

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0035

Klageren: XX
2100 KBH Ø

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende zoner, samt 4 rykkergebyrer á 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede henholdsvis: 23. maj 2014 og 15. september 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. februar 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 16. maj 2014 med S-toget fra Nordhavn st. til Nørreport st. og derfra med Metroen til Ørestads st. Som rejsehjemmel medbragte hun et mobil-periodekort til zonerne 01, 02, 31, 41, 52 og 62.

Efter metroen havde forladt Bella Center st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 03, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede den 23. maj 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde kigget på zonekortet på Nordhavn st. og set, at Fields lå i den blå zone, som hun derfor mente måtte være zone 02, som hun havde op sit mobil-periodekort.

Metro Service fastholdt den 12. juni 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren var blevet kontrolleret i zone 03, hvortil hendes mobil-periodekort ikke var gyldigt.

Den 17. juni 2014 rejste klageren igen til Ørestad st., men denne gang med S-tog fra Farum st. til Nørreport st. og herfra med Metroen til Ørestad st. Igen havde klageren medbragt et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 01, 02, 31, 41, 52 og 62, herudover havde klageren stemplet et 2-zoners klippekort på Farum st.

Efter metroen havde forladt Sundby st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 03, hvor klageren blev pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Den 27. juli 2014 fremsendte Metro Service en rykkerskrivelse vedrørende den første kontrolafgift.

Den 14. august 2014 fremsendte Metro Service en rykkerskrivelse vedrørende den anden kontrolafgift.

Den 5. september 2014 fremsendte Metro Service anden rykkerskrivelse vedrørende den første kontrolafgift.

Klageren anmodede den 15. september 2014 om annullering af kontrolafgifterne med henvisning til, at det grundet begrænsning i antal tegn for reklamationer til Metro Service ikke var muligt at beskrive hele forløbet vedrørende den 16. maj 2014, samt at stewarderne ved kontrollen ikke var i stand til at forklare, hvorfor hun fik en kontrolafgift. Hvis hun vidste, hvad hun havde gjort galt, kunne hun bare have klippet enten med sit mobil-klippekort eller med sit fysiske 2-zoners klippekort. Yderligere anførte hun, at systemet er svært at gennemskue, og at stewarderne ikke kan give fyldestgørende svar, samt at hun handlede i god tro. Hun anførte ligeledes, at hun klippede sit 2-zoners klippekort inden påstigningen på Farum st.

Metro Service fastholdt den 16. oktober 2014 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren skulle have købt en tillægsbillet eller klippet sit klippekort, som havde dækket rejsen i zone 03, idet hendes periodekort kun var gyldigt til de specifikke zoner, som var anført på kortet.

Den 19. november 2014 fremsendte Metro Service den anden rykkerskrivelse vedrørende den anden kontrolafgift.

Metro Service fastholdt endnu engang kontrolafgifterne den 2. december 2014 uden at anføre yderligere.

Zonekort som fra Nordhavn st.:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgifterne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun inden rejsen fra Nordhavn til Fields den 16. maj tjekkede zonekortet og konstaterede, at Fields lå i den blå zone og dermed i zone 02,

at hun efterfølgende stiger på S-toget og senere på Metroen i god tro,

at hun i kontrolsituationen forsøgte at spørge ind til, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift, men at stewarden ikke kunne give hende en forklaring, som gav mening, men blot sagde, at hun manglede en zone,

at hun ved kontrollen både havde et 2-zoners klippekort og et mobil-klippekort, som hun kunne have klippet,

at hun inden rejsen fra Farum st. til Fields den 17. juli helgarderede sig ved, inden påstigning på S-toget på Farum st., at klippe sit 2-zoners klippekort, så hun ikke skulle mangle zoner på turen,

at hun alligevel på rejsen fra Farum til Fields fik en kontrolafgift,

at hun trods tæt dialog med Metro Service er blevet pålagt rykkergebyrer,

at hendes dialog med Metro Service har været ligesom at kommunikere med en mur, da de 3 gange har givet hende et svar, som var stort set identisk, om at passagerer skal sikre sig, at de har gyldig zonebillet på rejsen,

at man ikke kan få hjælp af hverken stewarderne, zonekortet eller kundeservice,

samt, at det er ekstremt dårlig service og useriøst, at Metro Service ikke tager kundehenvendelser alvorligt, og at systemet er uigennemskueligt.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. 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 tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren i de konkrete sager – i begge tilfælde – blevet billetteret i zone 3, mellem Sundby og Ørestad, og der er fremvist et periodekort med zonerne 01, 02, 31,41,52 og 62. Kontrolafgifterne blev derfor udstedt på korrekt grundlag,

at klager oplyser, at hun på Nordhavn st. har checket zonekortet, og set at Ørestad st. ligger i den blå zone = zone 2, men når man i zone 01 kigger på et zonekort ved en klippeautomat, indikerer den blå farve den første zonerings uden om startzonen. I det konkrete tilfælde består den første zonerings af to forskellige zoner, nemlig zone 02 og zone 03. Zonens nummer fremgår med et hvidt tal,

at følgende fremgår af bagsiden på periodekortets værdiindstik:

Generelt

Check billetten/kortet. Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/ rejseregler mod begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling. Refunderbare billetter og kort tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Hør nærmere hos selskaberne eller på stationen.

Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort

Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdilæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse – hør nærmere hos selskaberne.

Baggrundsillustration:

H.C. Andersen papirklip.

© 2003 Odense Bys Museer.

at der i hvert metrotog findes 22 friser, der viser linjeføring, stationer og zoner, hvorfor klager og så her kunnet have orienteret sig om, at Ørestad st. ikke lå i zone 02, men derimod i zone 03,

at det er beklageligt, at klager har misforstået zoneoversigten, men udstedelsen af kontrolafgiften er ikke betinget af, om den manglende gyldige billet skyldes en bevidst unddragelse eller ej,

at der er fremsendt 2 rykker skrivelser på hver kontrolafgift, da klageren har ikke henvendt sig til os, umiddelbart efter hvert fremsendt svar, hvorfor de mener rykkerskrivelserne med tilhørende rykkergebyrer er korrekt pålagte,

at såfremt klageren efter første fastholdelse fortsat havde været i tvivl, kunne hun have rettet henvendelse til os. Samt, at de ikke har nogen log over, at en sådan henvendelse har fundet sted.

SEKRATARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har under forberedelsen af sagen, den 12. maj 2015 og igen den 27. maj 2015 anmodet klageren om indsendelse af klippekortet, som klageren gør gældende at have klippet på Farum st. på rejsen den 17. juli 2014. Klageren har ikke svaret på dette.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse 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 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Fra de dagældende regler om tilkøb til abonnementskort:

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelses-Kort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

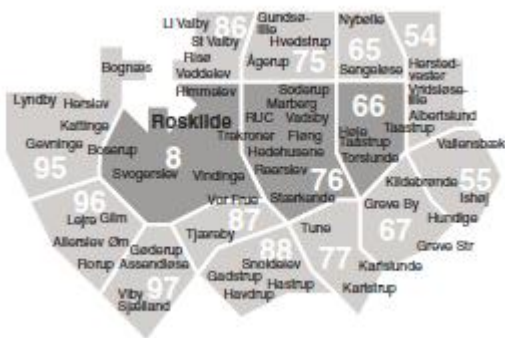
Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonering uden om zonerne på abonnementskortet.

Et 1-zones tilkøb = én zonering, et 2-zoners tilkøb = to zoneringer osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time.

Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Tidsgyldighed

Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner kort + tilkøb tilsammen gælder. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet halvanden time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder syv zoner eller mere, gælder tilkøbet to timer. Gyldigheden regnes altid fra første stempeling på billetten eller klippekortet.

Den samlede tidsgyldighed for abonnementskort + billet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

Rentelovens § 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.

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften den 16. maj 2014:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 16. maj 2014 i zone 03 mellem Bella Center st. og Ørestad st. ikke forvise gyldig rejsehjemmel, da hendes mobil-periodekort kun var gyldigt i zonerne 01, 02, 31, 41, 52 og 62. Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor man kan anvende kortet, men derimod kortets specifikke zoner, som fremgår af zoneoversigten på perronen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Da klageren ikke betalte beløbet på de 750 kr. for den første kontrolafgift udstedt den 16. maj 2014 inden betalingsfristen på 3 uger fra Metro Services fastholdelse den 12. juni 2014, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 27. juli 2014, og ligeledes endnu en rykkerskrivelse med endnu et rykkergebyr den 5. september 2014.

Vedrørende kontrolafgiften den 17. juni 2014:

Klageren har gjort gældende, at hun på baggrund af kontrolafgiften den 16. maj 2014 stemplede sit 2 zoners klippekort på Farum st. i zone 62 for at have zoner nok til at rejse til zone 03 med sit periodekort. Klageren har ikke indsendt dette klippekort, og det forekommer ikke sandsynligt, at stewarden skulle anføre "manglende zoner på abonnementskort" som baggrund for udstedelse af kontrolafgiften, hvis klageren havde forevist et stemplet 2-zoners klippekort.

På den baggrund finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at klageren havde forevist et klippekort i kontrolsituationen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Da klageren ikke betalte beløbet på de 750 kr. for den anden kontrolafgift udstedt den 17. juni 2014 inden betalingsfristen på 14 dage fra udstedelsen af kontrolafgiften, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 14. august 2014, og ligeledes endnu en rykkerskrivelse med endnu et rykkergebyr den 19. november 2014.

Efter de dagældende regler om tilkøb til abonnementskort skal klippekort stemples inden for grundbillettens gyldighedsområde for at være gyldig som tilkøb til periodekort. Dette vil sige, at klippekortet skulle stemples i en af de 6 zoner, som klageren havde på periodekortet. Såfremt klageren efter det af hende oplyste, stemplede klippekortet i zone 62, var klippekortet gyldigt til rejsen i 2 zoneringe uden om periodekortets gyldighedsområde, og altså til rejse i zone 03, hvor kontrollen fandt sted.

Såfremt klageren indsender det omtalte klippekort vil ankenævnet genoptage sagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af de 2 kontrolafgifter á 750 kr. samt 4 rykkergebyrer á 100 kr. i alt 1900 kr. Beløbet skal klageren betale 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævningsformand