

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0086
- Klageren:** XX
1760 København V
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet rejse uden gyldig billet samt to rykkergebyrer à 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne og rykkergebyrerne, og gør gældende, at det ikke var hende, som rejste, at hun har mistet sin pung, og at en anden person har misbrugt hendes sygesikringskort. Hun ønsker endvidere, at Metro Service pålægges at undlade at anmelde hende for dokumentfalsk
- Indklagede fastholder begge kontrolafgifter og rykkergebyrer samt gør gældende, at ankenævnet ikke har kompetence til at behandle spørgsmålet om en eventuel politianmeldelse af klageren
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af begge kontrolafgifter à 750 kr. samt 2 rykkergebyrer à 100 kr., i alt 1.700 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Denne sag omhandler 2 kontrolafgifter, som er udstedt til klagerens navn, men som klageren gør gældende ikke er udstedt til hende personligt, da hun ikke har rejst på de omhandlede tidspunkter.

Kontrolafgift 1:

Udstedt i Metroen den 2. januar 2023 kl. 12:05:38 fra Kongens Nytorv st. til Gammel Strand st.

Årsag: Udløbet periodekort.

Til identifikation blev der forevist et sundhedskort med klagerens navn og CPR-nummer, som stewarden tog et billede af.

Kontrolafgift 2:

Udstedt i Metroen den 23. januar 2023 kl. 19:17:16 fra Axel Møllers Have st. til Nørrebros Runddel st.

Årsag: Intet forevist. I en note skrev stewarden, at passageren viste udløbne billetter.

Intet blev forevist til identifikationen af passageren, men stewarden tog et foto af passagerens mobiltelefon, hvorpå der ses flere gamle (udløbne) billetter i DSB-appen.

Da kontrolafgiften af 2. januar 2023 ikke blev betalt, sendte Metro Service den 23. januar 2023 en rykkerskrivelse til klageren og pålagde den et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter kravet var 850 kr.

Klageren henvendte sig den 31. januar 2023 telefonisk til Metro Kundeservice og oplyste, at hun ikke havde rejst den 2. januar 2023, samt at hun havde mistet sin pung i januar.

Metro Service bad klageren om at indsende kopi af politianmeldelsen for den mistede pung og kopi af sit nuværende sundhedskort samt at udfylde en tro- og loveerklæring.

Klageren udfyldte tro- og loveerklæringen, som hun fremsendte til Metro Service sammen med en kvittering fra politiet for anmeldelse af lommetyveri. Endvidere oplyste hun, at hun endnu ikke havde modtaget sit nye sundhedskort.

Den 13. februar 2023 udstedte Metro Service en rykkerskrivelse til klageren vedrørende kontrolafgiften af 23. januar 2023, da denne kontrolafgift også forblev ubetalt. Metro Service pålagde skrivelse et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter kravet vedrørende afgiften var 850 kr.

Den 22. februar 2023 gjorde klageren indsigelse over kontrolafgiften og skrev, at også i forbindelse med denne afgift måtte hendes personoplysninger være blevet misbrugt. Samtidig indsendte hun et foto af sit sundhedskort og oplyste bl.a. således:

” Så har jeg modtaget mit nye sygesikringskort pr. post.”

Sundhedskortet på det indsendte foto var imidlertid identisk med det sundhedskort, som blev fremvist til – og fotograferet af – stewarden ved kontrollen den 2. januar 2023, og som ifølge klageren var bortkommet/stjålet.

Herefter fastholdt Metro Service den 24. februar 2023 begge kontrolafgifter med følgende begrundelse:

” Vi har nu undersøgt begge sager og finder ikke, at der er grundlag for, at Metro Service kan annullere din kontrolafgifter.

På kontrolafgift [xx], er der fremvist et sundhedskort i kontrolsituationen. Du har fremsendt et billede af det samme sundhedskort, der blev fremvist i kontrolsituationen, og det må derfor formodes at være dig, der er den rette modtager af kontrolafgiften.

På kontrolafgift [xx], er der et foto af din telefon, som du har vist vores steward i kontrolsituationen. På foto fremgår dine billet-køb som du har foretaget i DSB app'en. Vi har været i kontakt med DSB, og de har bekræftet, at de billetter, der fremgår af billedet d. 23-01-2023, er købt fra din personlige DSB profil. Derfor må det også her formodes, at du er rette modtager af denne kontrolafgift.

På baggrund af ovenstående, fastholdes begge dine kontrolafgifter. Begge kontrolafgifter er tydeligvis udstedt til dig personligt.

Jeg skal gøre opmærksom på, at det er ulovligt og strafbart, at indgive falsk anmeldelse til politiet. Vi er derfor i skrivende stund i kraftige overvejelser om, hvorvidt vi vil anmelde dig til politiet for dokumentfalskneri.”

Efter at have modtaget denne afgørelse fra Metro Service svarede klageren:

”Vil du ikke ringe mig op?
Jeg betaler gerne bøderne! Undskyld mange gange!
Jeg Beder Aller ydmygts om at du ikke taler med politiet! Jeg beklager rigtig mange gange!”

Og efterfølgende skrev hun:

”Jeg vil virkelig gerne, hvis du vil ringe til mig. Jeg vil rigtig gerne tale med dig. Jeg håber vi kan tale om det. Jeg anmoder Aller ydmygts om at tale med dig og få det her afklaret. Jeg håber, at vi kan det. Jeg bønfalder dig!”

Metro Service svarede den 27. februar 2023, at der ikke var mulighed for at blive ringet op, og at sagen var afsluttet og videresendt til en anden afdeling.

Hertil svarede klageren:

”Jeg har virkelig ikke indgivet en falsk anmeldelse.
Vil du ikke være venlig, at stille mig videre til den afdeling, der har med min sag at gøre?”

Metro Service svarede hertil, at de betragtede sagen som færdigbehandlet, og at yderligere henvendelser til Metro Kundeservice vedrørende sagen ikke ville blive behandlet.

Klageren anmodede herefter den 1. marts 2023 om aktindsigt i sagen hos Metro Service, hvilket ifølge det oplyste er blevet imødekommet.

Klageren indbragte samme dag sagen for ankenævnet og indbetalte klagegebyret den 2. marts 2023.

Under ankenævns sagen har Metro Service indsendt filoplysningerne fra det foto, som klageren sendte til Metro Service af sit sundhedskort, fordi klageren har gjort gældende, at der er tale om et gammelt foto fra før hendes sundhedskort blev stjålet. Af oplysningerne/metadata fra billedfilen ses, at fotografiet blev taget den 22. februar 2023 kl. 11:55, umiddelbart før det blev uploadet som bilag til klagerens e-mail til Metro Service om, at hun havde modtaget sit nye sygesikringsbevis.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende kontrolafgift 1:

Ved kontrollen blev klagerens sundhedskort fremvist som identifikation. Klageren har gjort gældende, at en anden person har misbrugt sundhedskortet, som var blevet stjålet.

Ankenævnet bemærker, at klageren den 22. februar 2023 indsendte en kopi af selv samme sundhedskort til Metro Service med oplysning om, at hun havde modtaget sit nye sundhedskort. Over for ankenævnet har klageren ændret forklaring og har oplyst, at det var et gammelt foto, fra før hendes sundhedskort blev stjålet. Dette kan ankenævnet dog ikke lægge til grund, da det fremgår af data for det digitale fotografi, at det blev taget den 22. februar 2023, umiddelbart før, klageren sendte det til Metro Service.

På denne baggrund finder ankenævnet det for tilstrækkeligt godtgjort, at det var klageren selv, som legitimerede sig med sundhedskortet ved kontrollen den 2. januar 2023.

Da der ikke blev forevist nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Vedrørende kontrolafgift 2:

Der blev ikke forevist legitimation ved kontrollen, men passageren foreviste en mobiltelefon med udløbne billetter i DSB-appen. Ifølge Metro Services og DSB's undersøgelser kan de udløbne billetter henføres til klagerens personlige profil i DSB-appen, hvorfor ankenævnet finder det godtgjort, at det var klageren, som rejste.

Da der ikke blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften dermed pålagt med rette.

Efter en samlet vurdering finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Da klageren ikke betalte kontrolafgifterne, var Metro Service i henhold til renteloven berettiget til at pålægge hver af deres rykkerskrivelser et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet kan ikke påbyde Metro Service at indgive eller undlade med at indgive en politianmeldelse, men ankenævnet kan efterfølgende tage stilling til om en indgivelse var berettiget, jf. afgørelsen 2018-0161.

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.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra renteloven:

”§ 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.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen angår afgørelse om betaling af to kontrolafgifter truffet den 24. februar 2023. Jeg er i den forbindelse blevet pålagt at betale to kontrolafgifter, som jeg ikke selv har modtaget. Jeg har forinden fået stjålet min pung med mit sygesikringskort, som angiveligt er blevet fremvist af den person der har misbrugt mit kort og oplysninger, og derved modtaget de to bøder. Tyveriet er anmeldt til politiet.

Jeg har derfor påklaget modtagelsen af de to kontrolafgifter. Jeg har i forbindelse med min sagsbehandling

været i kontakt med en medarbejder hos metroservice, som efterspurgte et billede af mit sygesikringskort. Da mit sygesikringskort som nævnt er stjålet og dermed grundlag for de kontrolafgifter jeg uberettiget er blevet pålagt, var jeg først forvirret over hendes efterspørgelse, men fandt et gammelt billede af kortet fra før tyveriet på min telefon, som jeg videresendte til medarbejderen. Dette blev af medarbejderen opfattet som bevis for at jeg havde løjet da vedkommende antog at jeg fortsat var i besiddelse af kortet. Vedkommende påstod dermed at jeg havde gjort mig skyldig i dokumentfalsk. Da jeg forsøgte at orientere medarbejderen om misforståelsen var vedkommende ikke lydhør og traf i stedet afgørelse i min sag om at jeg skulle betale bøderne, og potentielt anmeldes til politiet for dokumentfalsk. Jeg vil gerne påklage den afgørelse om at jeg fortsat skal betale de to kontrolafgifter som jeg ikke personligt er blevet pålagt. Derudover vil jeg gerne anmode om at overvejelserne om anmeldelse af dokumentfalsk opgives.

Jeg håber I vil imødekomme min klage. Såfremt I ønsker yderligere oplysninger i sagen, er I velkommen til at kontakte mig."

Indklagede anfører følgende:

" Klagesagen omhandler 2 kontrolafgifter:

Afgift xx blev udstedt den 2. januar 2023 kl. 12:05 mellem Kongens Nytorv og Gammel Strand stationer fordi der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel. Stewarden har registreret årsag til udstedelse som værende "Periodekort udløbet". I kontrolsituationen blev der fremvist et sundhedskort som stewarden tog et foto af.

Afgift xx blev udstedt den 23. januar 2023 kl. 19:10 mellem Axel Møllers Have og Nørrebro Runddel stationer fordi der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel. Stewarden har skrevet i bemærkningsfeltet på den elektroniske afgift "hun viser udløbet billet". Stewarden tog et foto af den telefon som blev fremvist med såvel den udløbne billet samt andre tidligere billetter købt i DSB-appen.

I begge tilfælde hævder klageren, at det ikke er hende, der har modtaget kontrolafgifterne.

--

I forhold til selve kontrolafgifterne kan det oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig 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, der for en voksen udgør 750 kr. 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 metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Fælles landsdækkende rejseregler \(rejekort.dk\)](https://www DOT.dk/rejseregler).

Første gang klageren er i kontakt med Metro er den 31. januar 2023 hvor klageren har modtaget en rykker-skrivelse i sin E-Boks og derfor ringer til Metros Kundeservice hvor hun oplyser, at det ikke er hende, der har modtaget afgiften (xx) og at hun har mistet sin pung i januar. Sagsbehandleren sender derefter klageren en mail med en Tro og Love-erklæring som hun skal udfylde og returnere sammen med en kopi af politianmeldelsen ifm. den stjålne pung, samt en kopi af sit nuværende sundhedskort.

På de Tro og Love-erklæringer Metro benytter sig af er det fremhævet, at afgivelse af falske oplysninger kan føre til politianmeldelse.

Klageren returnerede en udfyldt Tro og Love erklæring sammen med en politianmeldelse og forklarede, at hun afventede at modtage sit nye sundhedskort fra kommunen og sagsbehandleren udskød derfor fristen for tilbagemelding.

Mens sagsbehandlingen af den første kontrolafgift således var sat i bero modtog klageren endnu en rykker-skrivelse i sin E-Boks for en kontrolafgift udstedt den 23. januar 2023. Klageren skrev til Metro, at dén afgift heller ikke var én hun havde fået.

Den 16. februar sendte Metro klageren en erindringsmail om at fremsende kopi af det nye sundhedskort sammen med en information om at tidsfristen var udsat yderligere 14 dage og at sagen derefter ville blive afgjort med den eksisterende information.

Den 22. februar sendte klageren en mail til Metro hvor hun vedhæftede en kopi af sit sundhedskort og desuden skrev således:

"Så har jeg modtaget mit nye sygesikringskort pr. post.

Jeg har også oprettet en sag på den anden afgift jeg modtog henvendelse på.

Jeg sender hermed et billede af mit sygesikringskort og håber virkelig du kan hjælpe mig. Jeg synes jo stadig det er helt vildt træls, at jeg skal stå med dette og jeg er så umådeligt uforstående, overfor at nogen kan finde på, at misbruge mine oplysninger til sådan noget. Øv altså."

Imidlertid er det sundhedskort klageren har sendt et foto af den 22. februar identisk med det sundhedskort der blev fotograferet af stewarden i kontrolsituationen den 2. januar og som klageren har oplyst, og politianmeldt, som værende stjålet.

Dén kendsgerning betød at klagerens indsigelse over den kontrolafgift (xx) som blev udstedt den 23. januar blev underkastet en meget nøje undersøgelse.

I forbindelse med afgiften den 23. januar tog stewarden et foto af den telefon som blev fremvist og hvor man kunne se en række udløbne billetkøb i DSB's billet-app.

Metro kontaktede derfor DSB for at få be- eller afkræftet om de udløbne billetter kunne forbindes til klageren. DSB svarede, at billetterne alle er tilknyttet klagerens personlige profil i DSB's billet-app.

Den 24. februar 2023 (pdf-fil Metros syvende svar) sendte Metro klageren en mail med oplysning om at vi på baggrund af ovenstående skønnede, at det vitterlig var klagerens selv der havde modtaget begge kontrolafgifter og at vi derfor fastholdt vores krav om betaling af begge inklusiv rykkergebyrer og desuden orienterede klageren om, at vi havde til agt at indgive politianmeldelse om hændelsesforløbet.

Som reaktion på førnævnte mail svarede klageren tilbage ad 3 omgange, se herunder (vedhæftede pdf-filer klagerens sjette, syvende og ottende henvendelse til Metro)

"Vil du ikke ringe mig op?"

Jeg betaler gerne bøderne! Undskyld mange gange!

Jeg Beder Aller ydmygts om at du ikke taler med politiet! Jeg beklager rigtig mange gange!"

og

*"Jeg vil virkelig gerne, hvis du vil ringe til mig. Jeg vil rigtig gerne tale med dig. Jeg håber vi kan tale om det. Jeg anmoder
Aller ydmygts om at tale med dig og få det her afklaret. Jeg håber, at vi kan det. Jeg bønfaller dig!"*

og

*"Jeg har virkelig ikke indgivet en falsk anmeldelse.
Vil du ikke være venlig, at stille mig videre til den afdeling, der har med min sag at gøre?"*

Som det fremgår af de vedhæftede pdf-filer har Metro svaret klageren, at vi betragter sagerne som færdigbehandlet.

Klageren har anmodet om aktindsigt hvilket naturligvis bliver efterkommet. Aktindsigten besvares fra en anden afdeling hos Metro.

Klageren har nu også oprettet en klagesag hos Ankenævnet og har skrevet således i klageskriftet:

"Klagen angår afgørelse om betaling af to kontrolafgifter truffet den 24. februar 2023. Jeg er i den forbindelse blevet pålagt at betale to kontrolafgifter, som jeg ikke selv har modtaget. Jeg har forinden fået stjålet min pung med mit sygesikringskort, som angiveligt er blevet fremvist af den person der har misbrugt mit kort og oplysninger, og derved modtaget de to bøder. Tyveriet er anmeldt til politiet.

Jeg har derfor påklaget modtagelsen af de to kontrolafgifter. Jeg har i forbindelse med min sagsbehandling været i kontakt med en medarbejder hos metroservice, som efterspurgte et billede af mit sygesikringskort. Da mit sygesikringskort som nævnt er stjålet og dermed grundlag for de kontrolafgifter jeg uberettiget er blevet pålagt, var jeg først forvirret over hendes efterspørgelse, men fandt et gammelt billede af kortet fra før tyveriet på min telefon, som jeg videresendte til medarbejderen. Dette blev af medarbejderen opfattet som bevis for at jeg havde løjet da vedkommende antog at jeg fortsat var i besiddelse af kortet. Vedkommende påstod dermed at jeg havde gjort mig skyldig i dokumentfalsk. Da jeg forsøgte at orientere medarbejderen om misforståelsen var vedkommende ikke lydhør og traf i stedet afgørelse i min sag om at jeg skulle betale bøderne, og potentielt anmeldes til politiet for dokumentfalsk. Jeg vil gerne påklage den afgørelse om at jeg fortsat skal betale de to kontrolafgifter som jeg ikke personligt er blevet pålagt. Derudover vil jeg gerne anmode om at overvejelserne om anmeldelse af dokumentfalsk opgives."

Vi henleder særligt opmærksomheden på klagerens udsagn:

"Da mit sygesikringskort som nævnt er stjålet og dermed grundlag for de kontrolafgifter jeg uberettiget er blevet pålagt, var jeg først forvirret over hendes efterspørgelse, men fandt et gammelt billede af kortet fra før tyveriet på min telefon, som jeg videresendte til medarbejderen."

Da klageren den 24. februar 2023 sendte en kopi af sit sundhedsbevis gjorde hun det med ordene: "Så har jeg modtaget mit nye sygesikringskort pr. post."

Til Ankenævnet gør klageren nu gældende, at der blot var tale om et gammelt foto af hendes gamle sundhedsbevis som hun fandt på sin telefon.

Vi har undersøgt filoplysningerne på det foto klageren sendte til os og oplysningerne/metadata fra billedfilen kan ses i den vedhæftede pdf-fil 'Metadata vedr klagerens eget foto af sundhedskort'.

Af oplysningerne fremgår det, at fotografiet er taget den 22. februar 2023 kl. 11:55 og derefter up-loadet som bilag til den mail klageren sendte til os 2 minutter senere hvor hun skrev at nu havde hun modtaget sit nye sygesikringsbevis.

Da ved den første kontrolafgift er taget et foto af klagerens sundhedskort og som hun stadig er i besiddelse af og da der ved den anden kontrolafgift er taget et foto af et skærmbilledet fra klagerens personlige profil i DSB-appen er det er vores overbevisning, at det er klageren selv der har modtaget begge afgifter og vi fastholder derfor vores krav om betaling af begge afgifter samt de tilskrevne rykkergebyrer i alt 1.700 kroner.

Med risiko for at tage fejl, så mener vi ikke, at Ankenævnet har mulighed for at træffe afgørelse om hvorvidt vi kan indgive en politianmeldelse. Og da en politianmeldelse under alle omstændigheder må kategoriseres som følsom persondata undlader vi i dette klagesvar at oplyse yderligere i den sammenhæng."

Klageren har ikke haft kommentarer til indklagedes bemærkninger.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand