

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0154

Klageren: XX
2820 Gentofte

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel samt 100 kr. i rykkergebyr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. maj 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 6. februar 2014 med metroen fra Flintholm st. mod Lindevang st., og som rejsehjemmel ville han købe en mobilbillet via mobiltjenesten 1415, som han havde erfaring med at anvende.

I følge klageren så han metro-toget ankomme og skyndte sig ind i metroen, hvorefter han sendte en SMS med "2 2" til 1415 for at købe billet til to zoner fra zone 02. Han nåede imidlertid ikke at bekræfte købet med at sende en SMS med beskeden "JA", inden der var kontrol af hans rejsehjemmel.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter metroen havde forladt Flintholm st., blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Stewarden udfyldte den elektroniske kontrolafgift med anførsel af, at årsagen var "intet forevist" og at klageren ikke havde nægtet at modtage girokortet, som kontrolafgiften er:

```
</NumberOfBikes><NumberOfDogs>0</NumberOfDogs><Cause>Intet  
forevist</Cause><UnequalZones>>false</UnequalZones><PaidCash>>false<
```

</GiroSerialNumber><CitizenRefusedToAcceptGiroCard>>false</C

Passagerer, som får pålagt en kontrolafgift anmodes desuden om at underskrive en kvittering på, at man har modtaget kontrolafgiften med klagevejledning. I denne sag er der imidlertid anført følgende på kvitteringen: **"VIL IKKE UDFYLDE"**.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og den 26. marts 2014 sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr, hvorefter han den 1. april 2014 anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han havde været i færd med at købe en billet, da stewarden foretog kontrollen, og at han før havde været ude for samme situation, hvor stewarden i stedet for at udstede en kontrolafgift havde hjulpet ham med at foretage købet af billetten via tjenesten 1415.

Endvidere gjorde klageren gældende, at han var villig til at betale kontrolafgiften, hvis han en dag skulle rejse uden rejsehjemmel, men at det var princippet i at få en kontrolafgift, mens man var i gang med at bestille en billet, som var grunden til hans reklamation. Klageren nævnte, at han i princippet havde begået en fejl.

Vedrørende betalingspåmindelsen med et rykkergebyr på 100 kr. gjorde klageren gældende, at han aldrig havde modtaget kontrolafgiften, hvorfor han ikke kunne forstå denne betalingspåmindelse. Klageren var af den overbevisning, at kontrolafgiften var bortfaldet, da han efter kontrollen aldrig havde modtaget en afgift eller et girokort. Klageren gjorde videre gældende, at han havde modtaget kontrolafgiften mundtligt af stewarden.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften ved brev af 23. april 2014 og henviste til selvbetjeningsystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Vedrørende betalingspåmindelsen svarede Metro Service, at det af Metroens rejseregler samt af informationerne på bagsiden af kontrolafgiften fremgår, at en kontrolafgift senest skal være anket 14 dage efter udstedelsen. I den konkrete sag var afgiften blevet udstedt 6. februar 2014, betalingspåmindelsen udsendt 26. marts 2014, mens klagerens reklamation blev modtaget 1. april 2014, hvorfor Metro Service fastholdt afgiftens fulde beløb.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han aldrig har modtaget kontrolafgiften, hverken i forbindelse med kontrollen eller efterfølgende, hvorfor han ikke havde haft mulighed for at klage inde for fristen. Metro Service fastholdt netop kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde reklameret rettidigt,

at der kun gik seks dage fra modtagelsen af betalingspåmindelsen til hans reklamation til Metro Service,

at han ikke kunne bevise, at han aldrig havde modtaget kontrolafgiften, men at brevet burde have været afsendt rekommanderet,

at han havde travlt den pågældende dag og ikke så noget problem i at bestille billetten over telefonen efter at være steget på toget, fremfor at skulle vente på næste tog,

at stewarden havde truet med at tilkalde politiet, og klageren blev bortvist fra metroen,

at han ikke gennemførte købet af billetten, da stewarden foretog kontrollen, før han havde bekræftet købet, og da han endvidere efterfølgende blev bortvist fra metroen. Dette var årsagen til, at hans køb ikke fremgik af udskriften fra Unwire (se nedenfor),

at stewarden burde have været large og godtaget, at klageren var i gang med at foretage købet af billetten,

at klageren var utilfreds over betalingspåmindelsen og gebyret, da han aldrig havde modtaget kontrolafgiften eller et girokort, samt

at Metro Service burde dokumentere, at han har modtaget et girokort.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstandsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på metroens hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på metroens stationer,

at der i kontrolsituationer altid udleveres en kontrolafgift i form af et girokort. Af dette girokort fremgår betalings- og ankefrist. På bagsiden af girokortet fremgår informationer om, hvordan kontrolafgiften kan ankes og hvortil.

Af kontrolafgiftens forsiden fremgår det:

Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.

Betalings- og ankefrist 14 dage.

Overholdes betalingsfristen på de 14 dage ikke, påbegyndes deres almindelige rykkerprocedure,

at klageren først kontaktede Metro Service den 1. april 2014, hvilket er seks dage efter betalingspåmindelsen blev fremsendt, og næsten to måneder efter selve kontrolafgiften blev udstedt,

at kontrolafgiften alene blev fastholdt grundet manglende overholdelse af ankefristen,

at Metro Service i forbindelse med klagerens henvendelse til ankenævnet har undersøgt klagerens historik over sms-køb på det oplyste mobilnummer. Der er ikke bestilt/købt billet på det pågældende mobilnummer den pågældende dag, hvilket klageren har bekræftet, at klageren anførte i sin første henvendelse til Metro Service:

Toget kom med det samme, så jeg skyndte mig ind og fandt min mobil frem, hvorefter jeg sendte beskeden 2 2 til 1415 for at få en mobilbillet, som jeg flere gange tidligere har prøvet.

Dette stiller Metro Service sig uforstående overfor, idet der intet fremgik af historikken på det mobilnummer, som klageren selv har oplyst:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
Torsdag 3. maj 2014 11:43	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Torsdag 3. april 2014 18:04	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Torsdag 3. marts 2014 17:20	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Lørdag 1. marts 2014 02:23	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Tirsdag 25. februar 2014 14:41	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Tirsdag 25. februar 2014 10:41	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Tirsdag 4. februar 2014 14:30	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Lørdag 20. december 2013 09:01	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Lørdag 21. december 2013 17:50	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Torsdag 12. december 2013 08:41	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Lørdag 7. december 2013 06:21	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Annulleret	Not installed
Mandag 21. oktober 2013 18:40	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret
Torsdag 9. oktober 2013 09:20	[REDACTED]		SMS	SMS	Telia		Afleveret	Faktureret

at det endvidere fremgår af reglerne for brug af sms-billet, at billetten skal være modtaget på mobilen inden påstigning – se www.1415.dk/rejseregler:

Kontrol

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Mobilbillettens gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil billetten er bestilt. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.

at Metro Services billetterende personale er instrueret i, i de tilfælde hvor en kontrolafgift af den ene eller anden årsag ikke udleveres til passageren, at anføre dette enten i bemærkningsfeltet, hvis der var tale om en fejl fra stewardens side, eller markere dette med et flueben i et dertil indrettet felt i de tilfælde, hvor passageren nægter at modtage girokortet.

I det konkrete tilfælde var der intet anført, og der var ikke sat flueben i "Modtagelse nægtet", hvorfor Metro Service derfor antog, at girokortet var blevet udleveret til klageren,

at Metro Service, efter at have fundet kvitteringen frem, kan se, at der stod noteret "Vil ikke udfylde". Om dette er skrevet af klageren eller af stewarden, kan Metro Service desværre ikke vide:

		00267399-46	
CPR-nr.:		Undertegnede kvitterer hermed for modtagelse af kontrolafgift med klagevejledning, udstedt i forbindelse med billetkontrol i Metroen.	
Navn:	VIL IKKE		
Adresse:	UDFYLDE		
Postnr.:	By:	Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldstgørende måde.	
Underskrift:			

at Metro Service har noteret, at selve girokortet (kontrolafgiften) ikke er blevet indleveret til kundeservice tillige med underskriftstalonen, hvilket er den normale procedure i de tilfælde, hvor girokortet af den ene eller anden årsag ikke bliver udleveret til passageren,

at Metro Service på denne baggrund ikke finder det sandsynliggjort, at girokortet ikke var udleveret, men de kan konkludere, at klageren ikke ønskede at samarbejde og udfylde slippet og endvidere, at der ikke var betalt for den foretagne rejse, samt

at det billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, men alene skal forholde sig til, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke det, skal personalet udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil.

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 metrostation-

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

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:

Det fremgår af Metroens rejseregler, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet lægger til grund, således som klageren har oplyst, at han steg på metroen og derefter gik i gang med at bestille mobilbilletten.

Klageren steg således i strid med rejsereglerne om bord på metroen, inden han havde modtaget mobilbilletten på sin telefon.

Det er desuden underbygget af udskriften fra Unwire, som leverer mobilbilletter, hvorpå der ikke figurerer nogen billet den pågældende dag, samt noten fra stewarden om, at klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han blev bortvist fra metroen og ikke fik udleveret en kontrolafgift/girokort ved kontrollen, men fik en mundtlig kontrolafgift, er ikke tilstrækkeligt sandsynliggjort.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på det af Metro Service oplyste om, at stewarden ikke noterede på den elektroniske kontrolafgift, at modtagelse af girokortet var nægtet, samt at girokortet ikke efterfølgende af stewarden blev indleveret til kundeservice, hvilket er almindelig procedure, når passagerer nægter at modtage girokort.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren fik udleveret en kontrolafgift, hvorpå betalingsfristen fremgik.

Da klageren dermed burde være bevidst om fristen på 14 dage fra den 6. februar 2014, og da denne var overskredet, var Metro Service berettiget til den 26. marts 2014 at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr, jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og betaling af rykkergebyret på 100 kr., i alt 850 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnformand