

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0078

Klageren: XX
1313 København K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på flexkort samt 2 rykkergebyrer på 100 kr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 15. december 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 24. marts 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 15. december 2014 med metroen fra Nørreport st. til Ørestad st. Som rejsehjemmel medbragte han sit flexkort gyldigt til zonerne 01 og 02.

Efter metroen havde forladt Bella Center st. i zone 03 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han kl. 09.48 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Som årsag har stewarden noteret "Mgl zoner – ABK".

Klageren anmodede den 15. december 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han til daglig pendler med metroen mellem Nørreport st. og Ørestad st., hvorfor han efter vejledning fra DSB's billet salg den 20. november, købte et månedskort med zonerne 01 og 02.

Ligeledes anførte han, at udstedelsen af kontrolafgiften skyldtes fejlagtig rådgivning fra DSB's billet salg, hvorfor han ikke agtede at betale kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt den 16. december 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at zoneinformation forefindes på alle metrostationer og i alle tog. Ligeledes anførte de, at klageren rejste i zone 03, og at hans upersonlige flexkort kun var gyldigt i zone 01 og 02.

Klageren anmodede atter den 6. januar 2015 om annullering af kontrolafgiften og anførte, at han nu havde klaget til DSB over den fejlagtige rådgivning, og at Metro Service måtte ordne sagen med DSB.

Metro Service fastholdt endnu en gang kontrolafgiften den 8. januar 2015, uden at anføre yderligere.

Den 9. februar 2015 fremsendte Metro Service rykkerskrivelse 1 med et rykkergebyr på 100 kr.

Den 16. marts 2015 fremsendte Metro Service rykkerskrivelse 2 med endnu et rykkergebyr på 100 kr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han dagligt kører med metro mellem Nørreport st. og Ørestad st. til og fra arbejde,

at han efter rådgivning fra DSB billetsalg havde købt et flexkort gældende i zone 01 og 02,

at han ligeledes har klaget til DSB over den fejlagtige rådgivning,

at han kun har haft til hensigt at erhverve de korrekte zoner mellem hans bopæl og hans arbejde, samt

at kontrolafgiften må være et anliggende mellem Metro Service og DSB.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften 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 kr. 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 den 15. december 2014 bliver billetteret mellem Bella Center st. (Zone 03) og Ørestad st. (Zone 03), og fremviser et upersonligt flexkort, gyldigt i perioden 21.11.2014 – 20.12.2014 til rejser i zone 01 og 02,

at klageren således ikke har gyldig rejsehjemmel til zone 03, hvorfor der udstedes en kontrolafgift,

at klageren i sin henvendelse oplyste, at han havde fået fejlagtig vejledning hos salgspersonalet på Nørreport st., hvorfor han anmodede om, at kravet om betaling af kontrolafgift frafaldtes,

at de har været i kontakt med den personaleansvarlige for det pågældende billetsalg, der har oplyst, at der på tidspunktet i efteråret 2014 ikke nogen medarbejdere der ikke burde kende ordentligt til zonesystemet, men at det ligger meget langt tilbage så det derfor er svært at identificere hvem der har været på vagt. Herudover oplystes det, at medarbejderne har både zonehæfter, rejseplan og rejseplan til rådighed,

at de naturligvis ikke kan vide, hvordan ordene præcis er faldet i købsituationen, men at de, henseset til den personaleansvarliges svar, anser det for lidet sandsynligt, at medarbejderen har fejletpederet klageren,

at klageren tidligere i en lignende sag, har fremsendt en klage over en afgift udstedt ligeledes ved Bella Center st., udstedt den 5. oktober 2010,

at klageren ved denne henvendelse også gjorde gældende, at han var blevet fejlinformeret i DSB's billetsalg, denne gang på Hovedbanegården,

at der i hvert metrotog findes 22 friser, der viser zonegrænserne på metroen, og sammenholdt med det faktum, at klager tidligere har modtaget en kontrolafgift på selv samme strækning, er det deres opfattelse at klager burde have været vidende om, at han befandt sig i zone 3, hvortil han ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at de henseset til ovenstående ikke finder det godtgjort, at klager skulle være blevet fejlinformeret, samt

at de to rykkergebyrer er korrekt udstedte, da klageren først er modtaget i ankenævnet den 24. marts 2015.

Til dette har klageren anført:

at han købte sit flexkort hos DSB's billetsalg på Hovedbanen, og at han kan dokumentere dette via bankudskrift,

at han retter henvendelse til DSB's billetsalg for at få den rette hjælp. Ligeledes stoler han på, at han får den rigtige hjælp når dem respektive ansvarlige for billetsalg i hovedstadsområdet kontaktes,

at han tidligere har givet udtryk for, at det blot har været hans hensigt at have korrekt antal zoner i mellem job og sin daværende adresse. Så snart han blev gjort opmærksom på, at han havde forkerte zoner (ved kontrollen) fik han efter henvendelse i DSB's billetsalg ændret zonerne. Vedkommende i billetsalget var bekendt med, at der tidligere er sket sådanne fejl og gav ham således lov at slippe for det gebyr, der er når man skal have zoner ændret,

at prisen for hhv. zone 01 og 02 og 01 og 03 er den samme, hvorfor han ikke have nogen økonomisk fordel ved at købe de forkerte zoner,

at det er korrekt, at han for år tilbage har fået en kontrolafgift for en lignende sag. Ligeledes var det dengang på baggrund af fejlagtig vejledning. I det daglige bruger han sin hukommelse til mange andre ting end at huske på konkrete hændelsesforløb, der ligger år tilbage,

at det undrer ham, at Metro Service nu vælger at fastholde kravet mod ham når de dengang eftergav kravet på baggrund af den fejlagtige rådgivning,

at han ikke agter at betale kontrolafgiften eller rykkergebyrerne til Metro Service. Dette må pålægges enten DSB eller Metro, idet de har et ansvar for, at den rådgivning han som passager modtager, er korrekt, samt

at han er flyttet siden Metro Service eftergav den første kontrolafgift.

Til dette har Metro Service svaret:

at klageren skriver, at han ikke havde nogen økonomisk fordel, idet prisen for zone 01 og 03 er den samme som for zone 01 og 02. Periodekort er et højt rabatteret produkt, der kun giver ret til rejse i de zoner der fremgår af kortet. Hvis det benyttes i en anden zone, udstedes kontrolafgift, hvis ikke der kan vises tilkøbsbillet for den/de manglende zone(r),

at klageren i det konkrete tilfælde, netop før har fået eftergivet en kontrolafgift pr. kulance, omhandlende manglende zoner med henvisning til forkert rådgivning. Det var dengang ligeledes zone 03 klageren manglede, da det drejede sig om en rejse til nabostationen Bella Center st. Særlig henset hertil, er de af den opfattelse, at klager burde være klar over, hvilket område periodekortet er gældende til, og derfor være særlig opmærksom, når der enten flyttes adresse, destination eller lignende. Zoner og zonegrænser fremgår ved skiltning på 22 friser i hvert enkelt metrotog, samt på hver station.

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. (...)

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. (...)

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. (...)

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. (...)

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. (...)

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. (...)

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Fra rentelovens § 9 b:

"For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelser 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:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 15. december 2014 ikke forevise gyldig rejsehjemmel i zone 03, da hans flexkort kun var gyldigt i zone 01 og 02. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at den manglende zone på klagerens periodekort skyldtes, at han modtog forkert rådgivning i DSB's billetsalg.

Henset til, at han tidligere har modtaget en kontrolafgift på samme grundlag, måtte klageren være klar over, hvilke zoner han skulle bruge fra Nørreport st. til Ørestad st.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klagerne fra at betale den pålagte kontrolafgift.

Vedrørende rykkergebyret:

Da klageren ikke betalte beløbet på de 750 kr. for kontrolafgiften udstedt den 13. januar 2015 inden betalingsfristen på 3 uger, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b berettiget til at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. hhv. den 9. februar 2015, og den 16. marts 2015.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer á 100 kr. i alt 950 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnensformand