

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0300

Klageren: XX på egne vegne og på vegne af YY
9541 Suldrup

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende rejsehjemmel samt to rykkergebyrer af 100 kr. i alt 950 kr., og Metro Services henvendelse til klagerens datter og ikke klageren.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. august 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. oktober 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter, som bor i Jylland og var 16 år, var den 7. marts 2014 i København med sin skole og rejste for første gang med metroen fra Nørreport st. til Frederiksberg st. Da hun ikke havde købt nogen billet, blev hun ved kontrol af sin rejsehjemmel klokken 18.19 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Som årsag angav stewarden: *"Intet forevist"*.

Klagerens datter betalte ikke kontrolafgiften og fremsatte ikke indsigelser herimod, hvorfor Metro Service sendte hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 7. april 2014. Denne blev heller ikke betalt, hvorfor Metro Service sendte hende endnu en rykkerskrivelse den 31. juli 2014.

Efter at klagerens datter havde fortalt klageren om sagen, anmodede klageren ved brev af den 12. august 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

Min datter kom i søndags og fortalte mig noget, hun har været nervøs for i flere måneder:

Hun var i marts med sit sangkor på skoleudflugt til København. Det er en by hun ikke har besøgt ret mange gange, og slet ikke alene. Metroen har hun aldrig set før. Men nu fik hun fornøjelsen. Hun fulgte med strømmen ind i toget, og straks efter fik hun en bøde.

Vi bor langt ude på landet i Himmerland, og her betaler man i bussen, når man stiger på. Min datter er hverken en snyder eller bedrager: Hun er 16 år. Hun har ikke arbejde og ingen indtægter. Derfor har hun ikke betalt bøden. Hun har holdt det for sig selv, og det er blevet et kæmpestort problem for hende. Hun er stadig studerende og bor hjemme hos sine aldrende forældre. Jeg er på efterløn og snart folkepension.

Og jeg synes rigtignok at Metroen skyder spurve med kanoner, når man snupper en uerfaren og troskyldig pige og idømmer hende en stor bøde (den i mellemtiden er steget til 950 kroner), første gang hun er alene i København, første gang hun kører med metroen, for noget hun ikke anede var forkert. Det er en meget hård behandling af en pige, hvis eneste fejl er at hun kommer fra provinsen.

Jeg har talt med Metros kundeservice i dag, og jeg forstod at man herfra endog var parat til at hente pengene fra uddannelsesstøtte.

Men jeg mener at Metroen må trække denne kontrolafgift tilbage.

”

Metro Service fastholdt den 15. september 2014 kontrolafgiften i et brev adresseret til klagerens datter og ikke til klageren med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt, at det af bagsiden af kontrolafgiften fremgik, at denne skulle være anket senest 14 dage efter udstedelsen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Forud for klagens oprettelse i ankenævnet modtog sekretariatet et brev fra klageren dateret den 24. september 2014, hvori han anførte, at Metro Service havde svaret hans datter og ikke ham. På den baggrund sendte sekretariatet den 26. september 2014 en klagevejledning til klageren om at benytte klageskema og indbetale klagegebyr. Hertil anførte klageren, at han ikke klagede over noget beløb, men over ikke at have fået noget svar fra Metro Service. Samme dag sendte sekretariatet en forespørgsel til Metro Service om klagerens henvendelse. Metro Service oplyste samme dag, at de ikke havde noteret noget på klagerens navn. Hertil oplyste klageren, at han havde klaget ved brev af 12. august 2014 og havde modtaget et svar fra en Susanne i Metro Service. Dette videresendte sekretariatet til Metro Service. Den 29. september 2014 modtog sekretariatet svar fra Metro Service, som den 30. september 2014 blev videresendt til klageren. I svaret oplyste Metro Service, at de nu havde fundet sagen, og at klagerens brev var lagt ind under datterens sag, hvilket var årsagen til, at de ikke kunne søge på klagerens navn eller e-mailadresse. I den telefoniske henvendelse til dem, havde klageren oplyst, at han ikke kunne finde ud af at benytte deres hjemmeside.

Hertil anførte klageren den 5. oktober 2014 til ankenævnets sekretariat, at Metro Kundeservice forklarede forsvindingen med en usandhed, idet han aldrig havde sagt, at han ikke kunne finde ud af at anvende deres hjemmeside, og at han nu havde indbetalt 160 kroner og indsendt klageskema.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”Min unge og uerfarne datter, der aldrig har været i København alene, modtager straks efter sin ankomst en bøde i Metroen for noget hun ikke aner var forkert. Dette er nærmere beskrevet i min klage til Metro Kundeservice. Min klage bliver aldrig besvaret af kundeservice, tværtimod imødegår de den med en usand bortforklaring.”

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

at de ved henvendelser fra forældre eller andre værger – når der er tale om personer over 16 år – altid besvarer sagen ved at fremsende svar til den unge,

at det ikke er deres opfattelse, som klager anfører, at det er en anonym person, der har besvaret brevet. Alle breve og mails fra dem underskrives med fornavn, og det vil også altid være muligt i deres system at lokalisere, hvem der har håndteret sagen, ligesom de altid kan se, hvilken steward der har udstedt en given kontrolafgift,

at de generelt kan oplyse, at det - i situationer, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel - må 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.

at Metroen kører som et åbent system, hvilket bevirker, at det altid er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel – også selv om der er tale om turister, teenager etc.

at information om billetregler og billetkøb findes på førnævnte informationstavler,

at måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, eller hvordan der anskaffes billet, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort, zoner eller lignende.

at begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i Metros kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål,

at de forholder sig i deres sagsbehandling ene og alene til de forelagte fakta. De skeler ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst handling eller en forglemmelse, og heller ikke til om klagers datter havde en økonomisk gevinst eller ej, ved ikke at have en gyldig billet,

at de ikke har mulighed for efterfølgende at vurdere, om der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, når en passager får udstedt en kontrolafgift, og idet de ønsker at behandle alle passagerer ens, forholder de sig derfor alene til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at de først modtager en anke i denne sag den 14. august 2014, efter der er blevet fremsendt rykkere til klagers datter henholdsvis betalingspåmindelse 1 den 7. april 2014 og betalingspåmindelse 2 den 31. juli 2014,

at de baseret på ovenstående fortsat anser kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor de uændret fastholder deres krav på kr. 750,- + 2 x kr. 100,- i rykkergebyr.

At de ved gennemgang af sagen har konstateret, at fordringen fejlagtigt er blevet videresendt til inddrivelse via SKAT, mens sagen endnu verserer, hvorfor de straks vil kontakte SKAT for at trække sagen tilbage – eventuelle omkostninger afholdes naturligvis af dem selv,

at det er korrekt, at de bliver kontaktet af Ankenævnet den 29. september 2014, hvor der bliver spurgt til, om Metro Service har modtaget en henvendelse fra klager (der er i denne mail ingen reference til et kontrolafgiftsnummer, eller til at sagen omhandler en 3. person), hvorfor de i første omgang intet finder,

at det ligeledes kan oplyses, at klagers 1. henvendelse til dem vedrørende datterens kontrolafgift – skete via almindelig post, hvorfor klagerens e-mailadresse ikke er blevet anført i sagen. Ovenstående er årsagen til at de ikke i forbindelse med Ankenævnets henvendelse den 29. september 2014 finder klageren i deres system, idet klagerens henvendelse er lagt på datterens sag,

at de dybt beklager, at de har citeret fra en intern note, som er foretaget i forbindelse med klagers telefoniske henvendelse til dem den 12. august 2014 – denne note var af intern karakter, og skal således ikke indgå i forbindelse med nogen form for sagsbehandling, hvorfor de beder Ankenævnet se bort fra denne.

Hertil har klageren anført:

” Man må konstatere, at det er en sprogligt temmelig hjælpeløs sagsfremstilling. Den kommer - sikkert utilsigtet – til at underbygge min klage, selvom den prøver at beskytte sig bag en mur af såkaldte *grundregler* og rutiner, der i lange passager refereres overordentlig udførligt.

Derimod skorter det lidt på argumentation og årsagssammenhæng.

Indledningsvis forklarer [Metro Service] med henvisning til praksis, at det ikke er nødvendigt at besvare en klage – hvis vedkommende er *forældre eller andre værger*. – Det var da som syv satan.

Dernæst kan jeg læse om den ”*Susanne*”, der har underskrevet det første brev, ikke til mig, men til min datter (der altså **ikke** har klaget): *Det er ikke vores opfattelse ... at det er en anonym person ... det vil også altid være muligt i vores system at lokalisere, hvem ...*

I lyset af Metroselskabets nedladende attitude er denne *opfattelse* ikke overraskende, men modtageren af en sådan skrivelse er ikke på forhånd indviet i Metroselskabets interne forestillinger, og er heller ikke nødvendigvis gamle skolekammerater og på fornavn med hvem som helst fra Metroselskabet. - I Jylland må vi opfatte afsenderen *Susanne* som en aldeles anonym og uautoriseret person.

Generelt kan vi oplyse, at det ... må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift...

Man spørger sig selv, *hvorfor* det dog må accepteres? og *hvem* der skal betale denne eufemistiske kontrolafgift? – *Kontrolafgiften* postuleres som indiskutabel uden nogen som helst forklaring, og sætningens subjekt, mennesket (som det dog handler om) er helt forsvundet, pakket ned i ubehjælpssomhed og passivformuleringer, som om det er noget, der administreres af en overnaturlig, almægtig instans.

Men her er det dog kun et metroselskab, der prøver at undgå at forklare sig.

Vi forholder os i vores sagsfremstilling ene og alene til de forelagte fakta. Vi skeler ikke til hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst handling eller en forglemmelse...

Dette er en højst selektiv opfattelse af *fakta*, der udelukkende baserer sig på Metroselskabets egne fortolkninger. Hvilket straks indrømmes (*Vi skeler ikke til...*). Altså Metroselskabet ser helt bort fra de oplysninger, der kommer frem ved selve klagen. Jamen, så er det jo nytteløst at klage?

Og er det virkelig rigtigt, det [Metro Service] skriver? Det må vel betyde at åbenlyst sindsforvirrede, demente, umyndige eller andre værgeløse udsættes for tvangsinddrivelse? Bliver en dement med *manglende rejsehjemmel* også forfulgt over skattebilletten?

Det kan jeg næsten ikke tro. Men hvis det alligevel er tilfældet, er det vist på tide, man kigger lidt nærmere på Metroselskabets beføjelser. Og jeg vil mene, at Metroselskabet bør bibringes en mere gængs forståelse af begrebet *fakta*.

Derpå skriver [Metro Service] i sin karakteristiske kancellistil, at *Det skal noteres, at vi først modtager en anke...* Ja nemlig først efter, at min dengang stadig 16-årige, ulykkelige datter indviede mig i sin situation. Det er bl.a. det, min klage handler om. Men den *skeler* hun altså ikke til.

Hvad hun heller ikke nævner er, at hun selv flere gange overskrider tidsfristerne, nemlig i svaret til mig, modtaget den 18/9, og i svaret til Ankenævnet, der først fremkommer efter en rykker fra Ankenævnet.

Hun nævner heller ikke, at min klage undervejs i forløbet simpelthen bliver væk. Hun forklarer kun, at Metroselskabet ikke kan finde ud af at arkivere uden min e-mailadresse, der ellers tydeligt fremgår af mit brevhoved, jf. Metroselskabets egen kopi af min første klage. Til gengæld indrømmer hun, at hun har sendt min datters såkaldte kontrolafgift *til inddrivelse via SKAT, mens sagen endnu verserer...*

Det kører åbenbart ikke helt så automatisk efter de grundmurede regler inde hos Metroselskabet, så [Metro Service] ser sig til slut nødsaget til dybt at beklage, at hun desværre selv har afvejet fra reglerne ved citater fra *en intern note*.

Det er i denne note jeg fremstilles som nærmest IT-analfabet, og jeg mener bestemt ikke at Ankenævnet skal efterkomme [Metro Services] ønske om at se bort fra denne beskrivelse, da den udmærket illustrerer min pointe: At Metroselskabet ret så storsnudet behandler kunderne som tåber og nokkefår.

Samtidig forklarer hun Metroselskabets roderi med, at jeg første gang henvendte mig med almindelig post og ikke per e-mail, hvilket altså er imod Metroselskabets hemmelige regler, og det hele derfor underforstået er min egen skyld. Jaså.

Men lad mig nu kort resumere, hvad denne i grunden enkle sag handler om:

Min datter var den 7/3 2014 med sit skolekor i København og gik i den forbindelse ned i metroen. Hun havde aldrig været der før og har heller ikke været der siden. Hun er jyde, fra Himmerland, ustraffet og helt igennem hæderlig, vant til at man herovre betaler chaufføren ved indstigningen. Men der mødte hun altså en kontrollør og fik til sin store skræk en såkaldt kontrolafgift, som hun pga. familiens økonomiske situation hemmeligholdt for mig i lang tid.

Spørgsmålet har givet hende store problemer, og jeg synes rigtignok at Metroselskabet skyder spurve med kanoner, når de forfølger min datter, hvis eneste forbrydelse er, at hun kommer fra Jylland og aldrig har prøvet metroen før.

Men det er mig, der klager:

Jeg klager over at man idømmer en ung og uvidende pige en stor bøde første gang hun sætter sine ben i metroen - på linje med en bevidst og forhærdet lovovertræder.

Jeg klager over at Metroselskabet trods påberåbelse af allehånde regler arbejder tilfældigt, lemfældigt, arrogant og tilsyneladende helt uden fornemmelse for, at det dog er levende mennesker, de er sat til at betjene. - Men man kan ikke undskylde alt med regler, som man ikke engang selv overholder.

Jeg mener sagen har principielle aspekter, og jeg ønsker min datter fritaget for bøder og renset."

Hertil har Metro Service gjort gældende:,

at Metroen opererer i et åbent system, hvor det er passagerens eget ansvar- inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel,

at der på alle stationer er der opsat informationstavler, hvor det oplyses om billetkøb og gyldighed, samt at der ved manglende gyldigt kort eller billet vil blive udstedt en kontrolafgift ved billetkontrol,

"Af informationstavlen **Trafikinformation** fremgår det blandt andet:

Billetkøb

Billetmaskinerne på alle metrostationerne sælger rejser til hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne. Maskinerne tager alle større betalingskort samt danske mønter.

Læs om køb af forskellige billettyper nedenfor og på www.m.dk

Billetter

Alle billetter gælder til både bus, tog og Metro inden for billettens gyldighedsperiode.

Zoner

Hovedstadsområdet er delt op i zoner.

De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst.

Sådan køber du billet:

- Rejsen begynder i den røde zone på kortet
- Find zonen for dit rejsemål
- Se antal zoner, du skal købe billet til
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer
8 zoner	2 timer 30 min	2 timer
Alle zoner	2 timer 45 min	2 timer

og

Kontrolafgift

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

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

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

at de fastholder, at informationen har været til rådighed på stationen (inden påstigningen) – både informationen om billetkøb og gyldighed, samt informationen om konsekvensen ved ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel,

at der ikke findes årsagsgraderede satser på afgiftsbeløb afhængig af, hvad der måtte være årsagen til kontrolafgiftens udstedelse eller om der måtte være tale om en førstegangsforsæelse. Den eneste forskel der er på afgiftsbeløb, er i forhold til, om der er tale om en voksen, barn, hund eller cykel,

at de ønsker at behandle alle ens, hvorfor de alene forholder sig til de fakta, der forligger i de enkelte sager – konkret i denne sag kunne klagers datter ikke på forlangende forevises gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret i metroen, hvorfor vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og derfor uændret fastholder kontrolafgiftsbeløbet samt de 2 tilskrevne rykkergebyrer, i alt kr. 950,-.

Hertil har klageren anført:

"Der findes ikke årsagsgraderede satser på afgiftsbeløb, skriver [Metro Service]. Metro Service' arbejdsområde er alene at skelne mellem de fire kategorier: voksen, barn, hund eller cykel. Så hvis min datter havde været en cykel eller en hund, var hun sluppet billigere.

Jeg må forstå det sådan, at [Metro Service] bekræfter mit spørgsmål om, at f.eks. tydeligt senillemente også risikerer at blive forfulgt over skattebilletten.

Der er da noget alvorligt galt ved dette bødesystem, som kun kan skelne mellem mennesker, cykler og hunde, men ikke mellem helt uskyldige personer og forsættelige lovovertrædere. Som desuden camouflerer den vilkårlige straf med newspeak-ordet *afgift*. Som strør om sig med regler og tidsfrister, som de ikke selv overholder. Og som behandler de personer, de er sat til at betjene, med - foragt

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 det, 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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn."

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.

Den konkrete sag:

Det er et grundprincip for rejse med kollektiv transport, at man skal have betalt for billetten, inden rejsen påbegyndes. Dette fremgår desuden af skiltning på metrostationer.

Det fremgår endvidere af metroens rejseregler, at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning, og samtidig fremgår det af informationstavler på alle metrostationer, at det er passagerens eget ansvar inden påstigning at have en gyldig billet, samt at manglende billet medfører en kontrolafgift på 750 kr.

Klagerens datter købte ingen billet inden ombordstigning på metroen og undersøgte ikke, hvorledes hun kunne købe billet, men fulgte efter det oplyste "med strømmen ind i toget".

Hun kunne derfor ved kontrollen i metroen ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det af klageren anførte, herunder om at datteren ikke vidste, at man skulle have billet, og var ung og uerfaren i den kollektive trafik i København, udgør ikke sådanne særlige omstændigheder, at hun skal fritages for kontrolafgiften. Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at passagerer kan stige om bord uden at billettere.

Da klagerens datter ikke inden 14 dages fristen, som fremgik af kontrolafgiften, betalte kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 7. april 2014. Da beløbet fortsat ikke blev betalt, var Metro Service ligeledes berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse den 13. juli 2014.

Der findes ikke en pligt for trafikkselskaberne til underretning af forældremyndighedsindehaveren/værgen ved opkrævning af rykkergebyr for mindreåriges ubetalte gæld. Imidlertid var det klageren, som på vegne af sin datter klagede til Metro Service ved brev af 12. august 2014.

Herefter var det en sagsbehandlingsfejl og kritisabelt, at Metro Service sendte svaret til klagerens datter og ikke til klageren. I hvert fald skulle der som minimum have været sendt en kopi til klageren af det brev, som var adresseret til klagerens datter. Metro Service bedes indføre forretningsgange til sikring af, at ovennævnte fremgangsmåde overholdes.

Forældre/værgen har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. Ankenævnet henstiller på den baggrund til, at trafikkselskabet, så vidt det er muligt, også underretter værgen om en pålagt kontrolafgift og eventuelle efterfølgende rykkerskrivelser. Ankenævnet finder ikke, at Persondatalovens bestemmelser er til hinder for at videregive oplysning til værgen om den mindreåriges kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt to gebyrer for betalingspåmindelser af 100 kr. i alt 950 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

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.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnensformand