

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0104
- Klageren:** XX  
2750 Ballerup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykker på 100 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel. Blev kontrolafgiften udleveret i kontrolsituationen?
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyr annulleret mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt godtgørelse for tabt arbejdsfortjeneste for medgået tid med klagesagen (ca. 10 timer á 110,62 kr.) Indklagede fastholder kontrolafgiften samt rykkergebyret.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 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 et rykkergebyr på 100 kr. i alt 850 kr. Idet klageren allerede har indbetalt 125 kr., skal klageren betale de resterende 725 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Der er intet grundlag for at pålægge Metro Service at betale erstatning for tabt arbejdsfortjeneste.

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:**

Klageren var i perioden 4. marts 2016 til 2. april 2016 indehaver af et Ungdomskort og var tilmeldt DSB's "Glemt kort-ordning". "Glemt kort-ordning" er gældende i DSB's tog, og passageren kan ved glemt personlig rejsehjemmel oplyse sit CPR-nummer og undgå at blive pålagt en kontrolafgift.

Klageren rejste den 10. marts 2016 med metroen mod Frederiksberg st. Efter at metroen havde forladt Flintholm st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han ikke kunne forevise sit Ungdomskort, fordi han havde glemt dette derhjemme. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har som årsag på den elektroniske kontrolafgift anført "intet forevist" samt noteret følgende:

"<Note>pax vil ik' accept' en afgift fordi han siger at han er med i DSB glemt kort aftale. Han gav kun cpr nr.</Note>"

Stewarden noterede desuden, at klageren havde nægtet at modtage girokortet:

"<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>>true</CitizenRefusedToAcceptGiroCard> "

Ifølge klageren steg stewarden af metroen efter at have noteret klagerens CPR-nummer.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, sendte Metro Service en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., som klageren modtog den 15. april 2016.

Klageren kontaktede dagen efter Metro Service, og anførte følgende:

"Jeg har d. 15. april modtaget en 'Betalingspåmindelse 1' for en kontrolafgift i metroen d. 10. marts. Jeg vil først og fremmest nævne, at jeg slet ikke har modtaget nogen kontrolafgift, så det er først kommet til mit kendskab nu, at jeg har modtaget en kontrolafgift.

Ligeledes forstår jeg slet ikke hvorfor jeg får kontrolafgift, da jeg ikke kan erindre, at have modtaget en kontrolafgift. Samt at jeg på daværende tidspunkt og på nuværende tidspunkt er indehaver af et ungdomskort. Jeg har vedhæftet dokumentation på ungdomskort i pågældende periode (jeg har ikke mit ungdomskort længere, da perioden er udløbet, hvis det er nødvendigt med mere detaljeret dokumentation, så står jeg gerne til rådighed).

Jeg formoder, at der må være tale om en fejl ved denne kontrolafgift/betalingspåmindelse, og forventer at denne annulleres."

Klageren vedhæftede en oversigt over kortdetaljer for et Ungdomskort med gyldighed fra den 4. marts - 2. april 2016.

Metro Service sendte ham herefter et brev om misbrug af identitet i forbindelse med udstedelse af kontrolafgifter og vedlagde en tro- og love erklæring, om at klageren ikke havde rejst med metroen, som de bad klageren udfylde.

Den 21. april 2016 skrev klageren følgende til Metro Service:

”

Efter telefonisk henvendelse er jeg blevet bedt om at kontakte jer skriftligt.

Jeg har tidligere kontakttet jer skriftlig, men jeg tror der er tale om en misforståelse, idet jeg har skrevet ikke stemmer overens med det i har sendt til mig pr. post.

Jeg har været tilstede i metroen på det pågældende tidspunkt, men har ikke modtaget en kontrolafgift. Efter kort diskussion med jeres kontrollør oplyste jeg mit personnummer, hvorefter kontrolløren forlod metroen. Jeg troede egentlig, at det var dét indtil jeg modtog en rykker. Jeg har ikke nægtet, at modtage kontrolafgiften, men simpelhen ikke fået muligheden for at tage imod, hvilket I også kan se, da jeg ikke har underskrevet kontrolafgiften.

Jeg går ud fra, at jeg har modtaget en rykker fordi I har haft et udstående, som ikke er blevet betalt, men jeg har ikke haft muligheden for at klage/få kontrolafgiften nedskrevet, da jeg ikke har modtaget den originale kontrolafgift.

Jeg er indehaver af ungdomskort på daværende og nuværende tidspunkt (jeg har vedhæftet dokumentation), og derfor troede jeg, at den blev annulleret, men jeg kan forstå, at den bliver nedskrevet til 125kr.

Jeg formoder, at der er tale om en misforståelse, og jeg forventer ikke at skulle betale rykkergebyr eller fuld kontrolafgift, men derimod en nedskrevet kontrolafgift, som jeg også er berettiget ifølge jeres reglement.

**Havde du glemt gyldigt periodekort (eller anden personlig billet med billed-ID) derhjemme, da du fik kontrolafgiften?**

Så kan kontrolafgiften reduceres, så du kun skal betale 125 kroner.

Korttype	Ungdomskort videregående uddannelse	Status	Udløbet
Gyldighedsperiode	04-03-2016 til 02-04-2016	Trafikselskab	DSB
Pris	615,00 kr.	Godkendt periode	21-08-2015 til 30-06-2018
Levering	Normal		
<a href="#">Se dine zoner på kort</a>		<a href="#">Genbestil mistet kort</a>	

”

I forbindelse med ankenævns sagens behandling har Metro Service haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som har anført:

Det er ham. Pax sagde at han har glemt kort men han er med i DSB glemt kort aftale hvis jeg kan check det på min PDA.

Han troede at DSB glemt kort aftale gælder også i metroen så der gav hans cpr.nr. og nægtede at skrive eller have afgiften med.

Til sidst sagde han at det må være nok med en cpr.nr .

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ankenævnet ønsker at træffe korrekte afgørelser på så oplyst et grundlag som muligt. Metro Services sidste svar af 22. juli 2016 indgår derfor i sagens behandling, selv om dette er indsendt efter svarfristen på 10 dage. Sekretariatets høringsbrev med oplysning om, at sagen behandles på det foreliggende grundlag, er ikke til hinder herfor. Ankenævnet bemærker, at også et svar fra en klager, som indsendes efter fristen i høringsbrevet vil blive medtaget i sagens behandling, og *det foreliggende grundlag*, er det grundlag, som foreligger, når ankenævnet skal træffe afgørelse.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 4. marts 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han havde glemt sit Ungdomskort.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

“Glemt kort-ordningen” finder ikke anvendelse i metroen. Dette indebærer, at en passager, som har glemt sit periodekort og som oplyser sit CPR-nummer til stewarden, ikke alene på den baggrund bliver fritaget for en kontrolafgift.

I den konkrete sag noterede stewarden på den elektroniske kontrolafgift, at klageren nægtede at modtage kontrolafgiften.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder er det herefter ankenævnets opfattelse, at kontrollen ikke kan være forløbet på den måde, som klageren gør gældende; nemlig at stewarden skulle have forladt metroen uden at udstede en kontrolafgift til klageren, fordi klageren oplyste sit CPR-nummer.

Ankenævnet lægger følgelig i overensstemmelse med stewardens forklaring til grund, at stewarden udstedte en kontrolafgift, som samtidig var klagerens billet til den videre rejse, men at klageren nægtede at modtage denne kontrolafgift. Klageren må efter ankenævnets opfattelse således have været vidende om, at han ikke blev fritaget for kontrolafgiften, selv om han oplyste sit CPR-nummer.

Parterne har givet divergerende oplysninger om baggrunden for, at klageren ikke modtog kontrolafgiften.

Klageren gjorde sig ikke bekendt med kontrolafgiftens betalingsfrist eller fristen for indsendelse af gyldigt personligt kort mv., som er anført på selve kontrolafgiften, og som fremgår af Metro Services hjemmeside. Uanset baggrunden for, at klageren ikke modtog kontrolafgiften, var klageren dog Metro Service et beløb skyldig, jf. princippet i gældsbrevslovens § 3, stk. 1.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at en kontrolafgift for manglende forevisning af gyldig personlig rejsehjemmel ved efterfølgende indsendelse inden 14 dage kan nedsættes til 125 kr.

Da klageren først satte sig i kontakt med Metro Service den 16. april 2016, var denne frist væsentligt overskredet, hvorfor Metro Service berettiget kunne fastholde den fulde kontrolafgift på 750 kr.

Eftersom klageren ikke betalte kontrolafgiften på de 750 kr. inden betalingsfristen på 14 dage fra udstedelsen den 4. marts 2016, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, ligeledes berettiget til at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Der er intet grundlag for at Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal betale godtgørelse for tabt arbejdsfortjeneste.

Hvad angår spørgsmålet om gennemsyn af videooptagelser, falder dette uden for ankenævnets kompetence, idet Datatilsynet er tilsynsmyndighed.

## **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 perronen forlades. Yderligere fremgår det, at kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

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.

Fra gældsbrevsloven:

§ 3. Er der ikke truffet aftale om betalingsstedet, skal betaling erlægges på fordringshaverens bopæl, eller, hvis han driver forretning, på forretningsstedet. Hvis fordringshaveren flytter til et andet land, eller fordringen erhverves af en person i et andet land, skal betaling erlægges på det tidligere betalingssted.

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

**Klageren anfører bl.a. følgende:**

”Den 10. marts kører jeg med Metroen fra Vanløse st. og skal stige af på Frederiksberg st. På rejsen bliver jeg stoppet af en kontrollør, hvor jeg finder ud af jeg har glemt mit Ungdomskort. Jeg forklarer den pågældende kontrollør, at jeg har Ungdomskort, men har glemt dette. Jeg forklarer kontrolløren, at jeg er medlem af DSB Plus - på daværende tidspunkt er jeg ikke klar over, at dette ikke gælder i Metro-toge - og han kan slå mig op på mit CPR-nummer, og derfor se jeg har gyldigt Ungdomskort (kontrolløren besidder ikke de bedste danske sprogevner, jeg ikke om dette har ligget til grund for eventuelle misforståelser). Efter jeg oplyser kontrolløren mit CPR-nummer stiger han af på Fasanvej st., jeg oplever på daværende tidspunkt sagen som værende afsluttet, da jeg havde det indtryk af han kunne se mit Ungdomskort.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 10. marts 2016 kl. 08:00 på strækningen Flintholm station – Frederiksberg station. Klager fremviste hverken billet eller kort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står blandt andet:

## 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.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kontrolafgift udstedt til børn er gældende til lokale rejser i det aktuelle taktområde med bus, tog og metro til alle zoner i to timer.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og 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.

Ved manglende billedlegitimation kan kontrolpersonalet stille kontrolspørgsmål med afsæt i CPR registret, med henblik på at verificere kundens identitet.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

I sin første henvendelse til Metro hævder klager, at han slet ikke kender noget til en kontrolafgift og at han først er vidende om samme da han modtager vores betalingspåmindelse.

Som en del af Metros almindelige procedure ved dén type sager, sender vi derfor klager et brev med forklaring om Tro & Love og den dertil hørende formular som bedes udfyldt og returneret (se vedhæftede fil). I sin henvendelse til Ankenævnet beskriver klager det nævnte brev som værende et trusselsbrev med dømmende og hård retorik. Det beklager vi naturligvis for det er bestemt ikke hensigten, men selve emnet; 'at nogle udgiver sig for at være en anden person' er noget vi tager meget seriøst, og vi forsøger derfor så sagligt og venligt som muligt at forklare den alvorlige sag i de breve vi fremsender i given foranledning.

Efter at klager har modtaget Tro & Love brevet erindrer han, at han blev billetteret i Metroen og skriver i sin anden henvendelse:

Jeg har været tilstede i metroen på det pågældende tidspunkt, men har ikke modtaget en kontrolafgift. Efter kort diskussion med jeres kontrollør oplyste jeg mit personnummer, hvorefter kontrolløren forlod metroen. Jeg troede egentlig, at det var dét indtil jeg modtog en rykker. Jeg har ikke nægtet, at modtage kontrolafgiften, men simpelthen ikke fået muligheden for at tage imod, hvilket I også kan se, da jeg ikke har underskrevet kontrolafgiften.

Jeg går ud fra, at jeg har modtaget en rykker fordi I har haft et udstående, som ikke er blevet betalt, men jeg har ikke haft muligheden for at klage/få kontrolafgiften nedskrevet, da jeg ikke har modtaget den originale kontrolafgift.

Jeg er indehaver af ungdomskort på daværende og nuværende tidspunkt (jeg har vedhæftet dokumentation), og derfor troede jeg, at den blev annulleret, men jeg kan forstå, at den bliver nedskrevet til 125kr.

Jeg formoder, at der er tale om en misforståelse, og jeg forventer ikke at skulle betale rykkergebyr eller fuld kontrolafgift, men derimod en nedskrevet kontrolafgift, som jeg også er berettiget ifølge jeres reglement.

**Havde du glemt gyldigt periodekort (eller anden personlig billet med billed-ID) derhjemme, da du fik kontrolafgiften?**

Så kan kontrolafgiften reduceres, så du kun skal betale 125 kroner.

Som det fremgår i 4. nederste passus af ovenstående udklip fra De fælles Rejseregler kan en kontrolafgift nedsættes til 125 kroner, forudsat at en kopi af gyldig, personlig rejsehjemmel fremsendes senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I den konkrete sag hører vi ikke noget fra klager førend den 16. april, altså ca. 4 uger efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klager oplyser, at han på billetteringstidspunktet var indehaver af et ungdomskort og har som bevis herfor vedhæftet et print af et dokument dog uden navn/foto eller anden identifikation. Desuden anfører klager, at han er medlem af DSB Plus og at han derfor dels troede, at han slet ikke skulle have en afgift og dels at Metro blot kunne slå ham op på hans cpr-nummer. Klager oplyser, at han sidenhen er blevet klar over, at DSB Plus er en ordning der kun gælder hos DSB.

I reglerne for DSB Plus kan man læse:

The screenshot shows a user interface for DSB Plus membership. At the top, there are two buttons: '+ Allerede medlem? Log ind her' and '+ Tilmeld dig DSB Plus'. Below these are several expandable sections:

- Du kan tilmelde dig Glemt Kort med følgende togkort:** (with a plus icon)
- Glemt Kort gælder i alle DSB's tog** (with a minus icon)
- Når du er tilmeldt Glemt Kort, kan du gøre brug af servicen i alle DSB's tog, inklusive S-tog.** (highlighted in yellow)
- Du kan bruge Glemt Kort 6 gange om året:** (with a plus icon)

I sin henvendelse til ankenævnet giver klager sit samtykke til at vi må se på videoovervågningen. Det er imidlertid ikke en mulighed. Videoovervågningsmateriale må udelukkende gennemses af Politiet og da kun på baggrund af hændelser af politimæssig interesse.

Klager hævder, at da han ikke fik kontrolafgiften med sig kunne han heller ikke vide, at han skulle fremsende kopi af gyldig rejsehjemmel inden for 14 dage.



Vi har sendt klagers beskrivelse af billetteringssituationen videre til den pågældende steward, som sagtens kunne huske hændelsen og svarede således:



Det er en fuldkommen integreret del af stewardernes arbejde, at aflevere selve kontrolafgiften til en billetteret passager, og vi kan ikke forestille os en situation hvor stewarden ikke skulle forsøge at give passageren girokortet.

Det er således vores påstand, at klageren ved at nægte at modtage kontrolafgiften, selv har bidraget til at bringe sig i en situation, hvor han ikke direkte fik oplysning om klagemuligheder og muligheder og de betingelser for nedsættelse af kontrolafgiften, han nu gør krav på. Han har endvidere ved at afvise kontrolafgiften selv pådraget sig et ansvar for, at Metro har sendt en rykker for manglende betaling.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor såvel kontrolafgiften på 750 kroner samt betalingspåmindelsen på 100 kroner, i alt 850 kroner. Klager har allerede indbetalt 125 kroner hvorfor det samlede restbeløb udgør 725 kr."

### Hertil har klageren anført følgende:

"Jeg opfordrer Ankenævnet til, at få tilladelse af politiet til kigge i videoovervågningen selvom det slet ikke er en nødvendighed, når jeg har givet mit samtykke jf. persondataloven [1] (Begrænset adgang til videregivelse af optagelser s. 17) (se vedhæftet screen-shot)

Nedenstående er en gennemgang af [Metro Services]mail fra d. 8. juni 2016, som er modtaget d. 15. juni 2016.

Det første jeg hæfter mig ved er: *"I sin første henvendelse til Metro hævder klager, at han slet ikke kender noget til en kontrolafgift og at han først er vidende om samme da han modtager vores betalingspåmindelse."* og dernæst: *"Efter at klager har modtaget Tro & Love brevet erindrer han, at han blev billetteret i Metroen og skriver i sin anden henvendelse:"*

Jeg er virkelig uforstående over for ovenstående ukorrekt, unødvendighed og ikke logiske sammenhæng. Skulle Ankenævnet læse min første henvendelse har jeg aldrig skrevet, at jeg ikke har kender noget til nogen kontrolafgift, men at jeg aldrig har modtaget en kontrolafgift, og derfor kom kontrolafgiften først til mit kendskab ved betalingspåmindelse 1.

Dette forstår Metro som nogle skulle misbragt min identitet og jeg modtager dér en "Tro og Love Erklæring". Jeg skriver dernæst til Metro, som også kan ses i mine henvendelser, at jeg har haft en oplevelse med deres steward, men at jeg aldrig modtog kontrolafgiften, som står helt EXPLICIT i den første henvendelse.

[Metro Service] fordrejer her sagen, da [Metro Service] implicit skriver, at jeg lyver, da [Metro Service] efterfølgende skriver, at jeg efter Tro og Love Erklæringen kan huske, at jeg modtaget en kontrolafgift, hvilket ikke er ukorrekt, da jeg skriver jeg ikke har modtaget en kontrolafgift, hvilket jeg i og for sig ikke har.

Når [Metro Service] skriver, at jeg skriver i min anden henvendelse kan huske, at jeg er blevet billetteret - er det ukorrekt, da jeg aldrig har skrevet dét, jeg skriver klart og tydeligt, at jeg ikke er blevet rakt nogen kontrolafgift/billetteret.

Afslutningsvist til ovenstående, så modtog jeg d. 26. april 2016 også et brev fra Metro, hvori der stod, at de beklagede misforståelsen af min første henvendelse, hvilket burde gøre det nemt for Ankenævnet, at se [Metro Service] fordrejning af sagens forløb.

Det næste jeg hæfter mig ved er: *"Som det fremgår i 4. nederste passus af ovenstående udklip fra De fælles Rejseregler kan en kontrolafgift nedsættes til 125 kroner, forudsat at en kopi af gyldig, personlig rejsehjemmel fremsendes senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I den konkrete sag hører vi ikke noget fra klager førend den 16. april, altså ca. 4 uger efter kontrolafgiftens udstedelse."* og dernæst: *"Klager oplyser, at han på billetteringstidspunktet var indehaver af et ungdomskort og har som bevis herfor vedhæftet et print af et dokument dog uden navn/foto eller anden identifikation."*

Jeg har ikke haft mulighed for, at kontakte Metro, da jeg ikke har haft kendskab til kontrolafgiften. Derfor har jeg ikke haft mulighed for, at kontakte Metro inden 14 dage fra udstedelse.

Jeg har oplyst Metro, at jeg vil gerne fremvise yderligere dokumentation på, at jeg har været indehaver af Ungdomskort i den pågældende periode, men Metro har på intet tidspunkt efterspurgt yderligere dokumentation. Derfor mener jeg, at dette er fuldstændig irrelevant ift. den nuværende situation og kun nævnes for, at udstille mig som værende modvillig. Hvis Ankenævnet læser mine henvendelser vil Ankenævnet kunne se, at jeg har tidligere skrevet, at jeg gerne vil stille yderligere dokumentation til rådighed (jeg har nu vedhæftet yderligere dokumentation vedr. gyldig Ungdomskort i perioden).

Det tredje jeg hæfter mig ved er stewardens indberetning til Metro, som kun delvist er korrekt. Det der er fuldstændig ukorrekt er, at jeg nægtede at skrive under eller have afgiften med, og at jeg har sagt, at det var nok med et CPR-nummer.

Jeg har som tidligere angivet, at jeg opgav mit CPR-nummer hvorefter stewarden med, som jeg husker det, dårlige danske sprog evner forlader metroen, jeg nævner kun dette i den hensigt, at det kan have medvirket, at jeg ikke forstod, at DSB Plus ikke fungerede i metroen. Det skal også nævnes, at jeg synes det virker højst usandsynligt, at nogen ville opgive deres CPR-nummer og derefter forvente, at ingenting sker... Med det vil jeg underbygge mit argument, at jeg ikke har modtaget eller er blevet rakt nogen afgift, som 100 pct. kan underbygges, hvis der kigges på videoovervågningen i metroen.

Det fjerde jeg hæfter mig ved er: *"Det er en fuldkommen integreret del af stewardernes arbejde, at aflevere selve kontrolafgiften til en billetteret passager, og vi kan ikke forestille os en situation hvor stewarden ikke skulle forsøge at give passageren girokortet."* og: *"Det er således vores påstand, at klageren ved at nægte at modtage kontrolafgiften, selv har bidraget til at bringe sig i en situation, hvor han ikke direkte fik oplysning om klagemuligheder og muligheder og de betingelser for nedsættelse af kontrolafgiften, han nu gør krav på. Han har endvidere ved at afvise kontrolafgiften selv pådraget sig et ansvar for, at Metro har sendt en rykker for manglende betaling."*

Det kan godt være, at det er en "fuldkommen integreret" del af stewardernes arbejde, at aflevere kontrolafgiften efter udstedelse, men dette er ikke tilfældet i denne situation, og derfor kan det godt være, at [Metro] har svært ved, at forstille sig en sådan situation er opstået, men det er således sagen i dette tilfælde. Jeg

har egentlig forståelse for, at man som Metro stoler på sine medarbejder, men at stole blindt efter gentagne gange klager i samme situation er for mig, en gåde.

Jeg har egentlig også forståelse for, at man som steward fortæller usandheder, da det jo ingen konsekvenser har i organisationen Metro - derfor opfordrer jeg endnu en gang til at kigge på overvågningen.

Metros fastholdelse af hvorvidt jeg skulle have nægtet at modtage en kontrolafgift er bygget på den førnævnte påstand om, at stewardernes arbejde er fejlfrit og dermed ikke kan have glemt eller forsøgt, at udstede/rakt mig en kontrolafgift. Der er ingen konkrete beviser på, at jeg skulle have nægtet at modtage kontrolafgiften.

Jeg konkluderer dermed, at Metros opretholdelse af kontrolafgiften d. 10. marts 2016 er bygget på en påstand, som er bygget på en anden påstand, hvilket jeg anser for, at være fuldstændig ugyldig og ukvalificeret argumentation.

Set i lyset af ovenstående fastholder jeg, at jeg ikke skal betale kontrolafgiften på 750 kr. og 100 kr. for rykkergebyr, men derimod 125 kr. samt skal jeg have erstatning for 10 timer af 110,62 kr. for tabt arbejdsfortjeneste. "

### **Hertil har indklagede anført følgende:**

"Det er korrekt, at vi tolker klagers første henvendelse, som værende en benægtelse af, at han skulle have modtaget en kontrolafgift, i det han skriver:

*"Jeg har d. 15 april modtaget en 'Betalingspåmindelse 1' for en kontrolafgift i metroen d. 10 marts. Jeg vil først og fremmest nævne, at jeg slet ikke har modtaget nogen kontrolafgift, så det er først kommet til mit kendskab nu, at jeg har modtaget en kontrolafgift. Ligeledes forstår jeg slet ikke hvorfor jeg får kontrolafgift, da jeg ikke kan erindre, at have modtaget en kontrolafgift."*

Når og hvis en klager skriver således til os, fremsender vi altid en Tro & Love erklæring. For der er ikke tvivl om, at der er udskrevet en kontrolafgift, men når en klager skriver til os, som klageren i den konkrete sag har gjort, indgår det i sagsbehandlingen, at forsøge at belyse, hvem der så i givet fald har modtaget en kontrolafgift og i den forbindelse afgivet falske oplysninger.

I sin anden henvendelse skriver klager bl.a.: *'Jeg har været til stede i metroen på det pågældende tidspunkt, men har ikke fået en kontrolafgift. Efter kort diskussion med jeres kontrollør oplyste jeg mit personnummer, hvorefter kontrolløren forlod metroen. Jeg troede egentlig, at det var dét indtil jeg modtog en rykker. Jeg har ikke nægtet, at modtage kontrolafgiften, men simpelthen ikke fået muligheden for at tage imod, hvilket I også kan se, da jeg ikke har underskrevet kontrolafgiften.'*

Foranlediget af klagers forklaring i sin anden henvendelse indleder vi vort svar af 26. april 2016 med at beklage misforståelsen.

At vi har misforstået klagers ordlyd i første henvendelse ændrer imidlertid ikke på det faktum, at han ikke fremviste gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret.

Som nævnt i tidligere korrespondance har vi spurgt den pågældende steward om situationsforløbet og vi har ingen grund til at betvivle stewardens forklaring om, at klager nægtede at modtage girokortet. Det er ikke vores påstand, at stewardernes arbejde altid er fuldkommen fejlfrit som klager hævder, men i den konkrete sag er der ingen grund til at antage, at stewarden skulle fordreje situationens forløb. Naturligvis kan det ske, at en kontrolafgift ikke kan overgives i billetteringssituationen, uden at der er tale om passageren nægter at modtage den, men i de sjældne tilfælde giver stewarden besked til den relevante afdeling, som sørger for at afgiften bliver fremsendt til passageren.

Som tidligere nævnt er der mulighed for, at nedskrive en kontrolafgift til 125 kr. forudsat, at der bliver reklameret rettidigt, samt at de øvrige betingelser for en nedskrivning er til stede. Da klager var bekendt med at han var blevet billetteret uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og at han i den forbindelse oplyste sit cpr-nummer til stewarden er det vores påstand, at han må have været vidende om at han havde modtaget en kontrolafgift, også selvom han ikke tog girokortet med sig. Selvom klager ikke tog girokortet med sig ville det have været ham muligt, at gøre sig bekendt med betingelserne for indsigelse og nedskrivning, dersom han havde besøgt vores hjemmeside eller evt. ringet til os. Imidlertid valgte klager at forholde sig passivt indtil han modtog en betalingspåmindelse fra os mere end 4 uger efter kontrolsituationen.

Hvad angår klagers henvisning til videooptagelser må vi gentage, at blot politiet har adgang til at gennemse materialet, og at politiet udelukkende anmoder om sådan, dersom er foreliggende hændelser af politimæssig interesse.”

**Klageren har afsluttende anført at:**

Metro Services seneste bemærkninger ikke skal indgå i ankenævnets behandling af sagen, da disse er indsendt efter 10 dages fristen, og når sekretariatet anfører i høringsbrevet, at hvis fristen ikke overholdes, behandles sagen på ankenævnsmødet på det foreliggende grundlag.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand