

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0185

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr., rykkergebyr på 100 kr. samt udgift til grafolog på 1.500 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommerTine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 13. marts 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 21. august 2009

Sagens faktiske forhold: Der blev den 5. februar 2009 kl. 20:35 udfyldt en kontrolafgift på 600 kr. med klagerens navn og adresse samt fødselsdato. I underskriftsfeltet blev klagerens fornavn skrevet, og der blev tegnet et smilende ansigt.

Den 12. marts 2009 sendte Metroservice en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren, hvorefter de den 13. marts 2009 blev kontaktet telefonisk af klagerens mor, der oplyste, at datteren ikke havde rejst med Metroen den påståede dag.

På den baggrund sendte Metroservice A/S samme dag et brev til klageren, hvori der blandt andet var anført følgende:

”Hvad gør du nu ?

Hvis dit navn er blevet misbrugt, beder vi dig udfylde den vedlagte blanket, hvor du erklærer, at det ikke er dig, der har kørt i Metroen uden gyldig billet eller kort. Erklæringen underskriver du under straffeansvar.

Hvad gør vi nu ?

Når vi har modtaget din erklæring, sker der følgende. Vi starter en undersøgelse, der skal prøve at finde den person der snyder os. For eksempel kan grafologer undersøge både din og den ukendte persons underskrift.”

Klageren returnerede den 16. marts 2009 erklæringen i underskrevet stand, hvori der stod:

"Undertegnede erklærer hermed, at jeg ikke har rejst med Metroen uden gyldig billet eller kort. Den person, som har modtaget en eller flere kontrolafgifter, har derfor misbrugt mine generalia. Jeg erklærer samtidig, at denne person er mig ubekendt."

I brev af 31. marts 2009 meddelte Metroservice klageren, at det på baggrund af sammenligning af underskrifterne ikke kunne udelukkes, at klageren havde kørt i Metroen og vedlagde et indbetalingskort.

Den 6. april 2009 skrev klageren, at hun ikke ville betale, da hun ikke havde kørt med Metroen den pågældende dag.

Metroservice fastholdt sit standpunkt i brev af 28. april 2009 og skrev videre:

"Såfremt du stadig mener, at du ikke har modtaget den pågældende kontrolafgift, bedes du kontakte os inden den 18. maj 2009, hvorefter vi vil sende sagen videre til grafolog. Vi gør opmærksom på, at udgifter til grafolog afholdes af dig, såfremt grafologen vurderer, at det er din underskrift på kontrolafgiften."

I e-mail af 2. maj 2009 svarede klageren følgende:

"Jeg fastholder stadig, at jeg ikke har kørt med metroen d. 5/2-09. Derfor giver jeg tilladelse til at I sender min underskrift til en grafolog."

Metroservice sendte derfor den 13. maj 2009 klageren 10 blanketter, som hun skulle udfylde. Disse blev modtaget retur den 27. maj 2009.

Grafologen vurderede i brev af 18. juli 2009, at der var en til sikkerhed grænsende sandsynlighed for, at kontrolafgiftsblanketten var underskrevet af klageren. Dette er den højeste grad af sikkerhed inden for de skalaer, som grafologer anvender. Grafologen anførte blandt andet videre:

"Kontrolblanketten er skrevet med samme spontane og naturlige skrift som de 9 af de 10 skriftprøver. Konklusionen er det mest belastende udsagn i den af Rigspolitiets tekniske afdeling opstillede sandsynlighedsskala.. "

Grafologen vedlagde en faktura på 1.500 kr. inkl. moms.

I brev af 7. august 2009 opkrævede Metroservice kontrolafgiften, rykkergebyr og udgiften til grafolog hos klageren, i alt 2.200 kr.

Sagen blev behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro på et møde den 29. januar 2010, hvor ankenævnet besluttede at udsætte sagen på indhentelse af en udtalelse fra en grafolog yderligere.

Denne grafolog har den 5. marts 2010 afgivet en erklæring, der er sålydende:

"Konklusion

Som det fremgår af undersøgelsen, som det er beskrevet på de følgende sider, har undersøgelsen vedr. generelle skriftkendetegn og bogstaver og tal begge i meget høj grad peget mod, at **O** og **S** er skrevet af den samme. Afvigelserne er få og findes at være inden for normal variationsbredde, dog med undtagelse af tallene 7 og 9, som ligesom rettelser i både **O** og **S** peger mod, at **O** er udfyldt med forvanskninger.

På grundlag af denne undersøgelse er min konklusion, at

der er en til vished grænsende sandsynlighed for, at omstridt skrift og sammenlignings-skrifter er udført af den samme”.

Ankenævnets sekretariat bad herefter parterne om bemærkninger hertil. Parterne har ikke haft bemærkninger. Klageren har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at hun ikke kan huske, hvor hun befandt sig på tidspunktet for udskrivelsen af kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at det ikke var hende, der kørte med Metroen den 5. februar 2009.

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

at deres almindelige procedurer når en kunde oplyser ikke at have kørt i Metroen, er at fremsende en tro- og loveerklæring,

at den pågældende sagsbehandler vurderede, at den der havde udfyldt kvitteringen på kontrolafgiften og tro- og loveerklæringen var en og samme person, hvorfor kontrolafgiften fastholdtes i brev af 31. marts 2009,

at den benyttede grafolog tillige benyttes af politiet, PBS m.fl., i tilsvarende sager,

at Metroservice den 2. maj 2009 modtog accept fra klageren om, at sagen kunne sendes til grafolog, da omkostningen på kr. 1.500,- tillægges kundens udestående, såfremt grafologen skønnede, at der var tale om samme person, samt

at grafologen blandt andet skrev i sin konklusion: ”Efter en omhyggelig gennemgang af materialet har jeg fundet så væsentlige overensstemmelser, at der er en til sikkerhed grænsende sandsynlighed, at kontrolblanketten er skrevet af [klageren]. Kontrolblanketten er skrevet med samme spontane og naturlige skrift som de 9 af de 10 skriftprøver. Konklusionen er det mest belastende udsagn i den af Rigspolitiets tekniske afdeling opstillede sandsynlighedsskala.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af øvrig korrespondance samt erklæringer til brug for grafologen vurdering.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Indledningsvist bemærkes, at klageren i klageskemaets felt om hvilket beløb, klagen vedrører, har skrevet 2.200 kr. Ankenævnet betragter herefter sagen som omhandlende kontrolafgift på 600 kr., rykkergebyr på 100 kr. samt udgifter til grafolog på 1.500 kr., selv om klageren kun har skrevet, at hun ønsker ”at de trækker bøden tilbage” i klageskemaets felt om, hvad man ønsker at opnå med klagen.

Spørgsmålet om ægtheden af underskriften på kontrolafgiften har været forelagt to af hinanden uafhængige grafologer, der begge har konkluderet, at

det med en til sikkerhed grænsende sandsynlighed eller til vished grænsende sandsynlighed er klageren, der har udfyldt kontrolafgiften. På den baggrund må ankenævnet lægge til grund, at klageren befandt sig i Metroen ved den pågældende kontrol uden at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Da kontrolafgiften herefter blev pålagt med rette, og da der ifølge sagens oplysninger ikke er blevet betalt inden udløbet af betalingsfristen, har Metroservice været berettiget til at sende klageren et rykkerbrev med et gebyr på 100 kr.

Dette fremgår af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende: "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."

Klageren har i e-mail af 2. maj 2009 til Metroservice A/S erklæret sig indforstået med, at sagen ville blive overgivet til grafolog og er i tidligere brev fra Metroservice blevet oplyst om, at udgiften til grafolog ville blive pålagt hende, hvis konklusionen var, at hun måtte anses for at have underskrevet kontrolafgiften. Klageren stillede ikke krav om, at der skulle anvendes en specifik grafolog, eller at hun skulle godkende den pågældende grafolog på forhånd.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren hæfter for betaling af udgiften til grafolog på 1.500 kr. inkl. moms.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet v/ Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af i alt 2.200.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. april 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand