

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0054
- Klageren:** XX
1737 København V
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Rykkergebyr på 100 kr. for manglende rettidig betaling af en cykelkontrolafgift udstedt for rejse med cykel i spærretiden
- Parternes krav:** Klageren har accepteret at betale kontrolafgiften, men ønsker tilbagebetaling af rykkergebyret med den begrundelse, at stewarden ikke udleverede et indbetalingskort til ham ved kontrollen
- Indklagede fastholder rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S har været berettiget til at pålægge klageren et rykkergebyr på 100 kr. Klageren kan derfor ikke få medhold i sit krav om tilbagebetaling af beløbet.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Fredag den 18. februar 2022 ved 16:30-tiden ville klageren på grund af snevejr medtage sin cykel i metroen fra København H til Enghave Plads i stedet for at cykle. Imidlertid er der spærretid for cykler i metroen på hverdage mellem kl. 7:00 og 9:00 samt mellem kl. 15:30 og 17:30.

Allerede på perronen på København H blev han mødt af en metrosteward, som oplyste ham om spærretiden. Da klageren ikke så andre muligheder end at medtage cyklen uanset, at det var spærretid, pålagde stewarden ham kl. 16:40 en kontrolafgift på 100 kr., hvorefter klageren steg på metroen.

Klageren betalte dog ikke kontrolafgiften eller henvendte sig til Metro Service inden for 14-dages fristen, og den 10. marts 2022 sendte Metro Service ham en rykkerskrivelse pålagt et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter det skyldige beløb lød på 200 kr.

Den 16. marts 2022 skrev klageren til Metro Service og forklarede, at han gerne ville betale kontrolafgiften på 100 kr. Han havde dog forventet at modtage en opkrævning på beløbet, idet han havde givet sine kontaktoplysninger og CPR-nummer til stewarden. Han oplyste, at han nu ville indbetale et beløb på 100 kr. for kontrolafgiften, men anmodede om, at Metro Service frafaldt rykkergebyret, da han ikke havde modtaget en opkrævning, før han modtog rykkerskrivelsen.

Metro Service fastholdt den 18. marts 2022 rykkergebyret og anførte:

” Når man får udstedt en kontrolafgift udstedes denne som et fysisk indbetalingskort som udleveres personligt på tidspunktet for udstedelse, hvorfor du ikke har fået tilsendt et yderligere krav fra os, førend du har modtaget den fremsendte betalingspåmindelse.

I vores system fremgår det, at du ikke har betalt rettidigt i henhold til gældende betalingsfrist. På kontrolafgiften, som udleveres til dig, er det anført, at du skal betale kontrolafgiften seneste 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Kontrolafgiften blev udstedt d. 18-02-2022, og vi skulle derfor have modtaget din indbetaling senest d. 04-03-2022. Da vi ikke har modtaget betalingen inden for betalingsfristen der sidenhen påløbet et rykkergebyr på 100 kr. som vi har adviseret dig om pr. post pr. 10-03-02022.

...

Vores personale kan endvidere berette at du fik udleveret kontrolafgiften på tidspunktet, hvoraf det fremgår, at du skal betale kontrolafgiften seneste 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Dertil må det understreges, at ansvaret for rettidig betaling tilfalder gældshaveren.”

Den 22. marts 2022 betalte klageren rykkergebyret på 100 kr. under protest og anførte, at han ikke mente at have modtaget noget som helst fra Metro Service, før han modtog den første rykkerskrivelse. Han anmodede derfor Metro Service om at tjekke overvågningsoptagelser fra stationen og fra metrotoget med henblik på at fastslå, at stewarden faktisk overrakte ham noget, og hvis dette ikke kunne dokumenteres, at tilbageføre rykkergebyret til ham.

Metro Service meddelte klageren, at da videoovervågning kun opbevares i 30 dage, var det ikke længere muligt at tilgå denne.

Klageren krævede herefter tilbagebetaling af rykkergebyret og fastholdt, at han ikke havde modtaget et indbetalingskort af stewarden. Samtidig indbragte han sagen for ankenævnet.

Metro Service har under ankenævnsagens behandling oplyst, at når en passager modtager en kontrolafgift, får vedkommende udleveret et girokort, som udgør selve kontrolafgiften og samtidig indeholder information om betalingsfristen (på 14 dage) samt klagevejledning. Metro Service har sendt sagen i høring hos stewarden, som har oplyst, at hun husker klageren, og at han fik kontrolafgiften/girokortet i hånden, inden han steg på metrotoget.

Det fremgår af det foto, som stewarden tog ved kontrollen, at klagerens sygesikringsbevis var placeret oven på en afrevet og udfyldt kontrolafgift/girokort:



Endvidere fremgår følgende af den elektroniske kontrolafgift:

“
 <CitizenRefusedToAcceptGiroCard>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>
 <MCI>false</MCI>
 ”

Hvis stewarden ikke havde kunnet udlevere girokortet til klageren, ville hun ifølge Metro Service have sat flueben ved "true" i ovenstående felt og ville endvidere have lagt det ikke-udleverede girokort i en kuvert til Metro Service efter endt vagt, hvilket hun ikke gjorde.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har accepteret at betale kontrolafgiften på 100 kr., hvorfor sagen alene vedrører det rykkergebyr på 100 kr., som Metro Service pålagde i deres rykkerskrivelse af 10. marts 2022 til klageren.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, som anført af klageren, at han ikke fik udleveret kontrolblanketten/girokortet ved kontrollen den 18. februar 2022.

Ankenævnet har herved lagt vægt på stewardens forklaring, som understøttes såvel af fotoet fra stewardens PDA-terminal, hvorpå en udfyldt giroblanket er affotograferet sammen med klagerens sygesikringsbevis, som af informationen på den elektroniske kontrolafgift, hvorpå der er angivet værdien "false" til udsagnet "CitizenRefusedToAcceptGiroCard". Herudover er der intet noteret på den elektroniske kontrolafgift, som indikerer, at girokortet ikke skulle være blevet udleveret til klageren, og stewarden afleverede endvidere ikke det udfyldte girokort hos Metro Service til efterfølgende fremsendelse med posten, således som deres procedure foreskriver, når et girokort ikke kan udleveres til en passager.

På denne baggrund finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at girokortet blev overrakt til klageren sammen med klagerens sygesikringsbevis, således som Metro Services procedure ifølge det oplyste foreskriver.

Herudover var klageren i henhold til sin egen forklaring ikke i tvivl om, at han ved kontrollen, den 18. februar 2022, blev pålagt en kontrolafgift for at medtage sin cykel i metroen under spærretiden.

Ankenævnet finder herefter, at det beroede på klagerens egne forhold, at han ikke blev bekendt med indsigelses- og betalingsfristen, som fremgår af kontrolafgiften/girokortet.

Da klageren ikke inden udløbet af denne frist betalte eller fremsatte indsigelser, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 10. marts 2022.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Af pkt. 2.7.1 om gyldighed af rejsehjemmel fremgår bl.a.:

"

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages). "

Af pkt. 2.7.2 fremgår:

"

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

"

Uddrag af renteloven (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014):

"§ 9 b. 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. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog en bøde for at tage min cykel med Metroen indenfor spærretiden. En metrovagt antraf mig med cykel på hovedbanens metrostation, og sagde at jeg havde valget mellem at betale 100 i bøde eller forlade stationen med min cykel. Jeg havde ikke noget alternativ til transporten (fordi det sneede voldsomt den dag, og jeg har støttestrømper som ikke må blive våde - jeg var blevet fanget på en cykeltur) så Jeg valgte at tage bøden, og har på intet tidspunkt haft intentioner om ikke at betale den.

Jeg har så ventet på at høre fra Metroselskabet, og regnede egentlig med at de ville sende mig et indbetalingskort enten med posten, på min e-boks eller via email (jeg havde oplyst alle mine kontaktdata til dem).

Jeg hører intet fra dem før der pludselig kommer en "1. rykker" med posten, hvor der er lagt 100% oven i bøden i "første rykkergebyr". Dét mener jeg er fuldstændig uacceptabelt.

Jeg har være i korrespondance med dem, og de siger at deres medarbejder skulle have givet mig et indbetalingskort på stationen, men det mener jeg ikke at jeg har modtaget. Jeg ved ikke om deres medarbejder

har været sur på mig, fordi jeg bare valgte bøden, og ikke har givet mig noget med, eller om det var fordi toget jeg tog med videre kom, og hun har glemt det i forvirring. Men jeg mener ikke at jeg modtog noget før deres første rykker, og jeg finder det urimeligt at jeg derfor skal pålægges dobbelt straf for at tage cyklen med i spærretiden.”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en cykel udgør 100,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er på Din Offentlige Transport -

[https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/faelles-landsdaekkende-](https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx?_ga=2.39430947.1285700640.1642684044-1951436821.1641535442)

[rejseregler.ashx?_ga=2.39430947.1285700640.1642684044-1951436821.1641535442](https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx?_ga=2.39430947.1285700640.1642684044-1951436821.1641535442) og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Sagen drejer sig om at klageren ikke vil betale rykkergebyret for den cykelafgift han modtog den 18. februar 2022 kl. 16:40 og som derefter ikke blev betalt rettidigt.

Klager hævder, at han ikke modtog det girokort fra stewarden som udgør selve kontrolafgiften og at han regnede med at modtage en regning eller at Metro selv kunne trække beløbet. Vi er ikke klar over hvorfra klageren mener at Metro 'selv kunne trække beløbet', for Metro kan naturligvis ikke blot hæve betaling for en kontrolafgift på passagerernes bankkonti eller rejsekort for den sags skyld.

I sin henvendelse til Ankenævnet hævder klager desuden, at han havde oplyst alle kontaktdata til stewarden. Det er dog ikke helt korrekt; stewarden fik oplysning om klagers navn, adresse og cpr-nummer, men ikke oplysning om fx mailadresse og telefonnummer.

Når man modtager en kontrolafgift, får man udleveret et girokort som, udover at være selve afgiften, også indeholder information om betalingsfrist og klagevejledning.

Hvis det en sjælden gang sker, at stewarden ikke kan udlevere girokortet (hvilket typisk skyldes, at passageren ikke vil tage imod det) så sætter stewarden et lille flueben i den elektroniske afgift på PDA'en og lægger det ikke-udleverede girokort i en kuvert sammen med det øvrige materiale der bliver afleveret efter endt vagt.

Der er ikke sat et sådan flueben i den konkrete sag og der er heller ikke afleveret et 'ikke-udleveret girokort' af stewarden.

I CRM-systemet ser den elektroniske afgift således ud:

Dato	18-02-2022	Emne	01 Kontrolafgift	Modtaget dato	18-02-2022	Henv. via	PDA
Tid	16:40	Afgiftnr		Anket	<input checked="" type="checkbox"/>	Ryk automatisk	<input checked="" type="checkbox"/>
Fra	København H	Til	Enghave Plads	Direkte SKAT	<input type="checkbox"/>	Trin	<input type="radio"/> Hovedstol
Billettype	Rejsekort	Linie	M3/M4	Afgiftsbeløb	100,00	<input checked="" type="radio"/> 1. Rykker	
Årsag udstedelse	Spærretid	Infobrev t væрге	Indtast dato	Afgift nedskrevet	0,00	<input type="radio"/> 2. Rykker	
Voksen	0 750	Steward kodernr.	21102	Justering	0,00	<input type="radio"/> SKAT	
Barn	0 375	Tog nr.	9	Afskrivning	0,00		
Hund	0 375	Giro ej udleveret	<input checked="" type="checkbox"/>	Rykker gebyr i alt	100,00		
Cykel	1 100	Betalt til steward	<input type="checkbox"/>	Rategebyr i alt	0,00		
		Dato Skat	Indtast dato	Betalingssum	200,00		
		Opr. beløb SKAT	0,00	Inddrivelsesrenter	0,00		
Beskrivelse	22-03-2022 14:39:30 GNI : Ankenævns sag 2022-0054			Indbetalt i alt	200,00		
	18-02-2022 17:15:25 PDA : (Foto - 1)			Tilbagebetalt	0		
				Udestående	0,00		
				Sendt til SKAT	0,00		

Som man også kan udlede af ovenstående udklip, blev der taget et foto med stewardens PDA. Fotoet er vedhæftet som pdf-fil, men er også indsat herunder.

Når stewarden har udfyldt girokortet, bliver det revet af blokken og bliver fotograferet sammen med fx pas eller sundhedsbevis og derefter får passageren pas/sundhedsbevis rakt tilbage sammen med girokortet. Som man kan se af fotoet, er også dette girokort revet af stewardens blok og er, efter fotoet er taget, klar til at blive rakt til passageren.



Vi har også sendt klagerens første henvendelse til stewarden og bedt hende kommentere på sagen. Stewarden kunne erindre passageren og svarede således:

Jeg kan godt huske denne pax, han er en ældre mand han fik kontrolafgift i hånd inden han stigit ind i toget. Jeg har ikke bedt ham at forlade station efter han selv sagt så giv mig afgift. Han sagt det sner udenfor og han var gennemblødt og vil hjem i tog. Jeg har 3 kollega som var også på station den dag og kan bekræfte at han fik afgiften i hånd.

Vi mener det således sandsynliggjort, at klageren, i overensstemmelse med helt almindelig procedure, fik girokortet udleveret og med henvisning til nedenstående uddrag fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler fastholder vi at opkrævningen af såvel selve kontrolafgiften som rykkergebyret er korrekt. Det skal her oplyses, at klageren har indbetalt i alt 200 kroner, om end betalingen af rykkergebyret er sket under protest.

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betalingspåmindelse kan hos visse selskaber sendes via e-Boks til modtageren af kontrolafgiften. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Ved overtagelse af gælden beregner Gældsstyrelsen 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.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at Metro Service A/S er en privat virksomhed og derfor (endnu) ikke har mulighed for at sende post via e-Boks som fx DSB og andre offentlige institutioner.

I forbindelse med omlægningen af det offentliges levering af digital post til borgerne vil det blive muligt for Metro Service at sende breve via e-Boks, men det er endnu ikke taget i brug og det vil under alle omstændigheder stadig være således, at man får kontrolafgiften med i hånden og først modtager besked i e-Boks hvis/når det bliver nødvendigt at fremsende en betalingspåmindelse.”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg noterer mig at metro selskabet ikke kan bevise at jeg har modtaget et girokort ved afgiftsudstedelsen, men alene sandsynliggøre det med et billede af mit sygesikringskort og stewardens blok. Samt at hun har kolleger der bakker hendes version op.

Jeg var alene på turen, så jeg har ingen til at bakke min version op, og Metro selskabet har selv slettet alle optagelser jeg ville kunne understøtte min version af forløbet med, inden de gjorde kravet gældende.

Jeg vil stadig fastholde at en steward vil kunne undlade at give det første girokort med (at de har et billede af blokken og mit sygesikringskort beviser jo ikke at hun ikke kun gav mig mit girokort tilbage), enten af hævngrøthed fordi hun ikke brød sig om at jeg betalte bøden i stedet for at følge reglerne, og syntes at 100 kroner var for billigt sluppet for mig, eller simpelthen fordi det tog jeg tog videre med kom mens vi stod og ordnede bøden.

Havde jeg modtaget noget, ville jeg have lagt det i lommen samtidigt med at jeg lagde mit sygesikringskort på plads, men jeg har gennemgået alle lommer flere gange og jeg har intet fundet.

Jeg er som sagt ikke uenig i bøden, og at man naturligvis ikke skal tage cyklen med i spærreperioden. Det er alene de 100 kroner i rykkergebyr i hvad jeg ser som deres første henvendelse til mig jeg anholder.

Hvis nu metroselskabet havde procedurer som forhindrede magtmisbrug fra en hævngherrig steward, ville vi jo slet ikke være her nu. Det ville meget let og billigt kunne gøres ved at registrere min email, og sende mig en kopi af bøden pr. email.

Jeg er ked af at den her situation overhovedet er opstået, da jeg hele tiden har anerkendt bødens berettigelse, og gerne har villet betale den. Men jeg synes at det er lodret urimeligt at jeg skal afkræves 100% oveni bøden fordi Metroselskabet ikke har indført procedurer der forhindrer misbrug, når det nu let og effektivt ville kunne etableres.

Jeg holder fortsat på at jeg intet fik ud over mit sygesikringskort den pågældende dag.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Kunne det være så simpelt som at klager har tabt girokortet på vej hjem i snevejret?

Anklagen om at stewarden skulle være ’hævngherrig’ fordi klageren modtog en kontrolafgift i stedet for at gå sin vej, er absurd. Hvorfor skulle en steward dog hævne sig fordi der blev udstedt en kontrolafgift? Det må være alene være udtryk for klagerens egne bevæggrunde.

Cirka 5% af metroens omkring 10 millioner årlige passagerer bliver mødt af billetkontrol og dermed er der selvfølgelig jævnligt passagerer uden gyldig rejsehjemmel. En steward har mange opgaver på en vagt. Udover især varetagelse af jernbane- og passagersikkerhed, crowd control og vejledning hører billetkontrol med til det daglige arbejde. Med millioner af passagerer kan det ikke undgås at stewarderne udsteder kontrolafgifter hver dag. Med andre ord er udstedelsen af en kontrolafgift en hverdagsbegivenhed for en steward og ikke en særlig hændelse som udløser hverken hævngherrighed, glæde, sorg eller andet – det er almindelig hverdag for en steward.

Mens klageren kan opnå en økonomisk gevinst ved at hævde, at han ikke fik afgiften med sig og af den årsag ikke betalte rettidigt, så har stewarden ingen som helst grund til at hævde det modsatte. Som tidligere forklaret er der en fast procedure i de tilfælde hvor passageren ikke får girokortet med sig og stewarderne får ikke en anmærkning eller andet – hverken positivt eller negativt - i den forbindelse.

Vi fastholder at såvel afgift som rykkerskrivelsesgebyr er pålagt korrekt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshormand