhold får ydet klageren en ekstraordinær kredit ved først at fremsende rykker til klageren lidt over et år efter kontrolafgiftens udstedelse. Dette vurderer de imidlertid ikke har relevans for selve sagens indhold.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Klageren har i tilknytning til sit svar til ankenævnet vedlagt udskriften fra Unwire, som Metro Kundeservice sendte til hende efter hendes telefoniske henvendelse den 5. marts 2012, og sekretariatet har modtaget log-udskrift fra Metro Service om denne henvendelse, hvori det er noteret, at klageren har fået tilsendt Unwire-udskrift.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

##### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af § 23 fremgår, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af indklagedes rejserregler fremgår det alle skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller

gyldigt månedskort fra rejsen begyndes. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om mobil-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

### ***Den konkrete sag:***

#### **3 ud af 5 stemmer udtalte:**

Ifølge Metros rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, fra rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af mobil-billetter. Klageren var ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, idet hun ikke havde modtaget den bestilte mobil-billet, fordi den ikke kunne modtages på hendes telefon grundet en systemfejl hos hendes operatør. Denne besked havde klageren ikke modtaget, før hun steg på metroen. Klageren steg på metroen uden gyldig rejsehjemmel og måtte selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig mobil-billet ved en efterfølgende kontrol.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Klagerens oplysning om, at hun rettede telefonisk henvendelse til Metro Service få dage efter kontrolafgiftens udstedelse, kan ikke lægges til grund, idet henvendelsen ikke er noteret på sagen, således som retningslinjerne foreskriver, ifølge det oplyste fra Metro Service. Ankenævnet bemærker, at klagerens henvendelse af 5. marts 2012 er noteret i Metro Services interne system.

Ankenævnet bemærker videre, at Metro Service har oplyst, at det ville være i strid med de interne retningslinjer, hvis en medarbejder i Kundecenteret annullerede en kontrolafgift over telefonen.

Henset hertil kan ankenævnet ikke lægge til grund, at kontrolafgiften blev annulleret over telefonen. Klageren kunne derfor ikke med rette undlade at betale kontrolafgiften inden fristens udløb.

Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr.

Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Imidlertid finder vi, at den pågældende besked med afsender "Bus&TogMobilbillet", som sendes til mobil-billetkunder, er misvisende, når der er tale om en fejl hos passagerens udbyder af telefoni og ikke en systemfejl hos Unwire, som leverer mobilbilletterne. Beskedens indhold og afsender foranlediger passageren til fejlagtigt at tro, at det er udbyderen af mobil-billetter, som ikke kan levere billetten. Metro Service bør sørge for, at der på baggrund af nærværende afgørelse rettes



henvendelse til Unwire om en ændring i tekst og afsender, således at kunden gøres klart, at det er egen udbyder, som har problemer med at levere billetten.

## 2 medlemmer udtalte:

Udgangspunktet er, at passageren ikke må stige på metroen, før mobilbilletten er modtaget på telefonen. Klageren havde ikke modtaget nogen mobilbillet eller beskeden om at der var systemfejl, inden hun steg på metroen, idet det fremgik af stewardens notat på kontrolafgiften, at klageren modtog beskeden, mens han så på.

Det var således berettiget i kontrolsituationen at pålægge klageren en kontrolafgift.

Men henset til at Metro Services først sendte en rykker ca. 14 måneder efter kontrolafgiftens udstedelse, der gjorde klageren ude af stand til at underbygge sin forklaring om, at hun telefonisk havde indgået en aftale med en Metro Service medarbejder om annullering af kontrolafgiften, er det vores opfattelse, at rykkergebyret skal frafaldes, uanset at kontrolafgiften ikke blev betalt inden fristens udløb.

Vi finder, at den pågældende besked med afsender "Bus&TogMobilbillet", som sendes til mobilbilletkunder, er misvisende, når der er tale om en fejl hos passagerens udbyder af telefoni og ikke en systemfejl hos Unwire, som leverer mobilbilletterne. Beskedens indhold og afsender foranlediger passageren til fejlagtigt at tro, at det er udbyderen af mobilbilletter, som ikke kan levere billetten. Metro Service bør sørge for, at der på baggrund af nærværende afgørelse rettes henvendelse til Unwire om en ændring i tekst og afsender, således at kunden gøres klart, at det er egen udbyder, som har problemer med at levere billetten.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på i alt 700 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 10. oktober 2012



Tine Vuust  
Nævningsformand