

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0257

**Klageren:** XX  
1302 København K

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Sms-billet/telefon løb tør for strøm.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 20. juni 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 24. juli 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 12. oktober 2011 med metroen fra Forum station til Kongens Nytorv station.

Ifølge klageren købte han en sms-billet og steg på toget, men hans mobil var løbet tør for strøm i kontrolsituationen.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 16:58 mellem Forum station og Kongens Nytorv station. Følgende billettype og note blev anført:

<Note>bestilte billet under kontrol</Note>

<TicketType>Intet forevist</TicketType>

Kontrolafgiften blev ikke betalt, og den 14. juni 2012 modtog klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr. fra Metro Service.

På den baggrund anmodede han den 20. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til følgende beskrivelse af forløbet:

Da steward 6688 kommer og beder om at se min billet er min telefon løbet tør for strøm. Jeg får tændt min telefon og kan fremvise den gyldige billet, kontrolløren godkender dette og skriver derfor ikke bøden færdig. Som forventet har jeg ikke hørt fra Jer siden, men d. 14. juni 2012 (7 måneder senere!) modtager jeg så for første gang en betalingspåmindelse med tillagt gebyr på 100 kr. Det må naturligvis være en fejltagelse fra Jeres side, og jeg beder derfor om at få afgiften annulleret.

Den 11. juli 2012 anmodede Metro Service om klagerens mobiltelefonnummer til brug for videre sagsbehandling. Den 16. juli 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at indsigelser over kontrolafgifter skal være modtaget senest 14 dage efter udstedelsen, hvilket også fremgik af bagsiden af kontrolafgiften. Metro Service anførte desuden, at klagerens afgift og billet via mobilnummeret var blevet undersøgt, og at billetten ikke var blevet bekræftet og modtaget inden påstigning, som reglerne foreskrev ved brug af denne billettype.

## Udskrift fra Unwire:

### Billet detaljer

Telefonnummer:  
Status: AFLEVERET  
Bestillingskanal: SMS  
Betalingskanal: SMS  
Kontrolkode: YB9K78RJ12653K1657  
Serial kode: YB9K78R  
Billettype: Voksen  
Pris: 24,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 12. oktober 2011, 16:57  
Operatør: Telia

### Transaktion detaljer

Status: FAKTURERET

### System meddelelser

Der er ingen system meddelelser  
Planlagte service vindue  
Ingen planlagte service vinduer  
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. oktober 2011, 16:57:08	Billet bestilt	←	København 2
12. oktober 2011, 16:57:08	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
12. oktober 2011, 16:57:16	Validerings SMS modtaget	→	
12. oktober 2011, 16:57:32	Billet venter	←	Ja
12. oktober 2011, 16:57:32	Billet sendes	→	Gyldig fra: 16:57 12.okt.2011 1 Voksen Billet Fra zone: 1 Antal zoner: 2 (V-EJ1) Udløber 18:12 12.okt.2011 Hovedstadsområdet  +655404755+ +054739623+ +076959569+ +776259674+  YB9K78RJ12653K1657  18:12-V-632 Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415 http://1415.dk
12. oktober 2011, 16:57:32	Sender billet	→	
12. oktober 2011, 17:01:34	Manglende bekræftelse fra operatøren	→	
12. oktober 2011, 17:02:38	Billet modtaget	→	
12. oktober 2011, 17:02:38	Betaling færdig	→	

**Kopi af klagerens kontrolafgift:**

<b>Metro</b> 00053392-47				<b>Kontrolafgift</b>	
Dag Måned År Kl. Økonomi ID 12 10 11 16 00		Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden			
Fra <b>Fos</b> Til <b>kgø</b>		Indbetalers navn og adresse			
Payment of fare evasion ticket The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place at either a post office, a bank or alternatively via internet banking.		Vægtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som erikøbt billet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemte station, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrudelse. For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseogjer samt de fælles rejseogjer for bus, tog og metro. Metroens rejseogjer kan ses på www.mtm.dk og i foldere på de fleste stationer. Et eksemplar af metroens rejseogjer kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.			
For further information we refer to: <a href="http://www.mtm.dk/kontrolafgift">www.mtm.dk/kontrolafgift</a> For payment from abroad: BIC: DK1720000900473047 SWIFT: NDBADKKK		Kroner _____ Øre _____		ialt _____	
Kreditnummer <b>85 61 16 15</b> <b>Metro</b> Metro Kundeservice Metrovej 3, 2300 København S		Check og tegneinde opbevares under forbehold af, at Nordens postbureau betragter, når De betaler kontant på et posthus med terminal, er det kun postbureauets kvitteringstryk, der er bevis for, hvilket beløb De har betalt.		Post Danmarks kvittering	
Reg.nr. _____ Kontonr. _____		<b>INDBETALINGSKORT</b>			
Betaling af kontrolafgift Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato betales ved brug af dette indbetalingskort.		Kan betales i pengeinstitut og på posthuse Kreditnummer og belebmodtager <b>85 61 16 15</b> <b>Metro</b> Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S			
Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.		Underskrift ved overførsel fra konto			
Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke føjdes en gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.		Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15			
Kroner _____ Øre _____		Betalingsdato _____			
Til maskinel aflysning - Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag Måned År			
+71<000000005339247 +85611615<		FIK 751 (11.10) 736-906542			

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at der ikke var tvivl om, at metrostewarden ikke havde til hensigt at udstede en kontrolafgift,

at han havde gyldig sms-billet og vidste denne i kontrolsituationen,

at det er svært at betale en afgift, når der ikke fremgår nogen detaljer, såsom beløb, på indbetalingskortet,

at eftersom han havde fået det indtryk, at han ikke havde fået en kontrolafgift, og desuden kun havde en skabelon til en afgift uden noget beløb, betalte han den selvfølgelig ikke,

at han først hørte fra Metro Service 7 måneder efter hændelsen, samt

at det ikke gav mening at gøre indsigelse overfor Metro Service, da han ikke vidste han havde fået en kontrolafgift, og ikke vidste hvilket beløb, han ankede.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

at det i tilfælde, hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at det fremgår af rejsereglerne for brug af mobilbilletter, at rejsen ikke må påbegyndes uden at passageren har en gyldig billet, og at mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen, da man har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet. Kan der ikke forevises gyldig billet, skal der betales en kontrolafgift, hvilket også gælder, såfremt telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker,

at klageren klokken 16:57:08 – omkring 1 minutter før selve billetteringen og den efterfølgende udstedelse af kontrolafgift – bestilte en sms-billet,

at metrostewarden i note på den elektroniske kontrolafgift har anført, at klageren bestilte billetten under kontrollen,

at det beklages, at der i den oprindelige fastholdelse dateret den 16. juli 2012 blev brugt en lidt tvetydig forklaring på fastholdelsen, hvilket dog ikke ændrer på sagen,

at det naturligvis er en fejl, hvis klageren fik udleveret et girokort uden beløb, men der blev udleveret et girokort (kontrolafgift), og af dette fremgår kontaktoplysninger til Metro Kundeservice, hvorfor klageren havde mulighed for både at indhente yderligere oplysninger til brug for betaling, samt at anke kontrolafgiften inden for fristen,

at det beklages, at der grundet interne edb-problemer først blev fremsendt en betalingspåmindelse efter 7 måneder, men at dette ikke har ændret grundlaget for selve fastholdelsen af kontrolafgiften,

at det fremgår af udskriften fra Unwire, at bestillingen af sms-billetten har "hængt", og billetten blev således først modtaget på klagerens mobil klokken 17:02:38,

at billetten "hang", og ikke blev afleveret, kunne meget vel skyldes, at klageren befandt sig i metroen (under jorden), hvorfor der ikke var mobildækning og billetten derfor ikke kunne afleveres på klagerens mobil,

at kontrolafgiften blev påbegyndt udskrevet klokken 16:58:00 og blev afsendt fra stewardens PDS til Metro Services servere klokken 16:59:58, og at klageren på det tidspunkt ikke havde modtaget billetten på sin mobil,

at den pågældende metrosteward er uforstående overfor, at han skulle have påbegyndt udfyldelse af beløbet (7-tallet), og ikke have fuldført skrivningen, og at han naturligvis ville have henvist klageren til at kontakte kundeservice, hvis der efterfølgende var blevet forevist en sms-billet, idet den elektroniske kontrolafgift allerede var afsendt og dermed registreret i systemet, samt

at Metro Service er i besiddelse af klagerens kvittering på, at han modtog kontrolafgiften med tilhørende klagevejledning.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

##### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om SMS-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget på mobilen, inden man stiger på toget.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udeståendet til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

### ***Den konkrete sag:***

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af Unwire udskriften, at klageren bestilte en sms-billet klokken 16:57:08 og modtog denne på sin mobil klokken 17:02:38. Da kontrolafgiften blev udstedt klokken 16:58:00, modtog klageren først billetten på sin mobil efter kontrolafgiftens udstedelse.

Det fremgår af rejsereglerne, at passageren selv har ansvaret for at sikre sig gyldig billet, og at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

Klageren valgte derfor i modstrid med rejsereglerne at stige på metroen, før han havde modtaget sin billet på telefonen.

Det af klageren anførte om, at hans telefon var løbet tør for strøm, men at han ved kontrollen tændte den og viste stewarden en billet, hvorefter stewarden skulle have godkendt billetten, kan således ikke anses for godtgjort.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det forhold, at kontrolafgiften/girokortet ikke var påført beløb, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren i kontrolsituationen underskrev en kvittering på at have modtaget en kontrolafgift og fik denne udleveret, hvorfor han ikke kunne have en berettiget forventning om, at kravet om betaling af kontrolafgiften var frafaldet. På kontrolafgiften fandtes desuden kontaktoplysninger til Metro Service, således at klageren kunne have undersøgt forholdet om betaling nærmere.

Den omstændighed, at Metro Service først fremsendte en betalingspåmindelse efter ca. 7 måneder, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der i den konkrete sag ikke var tale om, at klageren ventede svar på en forespørgsel eller klage til Metro Service, som herefter skulle foretage sagsbehandling, men om, at der i den pågældende periode ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift.

Kontrolafgiften er således ikke bortfaldet på grund af forældelse eller retsfortabende passivitet.

Renteloven § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr, når det lægges til grund, at klageren modtog en kontrolafgift/girokort i kontrolsituationen, også selvom beløbet ikke var påført. Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 850 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand