

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0249
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen på en DSB Orange-billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han efter Metrorejsen spurgte i DSB-toget, om det virkelig kunne passe, at hans billet ikke var gyldig til Metroen, når der på billetten var en rejseplan, der inkluderede Metrorejsen til den slutdestination, han havde indtastet ved billetbestillingen. DSB-lokoføreren mente også, at det måtte være en fejl ved selve billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men kan ikke opkræve rykkergebyrer.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i den væsentligste del af 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:

Klageren skulle den 28. maj 2023 rejse fra Ørestad Metrostation til Nykøbing Sj. st. og indtastede disse destinationer i DSB Biletapp. Her valgte han at købe en DSB Orangebillet, som han dog undrede sig over, kun gjaldt til DSB, Arriva og NJ, men han regnede med, at det var en fejl, da der i den medfølgende "rejseplan" til billetten ud over Metro også stod buslinje 2A.

Klageren rejste med Metroen den 28. maj 2023, hvor der lige inden hans afstigning var billetkontrol, og da DSB Orangebilletter ikke er gyldige til Metroen, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

Den elektroniske kontrolafgift:

```

-----
<FeeDate>2023-05-28T08:11:36.6570000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Christianshavn</StationFrom>
<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-insi
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchem
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLScher
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>DSB orange. pax havde så travlt at jeg ikke kunne nå fotos af dok</

```

Klageren har oplyst, at han på den efterfølgende togrejse spurgte DSB-kontrolløren om billettens gyldighed, hvorefter medarbejderen scannede hans billet med kontroludstyret, hvilket klageren tog et foto af. Medarbejderen var enig med klageren i, at der måtte være tale om en fejl. Billede af medarbejderens scanningsbillede:

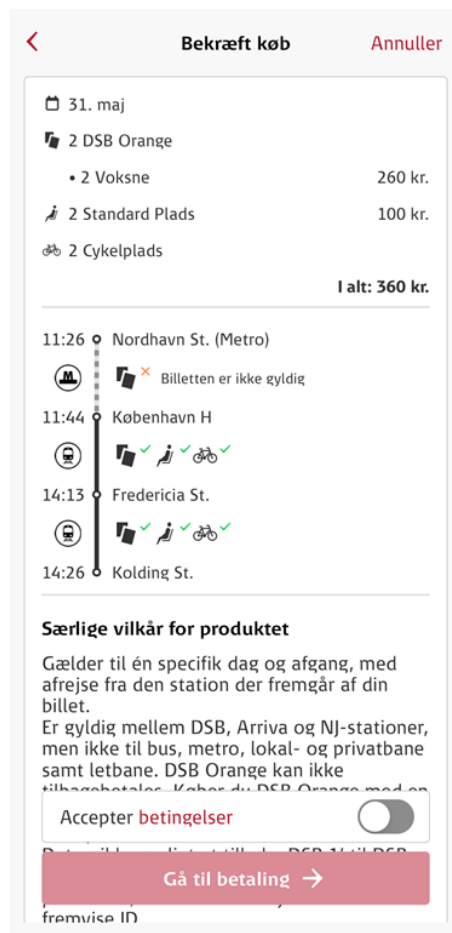


Den 29. maj 2023 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte følgende:

”Jeg er en alenefar der havde købt billet til Nykøbing Sjælland fra Ørestad, til mig og mine to drenge. Vi havde glædet os til at se vores familie i sommerhus, men turen blev nær ødelagt af en fuldstændig vanvittig billetkontrollør. Vores rejse galdt via metro, bus 2A, og fra hovedbanen tog til holbæk og lokalbane til Nykøbing. Da bus 2A var omlagt, blev vi nødt til at skifte på Kongens Nytorv i stedet for Christianshavn. Da vi skulle til at stå af på Kongens Nytorv og dørene til metroen var åbne, bad kontrolløren os om at vise billet. Vi var allerede forsinket pga omlægningen af bussen og det var emd fare for at vi ikke nåede vores næste forbindelse, men jeg viste venligt min billet. Kontrolløren mente ikke at den galdt til metroen, trods det at det tydeligt fremgik af billetten at den galdt fra Ørestad til Nykøbing Sjælland. I næste tog, som vi med nød og næppe nåede, blev dette bekræftet da jeg henvendte mig til togpersonalet om vores meget uheldige oplevelse. Det er yderst irriterende at man skal opleve at blive straffet for at betale for sin billet i den offentlige transport, som iøvrigt meget sjældent yder det man betaler for (forsinkelser, aflysninger deslige). Det er under al kritik.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 15. juni 2023 og begrundede det således:

”Jeg har undersøgt din sag sammen med DSB, som desværre ikke har kunnet bekræfte, at din billet var gyldig til brug i metroen på den pågældende rejse. Du har fremvist en Orangebillet, som kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog. Dette fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, som oplyses ved køb af en Orange billet på www.dsb.dk, samt ved køb i DSB app:



Ovenfor kan du se de særlige vilkår for produktet. I 2. afsnit står der, at billetten ikke er gyldig til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. De betingelser skal accepteres af kunden, før det er muligt at gå videre til betaling og endeligt køb af billetten.

Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro Service imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet. Særligt rabatterede produkter, såsom DSB Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug.

Det kan derfor være en god huskeregel at finde billet frem, undersøge den og gøre klar til at vise den, før du stiger på metroen. På den måde vil du opdage, hvis billetten ikke er gyldig og derved have mulighed for at købe billet på anden måde.

Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift derfor, og jeg vedhæfter et nyt indbetalingskort, som du kan benytte”

Klageren svarede, at han af principielle årsager ikke ville betale kontrolafgiften, og at Metro Service måtte sende kravet til inkasso:

”Som det fremgår af billetten hos DSB står der tydeligt i parantes ”Metro”. Udover det stod der på billetten at jeg skulle tage metroen, hvilket er misvisende hvis dette ikke er inkluderet. Jeg beklager men jeg kan ikke betale bøden da jeg principielt mener at dette ikke er et rimeligt krav. Hvis I ønsker at sende den videre til inkasso må I gøre det, men dette kommer ikke til at betyde at jeg betaler, så hvis det når dertil må vi tage den i retten. I princippet kan I sende den direkte til retten, hvis I ønsker jeres penge hurtigere.”

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 16. juni 2023 og fastsatte en betalingsfrist til den 30. juni 2023:

”Jeg forstår det er en frustrerende situation, men vi har fået bekræftet med DSB, som er udbyder af billetten, at den ikke er gyldig til brug i Metroen, og det må vi forholde os til i afgørelsen, da det er det grundlag, kontrolafgiften er udstedt på.

Det bør oplyses, at der afgår DSB tog fra Ørestad Station, så det er meget muligt, du kunne benytte billetten derfra, men den har uanset ikke været gyldig til brug i metroen.

Afslutningsvist kan jeg informere om, at der udstedes en rejseplan sammen med billetten, når man køber en billet, som ikke er gyldig til hele rejsen. En rejseplan er dog ikke det samme som en billet.

Kontrolafgiften fastholdes fra vores side. Som oplyst i vores tidligere svarbrev har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk.

Har vi ikke senest 14 dage fra dags dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure begynde.

For god ordens skyld vil jeg informere om, at kravet vil blive overdraget til inddrivelse via SKAT efter 2 fremsendte betalingspåmindelser, hvis du forholder dig passivt til betaling eller videre behandling af sagen hos ankenævnet.

Metro Service vedhæftede denne opkrævning:

”

Kontrolafgift

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
28-05-2023	Kontrolafgift nr. 01090144 1 Voksen	Ugyldig	750,00
	Skyldigt beløb i alt		750,00

Bliver kontrolafgiften ikke betalt inden d. **30-06-2023**, vil du modtage en betalingspåmindelse pålagt et gebyr på kr. 100,00.

”

Klageren skrev igen til Metro Service, at han ikke ville betale kontrolafgiften, og at kravet måtte indtales ved domstolene :

”Jeg talte med en DSB medarbejder i forbindelse med rejsen og det er derfor jeg har billedet som jeg sendte tidligere, den pågældende medarbejder forsikrede mig om at billetten var gyldig til Metro, derfor er det svært for mig som forbruger at vide bedre. Da jeg købte billetten søgte jeg specifikt på rejse. Fra Ørestad til Nykøbing Sjælland og af bekræftelsen jeg fik, inden jeg betalte stod der at rejsen galdt med Metro fra Ørestad, derefter bus 2A og så regionaltog fra hovedbanen. Derudover var det mig selv der henvendte mig til kontrolløren om jeg lige skulle nå at vise billetten inden vi stod af toget, hun var ellers ved at gå uden om os, fordi vi skulle af, hvis jeg havde været det mindste i tvivl om billetten ikke var gyldig ville jeg naturligvis ikke have henvendt mig til hende om at vise min billet.

Jeg synes alt taget i betragtning jeg har gjort hvad jeg kunne for at sikre mig at billetten var gyldig. Men som sagt, hvis det når til en retssag, så må vi tage den der, for principielt kan jeg ikke gå med til at betale bøden.”

Metro Service svarede den 19. juni 2023 og fastsatte en ny betalingsfrist til den 3. juli 2023:

”Med henvisning til vores tidligere besvarelse må vi igen fastholde afgørelsen, da vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag. Der oplyses om billetens begrænsninger og vilkår under køsflowet, og det er ikke muligt at få lov til at købe billetten, før man blandt andet har accepteret vilkåret om, at billetten ikke kan bruges i metroen. Som oplyst i vores tidligere svarbrev har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk. Har vi ikke inden betalingsfristen fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, vil vores almindelige rykkerprocedure starte. Sagen betragtes som færdigbehandlet.

Metro Service vedhæftede den følgende opkrævning:

”

Kontrolafgift

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
28-05-2023	Kontrolafgift nr. 01090144 1 Voksen	Ugyldig	750,00
	Skyldigt beløb i alt		750,00

Bliver kontrolafgiften ikke betalt inden d. **03-07-2023**, vil du modtage en betalingspåmindelse pålagt et gebyr på kr. 100,00.

”

Klageren betalte ikke inden fristens udløb, og Metro Service sendte en betalingspåmindelse til ham med et rykkergebyr på 100 kr.:

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
28-05-2023	Kontrolafgift nr. 01090144 1 Voksen	Ugyldig	750,00
10-07-2023	Gebyr for betalingspåmindelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		850,00

Ved billetkontrol d. **28-05-2023** har du ikke forevist gyldig billet/kort og du har derfor modtaget en kontrolafgift på ovennævnte beløb. Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest 14 dage efter udstedelsen.

Du bedes betale snarest muligt og senest d. **24-07-2023**. Hvis du fortsat ikke betaler det forfaldne beløb, vil den efterfølgende betalingspåmindelse være pålagt et yderligere gebyr på kr. 100,00.

”

Klageren betalte fortsat ikke, og Metro Service sendte endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.:

”

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
28-05-2023	Kontrolafgift nr. 01090144 1 Voksen	Ugyldig	750,00
10-07-2023	Gebyr for betalingspåmindelse 1		100,00
01-08-2023	Gebyr for betalingspåmindelse 2		100,00
	Skyldigt beløb i alt		950,00

Ved billetkontrol d. **28-05-2023** har du ikke forevist gyldig billet/kort og du har derfor modtaget en kontrolafgift på ovennævnte beløb. Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest 14 dage efter udstedelsen. Vi har tidligere sendt dig en betalingspåmindelse, som du ikke har betalt. Du bedes betale snarest muligt og senest d. **15-08-2023**.

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

Hvis det skyldige beløb inkl. de varslede gebyrer ikke er indbetalt inden d. **15-08-2023**, vil gælden uden yderligere varsel blive oversendt til inddrivelse gennem SKAT inddrivelsescenter. Ved oversendelse til SKAT kan der blive tilføjet renter og yderligere gebyr, og du vil blive registreret i Det Centrale Fordringsregister, hvor SKAT er dataansvarlig myndighed.

”

Den 1. august 2023 skrev klageren til Metro Service, at han allerede havde indbragt sagen for ankenævnet, men endnu ikke havde hørt noget.

Det viste sig imidlertid, at klageren kun havde indsendt en klageformular til ankenævnet den 10. juli 2023, men ikke havde indbetalt klagegebyret, hvilket han gjorde den 7. august 2023, hvorefter ankenævnet oprettede sagen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne i DSB-appen, hvorefter han i købsflow'et ved valg af Orangebillet fik oplyst, at der knyttede sig særlige vilkår til billetten. Her fremgik det, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro. Dette var også vist ved et rødt kryds ud for Metrostrækningen.

Den endelige billet var efter sin ordlyd gyldig fra København H. til Holbæk st.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at billetten kun er gyldig i DSB, Arrivatog og NJ, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse med Metroen til København H. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, hvilket sandsynligvis beror på et stigende udbud af disse billetter. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr. Vi er bekendt med, at DSB nu har forbedret informationen om Orangebillettens begrænsede anvendelsesområde.

Imidlertid var Metro Service ikke berettiget til at pålægge rykkergebyrer på de betalingspåmindelser, de sendte til klageren, efter at han udtrykkeligt havde gjort det klart, at han ikke ville betale kontrolafgiften, og at Metro Service måtte indtale kravet ved domstolene:

"Jeg beklager men jeg kan ikke betale bøden da jeg principielt mener at dette ikke er et rimeligt krav. Hvis I ønsker at sende den videre til inkasso må I gøre det, men dette kommer ikke til at betyde at jeg betaler, så hvis det når dertil må vi tage den i retten. I princippet kan I sende den direkte til retten, hvis I ønsker jeres penge hurtigere."

Og på ny:

"Men som sagt, hvis det når til en retssag, så må vi tage den der, for principielt kan jeg ikke gå med til at betale bøden."

Det er efter lov om renter ved forsinket betaling et krav, at rykkerskrivelsen er fremsendt "med rimelighed", og det antages, at dette ikke er tilfælde, når debitor har afvist at betale.

2 medlemmer, Torben Steenberg og Gry Midttun udtaler:

Billetten var ikke gyldig til Metrorejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde.

På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen. Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed. Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om billettens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation.

Der afsiges kendelse efter flertallets votum.

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 trafikskaber 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.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

§ 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. inkl. moms 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. inkl. moms.

Bemærkninger til lovforslaget:

Bestemmelsen i den nye § 9 a vil bl.a. indebære, at fordringshaverens udgifter til autoriserede inkassobureauers inddrivelse af fordringen som udgangspunkt kan kræves betalt af skyldneren. Dette gælder, uanset om der foreligger en aftale mellem fordringshaveren og skyldneren herom.

Det, der efter bestemmelsen kan kræves betalt af skyldneren, er rimelige og relevante udgifter til inddrivelsen.

Hvad der er relevante udgifter må vurderes i det konkrete tilfælde, men udgifterne vil bl.a. ikke være relevante, hvis det stod klart for fordringshaveren, at forsøget på inddrivelse ikke ville lykkes. Dette vil f.eks. kunne være tilfældet, hvis samme eller andre krav inden for kortere tid uden held er forsøgt inddrevet i fogedretten. På samme måde vil der i almindelighed heller ikke være tale om relevante udgifter, hvis en fordring inden for kortere tid er overgivet til flere forskellige inkassobureauer og/eller advokater. Kravet om, at udgifter skal være relevante (og rimelige), må endvidere ses i sammenhæng med reglerne i inkassolovens §§ 9-11 om god inkassoskik. Det følger bl.a. af disse regler, at der medmindre særlige omstændigheder foreligger ikke må iværksættes yderligere inkassoskridt, før der er sendt en påkravsskrivelse, og en i påkravet angivet frist er udløbet.

Henvisningen til rimelige omkostninger indebærer, at der ikke kan kræves betaling for omkostninger, der ligger ud over, hvad der sædvanligvis er forbundet med det pågældende inddrivelseskridt, og at der ikke kan kræves betaling for større samlede omkostninger, end hvad der ud fra en konkret vurdering må anses for at være rimeligt.

Inddrivelsesomkostninger skal som nævnt kun betales, hvis forsinkelsen med betalingen beror på skyldnerens forhold.

Til § 9 b

Bestemmelsen medfører ikke materielle ændringer i de gældende regler om rykkergebyrer mv. i forbrugerforhold. De foreslåede regler, der efter forslaget indsættes i loven som en ny § 9 b, viderefører således den retstilstand, som følger af den gældende § 9 a i renteloven (om loft over rykkergebyrer mv. i forbrugerforhold), og der kan således i forbrugerforhold fortsat ikke kræves mere end 100 kr. i rykker- og inkassogebyr. Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 3.2. og 4.5.4.

Med bestemmelsen lægges der således alene op til, at fordringshaveren i samme omfang som i forbrugerforhold skal have ret til at kræve gebyr for rykker- og inkassoskrivelser, selv om parterne ikke har indgået aftale herom. Er der derimod indgået aftale om rykkergebyrer mv. mellem parterne, eller foreligger der handelsbrug eller anden sædvane, skal reglerne i stk. 1-3, som nævnt ikke finde anvendelse. Dette gælder dog kun i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt., jf. den foreslåede § 9 b, stk. 4, 2. pkt. Heraf følger, at fordringshaveren uanset anden aftale eller sædvane altid vil kunne kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger til udsendelse af rykkerskrivelse mv.

Det følger af det foreslåede stk. 4, at reglerne om rykker- og inkassogebyr i stk. 1-3 ikke vil kunne fraviges alene med henvisning til den generelle hjemmel i den foreslåede § 9 a til at kræve betaling for rimelige og relevante inddrivelsesomkostninger, dvs. uden henvisning til en konkret aftale eller sædvane mv., der fraviger § 9 b."

Fra www.Forbrug.dk:

”Der må kun opkræves et rykkergebyr, hvis der er fremsendt en rykkerskrivelse. Det kan fx være et brev eller en mail. Der skal også være en rimelig grund til at sende en gebyrbelagt rykker. Det er fx ikke rimeligt, hvis sagen er under behandling ved et klagenævn, hvis forbrugeren er fremkommet med rimelige indsigelser mod kravet eller har afvist at betale.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg købte en orangebillet via DSBs egen app, fra Ørestad til Nykøbing Sjælland. Jeg fik en billet hvorpå der stod at den kun gjaldt til DSB Arriva og NJ. Da jeg havde indtastet station fra Ørestad metrostation tænkte jeg at det måtte være en fejl. Med billetten fulgte også en rejseplan som inkluderede metro og bus 2A. Da jeg trods alt var i tvivl om billetten gjaldt metro, spurgte jeg en DSB medarbejder som forsikrede mig om at billetten var gyldig til Metro. Jeg tog et billede af hendes skærm, som jeg heldigvis har gemt som bevis, da jeg før har haft nogle ret ærgerlige oplevelser med offentlig transport. (Fik engang en bøde for at have medbragt cykel i metroen i myldretiden, selvom jeg kun havde den med i myldretiden fordi metroen havde holdt stille ved en station i en halv time, ellers havde jeg undgået myldretiden). Jeg tog derfor forvisset om billettens gyldighed med metroen og skulle netop til at skifte, da der kom en kontrollør. Jeg spurgte hende om hun ikke lige ville tjekke min billet inden vi stod af og til min store overraskelse erklærede hun at jeg rejste ulovligt og havde gjort mig fortjent til en bøde på 750kr. Jeg mener at DSBs rejseplan der følger med billetten er enormt vildledende for en person der ikke er offentlig-transport-connoisseur. Når selv DSBs eget personale (som i øvrigt selv var en kontrollør) ikke kan tyde billetternes gyldighed mener jeg ikke at vi som kunder kan forventes at forstå de kryptiske billet typer. Jeg ønsker udover min kontrolafgift også at få den tid tilbage som jeg har brugt på hele det hurumhej det kostede mig, ca 8 timer (og jeg bruger fortsat mere tid) - dette kunne evt være i form af en compensation for tabt arbejdsfortjeneste. Sidst men ikke mindst ville jeg ønske at DSB/metros forretningsmetoder blev ændret så man som kunde ikke er i tvivl om hvordan billet typerne skal forstås.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren modtog den 28. maj 2023, kl. 08:11, en kontrolafgift, idet han ved billettering i metroen fremviste en Orange billet.

Kontrolafgiften blev udstedt efter metroen havde forladt Christianshavn station og klageren oplyste, at skulle til Kongens Nytorv.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. 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.

Vi noterer os, at klageren selv anfører, at det af billetten fremgik, at denne kun gjaldt til DSB Arriva og NJ, og at klageren antog, dette måtte være en fejl.

Klageren har fremsendt et billede af det, der blev vist på stewardens PDA, men ikke et billede af den billet, han havde modtaget på sin mobil.

har vi været i dialog med DSB, der bekræfter, at billedet er den visning der ses af de terminaler, billetter scannes med.

Af dette billede fremgår det tydeligt at billetten er gyldig til strækningen København H (zone 1) til Holbæk (zone 110).

Det fremgår ligeledes at billetten er en DSB Orange - en billettype der ikke er gyldig i metroen.

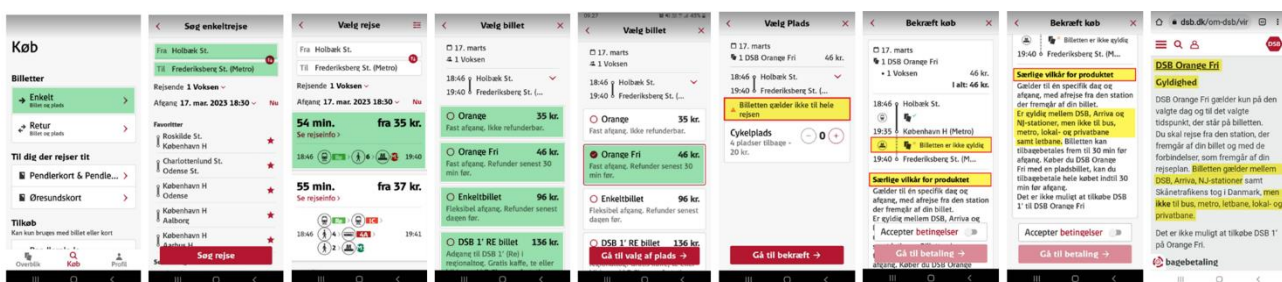
Baseret på klagerens egne oplysninger, at den leverede billet set ud som eksemplet nedenfor:



DSB har oplyst, at de ved opslag i deres system kunne se, at klageren havde søgt på en rejse fra Ørestad st. (Metro) til Nykøbing Sj., samt at den købte billet gjaldt til strækning København H. til Holbæk st.

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Ørestad St.	08:04	Gåtur	-	-
Ørestad St. (Metro)	08:07			
Ørestad St. (Metro)	08:07	Metro	-	-
Christianshavn St. (Metro)	08:15			
Christianshavn St. (Metro)	08:15	Gåtur	-	-
Christianshavn St. (Torvegade)	08:17			
Christianshavn St. (Torvegade)	08:17	A-Bus	-	-
Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)	08:24			
Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)	08:24	Gåtur	-	-
København H	08:30			
København H	08:34	Regional-tog	Ja	-
Holbæk St.	09:25			
Holbæk St.	09:34	Lokaltog	-	-
Nykøbing Sj St.	10:25			

Endvidere har DSB bekræftet, at købsflowet, klageren er blevet præsenteret for ved billetkøbet, har været tilsvarende nedenstående eksempel:



Det har således tydeligt fremgået af både købsflowet og den leverede billet, at denne billet ikke var gyldig til rejse med metroen.

DSB og Metro er 2 forskellige og uafhængige selskaber, hvor de fælles landsdækkende rejseregler og det almindelige billetsamarbejde er gældende, læs nærmere i [Vejlendingsdokumentet](#) for offentlig transport, hvor der i indledningen specifikt refereres til, at der kan være rejsehjemler, som kun kan anvendes til udvalgte transportmidler.

At DSB vælger at tilbyde deres kunder særlige og stærkt rabatterede billetter, hvortil er knytter sig særlige vilkår, kan ikke lægges metroen til last.

I en situation, hvor en kunde således ønsker at foretage en rejse med metroen til eller i forlængelse af en rejse på en Orangebillet, må der således anskaffes en almindelig billet til rejsen der foretages med metroen.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået en kontrolafgift

Vi forholder os alene til, at det inden påstigning er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, jf. [de fælles landsdækkende rejseregler](#) afsnit 2.4., hvor det fremgår:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Idet klageren ikke overholder betalingsfristen anført på girokortet, der var vedhæftet vort svar den 19. juni 2023, udskrives, fremsendes og leveres (via e-Boks) Betalingspåmindelse 1 den 10. juli 2023 - betalingspåmindelsen var pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Af denne betalingspåmindelse fremgik det, at betalingsfristen for udstående, der nu udgjorde 850 kr., var den 24. juli 2023.

Vi modtog fortsat ikke vort tilgodehavende efter den anførte forfaldsdato, hvorfor der den 1. august 2023 blev udskrevet, fremsendt og leveret (igen via e-Boks) Betalingspåmindelse 2 til klageren - betalingspåmindelsen var ligeledes her pålagt et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter udstående udgjorde 950 kr.

Klagerens henvisning til at han havde fået bekræftet af en eller anden person, at billetten skulle være gyldig til rejse med metroen, kan vi ikke tage i betragtning, da det ud fra de givne oplysninger, ikke er muligt at lokalisere denne person - og vi mener i øvrigt, at det så tydeligt har fremgået af købsflowet, at billetten ikke var gyldig til rejse med metroen.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften såvel udstedt som efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag, ligesom de 2 betalingspåmindelser er korrekt udstedte og fremsendte, hvorfor vi opretholder vort krav på 950 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser af sammenlignelig karakter, og hvor det indklagede selskabet har fået medhold."

Hertil har klageren gjort gældende:

" Metro nævner at de ikke kan vide hvem jeg talte med da jeg fik at vide at billetten var gældende til metro.

Jeg har fremsendt et billede af vedkommendes skærm, som jeg netop tog for at kunne bekræfte at billetten var gældende i metro. Jeg spurgte den pågældende DSB medarbejder om det kunne være rigtigt at min billet ikke gjaldt til metro, da det jo var en naturlig vej til hovedbanegården og regionaltoget var forsinket. Da jeg før har oplevet fejl i DSBs app, var jeg overbevist om at det måtte være tale om en fejl, da jeg udtrykkeligt havde bestilt billet fra Ørestad og ikke Hovedbanegården.

DSB medarbejderen bekræftede min antagelse om at det var en fejl. Som det ses af billedet står der også "via metro" på det billede jeg tog af hendes skærm og det forsikrede mig om at min rejse med metro var gyldig.

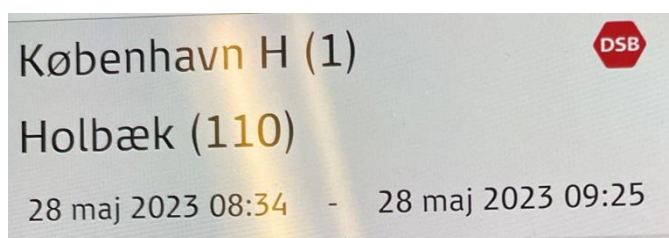
Er der ikke nogen af de numre på skærmen jeg tog et billede af, der kan identificere hvem jeg talte med? Jeg er ikke DSB medarbejder og ved derfor ikke den slags. "

Til dette har Metro Service svaret:

" Hermed fremsendes vores kommentarer til klageren seneste mail – beklager at det har taget tid, men vi har gennem DSB forsøgt at finde og få en udtalelse fra den pågældende kontrollør i regionaltoget, klageren kørte med fra Hovedbanen til Holbæk.

Tilbage meldingen fra DSB var: "Det er korrekt, at det af kontrollørens skærm fremgår, at der er tale om en Orangebillet, der er gyldig til klagerens rejse med DSB, men den pågældende kontrollør erindrer dog desværre ikke den konkrete situation. DSB anfører imidlertid, at det virker usandsynligt, at en DSB medarbejder skulle have vejledt om, at en Orangebillet ville være gyldig til rejse med Metro, da orangebilletterne er et velkendt produkt hos alle DSB's medarbejdere, som også ved, at denne billettype ikke kan anvendes i hverken metro eller bus."

Vi må således fortsat fastholde, at klagerens billet alene var gyldig fra København H til Holbæk den 28. maj 2023 og med det regionaltog der afgik fra Hovedbanen kl. 08:34, med forventet ankomst til Holbæk station kl. 09:25.



Vi har også indhentet oplysninger fra DSB vedrørende klagerens billetkøb, og her fremgik den søgte rejse og købte billet af billetsystemet som nedenfor indsat:

Her er kundens billet fra Ørestad st. til Nykøbing Sj, hvor den kun er gyldig mellem København H og Holbæk
DSB Orange

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Ørestad St.	08:04	Gåtur	-	-
Ørestad St. (Metro)	08:07			
Ørestad St. (Metro)	08:07	Metro	-	-
Christianshavn St. (Metro)	08:15			
Christianshavn St. (Metro)	08:15	Gåtur	-	-
Christianshavn St. (Torvegade)	08:17			
Christianshavn St. (Torvegade)	08:17	A-Bus	-	-
Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)	08:24			
Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)	08:24	Gåtur	-	-
København H	08:30			
København H	08:34	Regional-tog	Ja	-
Holbæk St.	09:25			
Holbæk St.	09:34	Lokaltog	-	-
Nykøbing Sj St.	10:25			

Og kundens billet fra Nykøbing Sj til Ørestad st.
DSB Orange

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Nykøbing Sj St.	21:34	Lokaltog	-	-
Holbæk St.	22:26			
Holbæk St.	22:30	Regional-tog	Ja	-
København H	23:13			
København H	23:29	Regional-tog	Ja	-
Ørestad St.	23:35			

Når kunden køber billetter i DSB appen eller på vores hjemmeside, vil det altid fremgå, hvor på strækningen billetten er gyldig. Det tætteste på en rejseplan er det du ser. Det jeg har markeret med gult, er, hvor billetten er gyldig til.

Af ovenstående fremgår det også, at der på udrejsen *ikke* er markeret "JA" = gyldig til samtlige transportmidler frem mod Nykøbing Sj. St. (billetten er ikke er gyldig til rejse med hverken Metro, A-Bus eller Lokaltog, men alene til rejsen med Regionaltoget (København H – Holbæk St.)) - og kundens billet på returrejsen var ligeledes kun gyldig til rejse med Regionaltog, men ikke Lokaltog, som var transportmidlet på den første del af hjemrejsen.

Vi må således fastholde, at det tidligere og med nuværende er blevet dokumenteret, at klagerens billet ikke var gyldig til rejsen med metroen, samt at dette blev oplyst i forbindelse med købet af Orangebilletten, ligesom billettens gyldighed har fremgået af den leverede billet. En Orangebillet er et særligt rabatteret produkt, som udbydes af og alene på Sjælland kan anvendes i DSB tog. Ønsker en kunde således at foretage en rejse, hvor en del af den samlede rejse ikke er dækket af den pågældende Orangebillet, må der anskaffes almindelig billet hertil.

Det er naturligvis en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, men vi må fastholde, at det jf. De fælles landsdækkende rejseregler, er passagerens eget ansvar ved billetkøb at tjekke at den modtagne billet modsvare det ønskede, samt at sikre sig at billetten er gyldig inden påstigning.

I en situation hvor et transportmiddel eventuelt bliver forsinket eller annulleret, og en kunde herefter vælges at skifte planlagt rejserute/transportmiddel, er kunden selv ansvarlig for at sikre sig, at den billet der er anskaffet, er gyldig til denne ændrede rejse, alternativt at købe en ny billet.

På baggrund af den fremlagte dokumentation, fastholder vi således uændret, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, ligesom Betalingspåmindelse 1 og 2 er fremsendt på korrekt grundlag, da betalingsfristen ikke blev overholdt. Klageren betaler først klagegebyret til Ankenævnet den 7. august 2023, hvorefter sagen oprettes hos Ankenævnet og sagen fremsendes til os for kommentering. Vi opretholder således vores krav på i alt 950 kr.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand