

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0157

Klageren: XX
1355 Kbh. K.

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse i spærretiden på pensionistkort samt 2 rykkergebyrer af 100 kr., i alt 950 kr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 27. juli 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. juni 2013

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 25. juli 2012 med Metro fra Nørreport station til DR Byen med sin cykel. Cykelklippekortet er tidsstemplet i zone 01 kl. 7:00. Det kan betyde, at det faktiske tidspunkt for tidsstemplingen var i mellem 6:35 og 7:00.

Da klageren var i god tid, besluttede hun sig for at stige af metroen på Christianshavns Station for at købe morgenbrød i et bageri. Ifølge klageren var klokken 5-6 minutter i 7, da hun igen steg på metroen på Christianshavns Station.

Det tager et minut for metroen at køre fra Christianshavns Station til Islands Brygge og derfra 2 minutter til DR-Byen station.

På DR-Byen station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel.

Kl. 07:13 påbegyndte stewarden at udfylde en elektronisk kontrolafgift til klageren, fordi hun havde rejst i spærretiden mellem kl. 7:00-09:00 på et pensionistkort. Den er afsendt fra stewardens PDA (håndholdte computer) kl. 07:16:28. På den manuelt udfyldte kontrolafgift som blev udleveret til klageren, står tidspunktet anført til kl. 07:13, udstedt fra Islands Brygge til DR Byen.

Ved brev dateret den 27. juli 2012 sendte klageren med posten en klage til Metro Service over kontrolafgiften og vedlagde sit cykelklippekort og pensionistkort. Hun anførte, at tidspunktet for kontrolafgiften var forkert, idet klokken højst havde været 5 minutter over 7 ved kontrollen, lige som stationerne fra og til var forkerte. Klageren har gjort gældende, at hun først blev kontrolleret på DR Byen station, at hun var steget på metroen før kl. 7 på Christianshavn station og på Nørreport 20-25 minutter i 7. Hun gjorde videre gældende, at hvis klokken havde været over 7 efter besøget hos bageren, ville hun blot have cyklet resten af vejen. Endelig anførte klageren, at stewarden havde spurgt hende, hvorfor hun havde tøvet med at stige ud, om hun skulle have været med længere, hvortil klageren havde forklaret, at sønnen boede midtvejs mellem de to stationer.

Metro Service har gjort gældende aldrig at have modtaget dette brev.

Den 29. november 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr. med betalingsfrist den 7. december 2012.

Den 18. december 2012 sendte Metro Service endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren skrev den 8. januar 2013 til Metro Service, at hun vedlagde kopi af sit brev af 27. juli, og at hun regnede med, at de havde frafaldet sagen, da hun ikke havde hørt yderligere fra dem. Hun vedlagde abonnementskort og cykelklippekort som dokumentation for, at hun altid overholdt spærretiden.

Metro Service fastholdt i brev af 7. marts 2013 kontrolafgiften og rykkergebyrerne på i alt 950 kr. med henvisning til, at pensionistkort ikke var gyldige, når rejsen påbegyndes i tidsrummet 7:00-9:00. De omtalte ikke, at der ikke var noget brev vedlagt i kopi, men dette har de anført under nærværende sag. Ankevejledning blev fejlagtigt givet til Forbrugerstyrelsen frem for til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Fra Rejseplanen.dk:

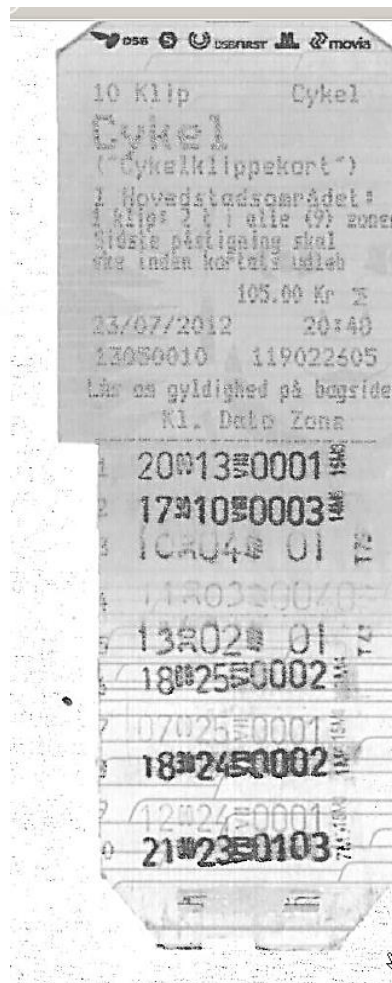
Fra: Christianshavn st (Metro)				
Til: DR Byen st (Metro)				
Tirsdag, 10.09.13 - Afgang 13:12				
Afg.	→ Ank.	Tid	Skift	Transportform
Vis tidligere afgang				
13:12	→ 13:16	0:04	0	Metro M1

Fra Metroens hjemmeside:

Køreplan

Tallene angiver minutter mellem togene og gælder i begge retninger.

	M1, M2	M1	M2
Tidsrum	Vanløse - Christianshavn	Vestamager - Christianshavn	Lufthavnen - Christianshavn
Myldretid			
07 - 09	2	4	4
14 - 18			



Klagerens cykelklippekort

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

Som Forbrugerklagenævnet kan se af mine skrivelser mener jeg at jeg har argumenteret for, at det skyldes pedanteri fra den pågældende kontrollørs side. Jeg har påpeget en anden bøde som jeg naturligvis straks betalte (se mit brev af 27.07.2012), jeg har vedlagt kopi af mine cykelkort som alle viser at jeg respekterer spærretiden som er sammenfaldende for pensionistkort og cykelkort og endelig at jeg tager i min have med S-tog 2-3 gange om ugen medbringende cykel og aldrig har fået bøde for at overtræde spærretiden.

Som det tydeligt fremgår af Metroselskabets brev af 07.03.2013 er dette brev en standardskrivelse, da det ikke med ét ord henviser til mine breve med argumenter for fritagelse eller nedsættelse af kontrolafgiften.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen (over 16 år) udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere, der findes på de fleste af vores stationer.

Når der køres på pensionistkort, er der i Metroen spærretid fra kl. 7:00 – 9:00. Det vil sige, at der ikke må stiges på i dette tidsrum, med mindre der kan fremvises anden gyldig rejsehjemmel.

Klager har i sit brev oplyst, at hun steg på Metroen på Christianshavn station efter at have været hos Holms Bageri.

Turen fra Christianshavns station til Islands Brygge station tager ca. 1 minut med metro.

Klager bliver billetteret efter metroen har forladt Islands Brygge station, og klager modtager kontrolafgiften for kørsel med Pensionistkort i spærretid – kontrolafgiften er udstedt kl. 07:13. Når en kontrolafgift udstedes hos os, bliver tidspunktet genereret elektronisk, og vi finder det derfor ikke sandsynligt, at tidspunktet ikke skulle være korrekt, som klager anfører.

I henvendelsen fra Ankenævnet ser vi for første gang klagers brev dateret den 27. juli 2012 – dette brev har vi aldrig modtaget.

Af klagers henvendelse til os dateret den 8. januar 2013 refereres til dette brev, og at dette skulle være vedlagt, hvilket dog ikke var tilfældet.

På baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften pålagt med rette, ligesom vi fastholder gebyret for henholdsvis 1. og 2. betalingspåmindelse. Vores krav er således kr. 950,-.

Herover for har klageren anført med rødt:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Ja selvfølgelig

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen (over 16 år) udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ja det er jeg fuldstændig klar over, men har aldrig tidligere skullet betale denne bøde med undtagelse af bøde for glemt kontrolkort (SE MIT BREV AF 27. JULI 2012, SIDE 2, AFSNIT 2)

Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere, der findes på de fleste af vores stationer.

Når der køres på pensionistkort, er der i Metroen spærretid fra kl. 7:00 – 9:00. Det vil sige, at der ikke må stiges på i dette tidsrum, med mindre der kan fremvises anden gyldig rejsehjemmel.

Ja, det er jeg klar over, men jeg var på metroen FØR kl 7 på Christianshavn st (se brev af 27. juli 2012, og alle rejsehjemler var OK)

Klager har i sit brev oplyst, at hun steg på Metroen på Christianshavn station efter at have været hos Hoims Bageri.

Turen fra Christianshavns station til Islands Brygge station tager ca. 1 minut med metro.

Hvor kommer Islands Brygge ind i billedet, havde kontrolløren misforstået at hun stod på DR-byens station?

Klager bliver billetteret efter metroen har forladt Islands Brygge station og klager modtager kontrolafgiften for kørsel med Pensionistkort i spærretid – kontrolafgiften er udstedt kl. 07:13.

Når en kontrolafgift udstedes hos os, bliver tidspunktet genereret elektronisk, og vi finder det derfor ikke sandsynligt, at tidspunktet ikke skulle være korrekt, som klager anfører.

Meget mulig at klokken efterhånden var blevet 7.13 efter al mine forsøg på at forklare denne kontrollør om forløbet, for jeg havde ikke stor tiltro til at hun forstod meget af hvad jeg sagde - hun var af anden etnisk herkomst og var åbenbart ret ny i faget.

I henvendelsen fra Ankenævnet ser vi for første gang klagers brev dateret den 27. juli 2012 – dette brev har vi aldrig modtaget.

Af klagers henvendelse til os dateret den 8. januar 2013 refereres til dette brev og at dette skulle være vedlagt, hvilket dog ikke var tilfældet.

Passer heller ikke, det var vedlagt i kopi med mit brev af 8. januar sammen med kopier af mit abonnementskort og af tre cykelkort.

Jeg har vedlagt kopi af mine cykel-klippekort i mine breve i et forsøg på at bevise, at jeg altid kører uden for spærretid for både Metro og S-tog, fordi jeg simpelt hen som pensionist ikke har råd til at betale en bøde på 750 kr.

Jeg tilbød allerede i mit første brev til Metro-selskabet 2 dage efter hændelse – hvis de ikke havde tiltro til min forklaring på hændelsen - at jeg kunne betale 100 kr i bøde i lighed med den jeg havde fået for forglemmelse af mit abonnementskort og straks havde betalt.

Som Ankenævnet måske også kan gennemskue af Metroselskabets svar til undertegnede tyder alt på, at mine breve aldrig er blevet læst, men at der blot er blevet trykket på en elektronisk knap og udspjættet et standard svar.

Min sidste bemærkning er nok, at det er så let for Metroselskabet at holde på sine regler og opslag om samme istødet for at lytte til en rimelig og anstændig forklaring fra et retskaftent menneske. Der er noget der hedder at handle "per konduite". Politiet uddanner sine folk i "menneskekundskab", at lytte til folk, og til at lære at skelne mellem millimeter overtrædelser og de "proffe overtrædelser".

Hertil har indklagede anført: "Klager skriver: "Hvor kommer Islands Brygge ind i billedet, havde kontrolløren misforstået at hun stod på DR-byens station?"

Kontrolafgiften er udstedt efter metroen har forladt Islands Brygge station, og klager har oplyst DR-byen som værende den station, der er hendes slutdestination, hvorfor denne station anføres i feltet "Til station".

Vores billetterende personale er instrueret i altid at anføre "Fra station", som den station metroen lige har forladt og "Til station", som den station passageren oplyser, at skulle til.

Klager skriver: *"Meget muligt at klokken efterhånden var blevet 7:13 efter al mine forsøg på at forklare denne kontrollør om forløbet, for jeg havde ikke stor tiltro til at hun forstod meget af hvad jeg sagde – hun var af anden etnisk herkomst og var åbenbart ret ny i faget"*

Kontrolafgiften er påbegyndt udstedt på PDA'en kl. 7:13 og færdigudstedt kl. 7:16.

Umiddelbart finder vi det ikke sandsynligt, at vores medarbejder skulle have ventet mere end 10 minutter med at påbegynde udstedelsen af kontrolafgiften.

Vi skal i øvrigt tage skarp afstand fra klagers kommentarer om, at den pågældende medarbejder ikke forstod meget af, hvad der blev sagt, var af anden etnisk herkomst og åbenbart ret ny i faget.

Den pågældende medarbejder forstår udmærket dansk. Hun er godt nok født i Argentina, men har været bosiddende i Danmark i over 25 år og har i øvrigt været ansat hos os som steward siden 1. februar 2002.

Det kan oplyses, at alle breve der tilsendes os, bliver gennemlæst.

Det er korrekt, at vi i forbindelse med besvarelse af kundehenvendelser tager afsæt i standardskabeloner, men hvis der i den enkelte henvendelse er specielle spørgsmål eller særlige forhold, der gør sig gældende, vil sagsbehandleren naturligvis kommentere på disse.

Vi må dog medgive, at vi allerede i vores svarbrev af 7. marts 2013, kunne have anført, at kopien af klagers brev dateret i juli måned 2012 ikke var vedlagt.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at alle vore stewards er instrueret i alene at forholde sig til, om der på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, og de må således ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig kort eller billet. Vores personale må ikke forholde sig til enkelt-situationer.

Al efterfølgende sagsbehandling i forhold til en udstedt kontrolafgift skal altid foregår ved skriftlig henvendelse til kundeservice.

Denne beslutning er truffet for at sikre en ensartet behandling af passagererne."

Hertil har klageren svaret:

"Min kommentar om Metros medarbejders etnicitet var ikke racistisk ment, så langt fra, men kun ment som en undskyldning for at hun tilsyneladende ikke kunne forstå mig. Hun så også mit spanske efternavn og kunne jo så evt. have talt til mig på spansk, hvis det var hendes modersmål.

"At de måtte medgive en kopi af mit brev ikke var vedlagt". Det var det i kopi sammen med mit ledsagende brev af 8. januar, fordi Metroen åbenbart ikke havde modtaget mit brev af 27. juli - allerede 2 dage efter bøde udstedelsen – men sendt med post sammen med cykelkort og kopi af mit daværende abonnementskort.

Ville det have gjort nogen forskel, at jeg allerede to dage efter havde sendt min indsigelse??? og at jeg kort før havde modtaget en Metro-bøde – berettiget for at have glemt mit abonnementskort og kun havde mit ny-indkøbte cykelkort – og som omgående blev betalt??

Nej jeg giver op, jeg finder det meget chikanerende – selv om jeg var steget på metroen nogle minutter over syv på Christianshavns St. var jeg steget på på Nørreport St, nogle få minutter over 06.30 og havde stemplet mit cykelkort visende 06.45 o.s.v.

Hvad så med i lørdags den 24. August, hvor jeg skulle være på DR-stationen inden 11.00.

Jeg var på Nørreport st med cykel – ned med en overfyldt elevator - og stemplede ind kl 10.37, og så det viser sig at Metroen kun kørte til Kongens Nytorv??

Lang kø til elevator, må bede en ung mand om at hjælpe mig op til næste etage af rulletrappen, derefter op med elevator til S-toget og videre hen ad perronen til elevatoren op til gaden, finde en taxa og betale 130 kr for den og et klip på mit cykelkort – samt komme for sent til min aftale???

Det samlede beløb kan metroen så trække fra de 750 kr. (rykkergebyr kan de kræve hos postvæsenet for ikke at befordre mit brev af 27. juli 2013).”

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariat har spurgt klageren om, hvor hun blev mødt af stewarden. Klageren har svaret følgende:

”Kontrolløren stod helt henne ved kanten af perronen, hvor toget ankommer. Jeg var gået hen til døren med min cykel, inden toget kørte til perron, for at kigge efter om der eventuelt var sat en seddel på elevatoren, at den var i uorden. I så fald ville jeg køre videre til Sundby Station, da min søn bor midtvejs mellem de to stationer. Der havde været nogle problemer med elevatoren på DR-byen når solen skinnede på kontakten, og da jeg havde cyklen med og der var få passagerer med toget man kunne spørge om hjælp, måtte jeg lige checke først. Da jeg stod af toget, stod jeg først lidt og tænkte på om jeg skulle tage videre for så skulle jeg ikke krydse gaden under toget Men så så jeg stewarden og hvis hun ville checke mig var det da i orden, og hvis elevatoren ikke virkede, kunne hun måske hjælpe mig ned på gaden eller fortælle mig, om elevatoren på Sundby st. virkede.”

Hertil har Metro Service svaret:

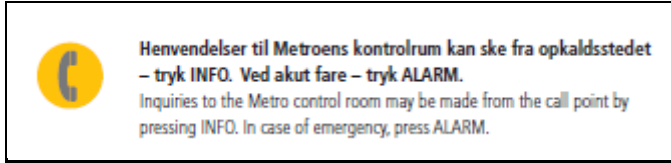
”Vi forstår ikke helt klagers oplysning om, at hun ville kigge efter en eventuel seddel på elevatoren.

Når vi registrerer defekt på en eller flere af vores elevatorer, og disse dermed ikke er funktionsdygtige, vil denne information altid være tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk. Hertil kommer, at det altid er muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle vore stationer og i alle tog.

Opkaldspunkterne består af en rød (alarm-knap) og en grøn (info-knap). Det vil således altid være muligt at få en status på en aktuel elevator, mens passageren er i metroen og inden slutdestinationen nås.

Når et opkaldspunkt aktiveres, giver dette direkte adgang til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

Informationen om ovenstående opkaldspunkt findes på alle vore stationer, på de opsatte informationstavler **Velkommen / Metroinformation**.



Når passagerer billetteres på perronen, vil kontrolafgiften enten blive udstedt som eksempelvis **FRA** DR-byen **TIL** DR-byen eller **FRA** Islands Brygge **TIL** DR-byen, idet Islands Brygge i dette eksempel er den station, passageren som minimum må være steget om bord på, når metroen kører mod Vestamager.

Det er naturligvis klart, at hvis klager har oplyst, at hun er steget på metroen på Christianshavns station, efter at have været hos Holms Bageri, burde vores steward have anført **FRA** station som Christianshavn, dette beklager vi.

Vi mener imidlertid ikke, at dette ændrer det faktum, at klager er steget på metroen på Christianshavns station EFTER kl. 7:00, hvor spærretiden indtræder ved brug af pensionistkort.

I vores første mail har vi anført, at en rejse fra Christianshavns station til Islands Brygge station tager ca. 1 minut – køres der videre til DR-byen forlænges rejsetiden med yderligere ca. 1 minut – samlet rejsetid fra Christianshavn station til DR-byen er således maksimalt 3 minutter.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften og de omtalte klippekort/periodekort.
Kopi af parternes korrespondance.

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, 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 om kontrolafgifter nr. 1132 af 28. 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 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."

Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:

"Pensionister

Med et pensionistkort stiger du på Metroen, toget eller bussen og fremviser kortet, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen.

Du kan ikke bruge dit pensionistkort i Storkøbenhavns zoner 1-4, 30-33 og 40-44 på hverdage mellem kl 7-9 i Metroen, lokalebanetog og busser

Pensionistkort

Pensionistkortet er et personligt kort til busser, tog og Metro i Hovedstadsområdet. Du kan købe kortet med gyldighed i tre måneder og til tre eller alle zoner.

Vi giver ca. 85% rabat i forhold til prisen på et almindeligt periodekort.

Hvor og hvornår gælder Pensionistkort

Lørdage, søn- og helligdage samt 5.6, 24.12 og 31.12. kan du benytte kortet hele døgnet. Herudover er der disse begrænsninger:

Busser, Metro og lokalbanetog

(incl. Havnebussen)

I Storkøbenhavn (zonerne 1-4, 30-33 og 40-44):

Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage

kl. 07.00-09.00.

Uden for Storkøbenhavn:

Kortet kan bruges hele døgnet rundt.

Værd at vide

Ét minut over

Myldretiden begynder først ét minut over. Det betyder, at ved afgang kl. 7.00 og kl. 15.00 er kortet gyldigt.

Myldretidsrejse

Er du stået på bussen eller toget, inden myldretiden starter, kan du fortsætte rejsen på kortene efter kl.

7.00 og kl. 15.00. Du må blot ikke skifte bus, tog eller Metro. Det samme gælder busrejser, der starter uden for Storkøbenhavn og fortsættes ind i Storkøbenhavn efter kl. 7.00 og kl. 15.00.

Tiden i køreplanen bestemmer:

Om du kan benytte kortene, bestemmes af det tidspunkt, hvor bussen eller toget skal køre efter køreplanen, og ikke af, hvornår du står på bussen eller toget.

Hvis bussen eller toget er forsinket, gælder dit kort alligevel, hvis tiden i køreplanen ikke er senere end kl.

07.00 hhv. kl. 15.00. Hvis bussen eller toget f.eks. skal køre kl. 15.01 efter køreplanen, gælder dit kort ikke, selv om du står på kl. 15.00.

Metroen og bl.a. A-buslinierne kører med faste intervaller. Det betyder, at påstigningstidspunktet bestemmer, om kortene kan benyttes."

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:

Ved køb af pensionistkort opnår man en besparelse på 85 %, hvortil der til gengæld er knyttet den betingelse, at kortet ikke kan anvendes i metroen i myldretiden, dvs. ved påstigning efter kl. 7:00 og før kl. 9:00 samt efter kl. 15:00 og før kl. 17:00 på hverdage – den såkaldte spærretid.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke var ubekendt med reglerne for anvendelse af pensionistkort.

Ifølge rejsereglerne begynder myldretiden først ét minut over 7:00. Det betyder, at ved påstigning kl. 7:00 er pensionistkortet gyldigt.

Klageren har gjort gældende, at hun efter besøget hos bageren var tilbage på Christianshavns Station kl. 5-6 minutter i 7.

På dette tidspunkt af dagen kører metroen med et interval på 4 minutter.

Herefter ville der efter al sandsynlighed været afgået en metro, som klageren kunne være steget på, enten kort før kl. 7 eller kl. 7:00.

Kontrolafgiften blev ifølge den elektroniske log påbegyndt udstedt kl. 07:13, efter at stewarden havde kontrolleret klagerens rejsehjemmel.

Ankenævnet lægger til grund, at metroen er 4 minutter om at køre turen fra Christianshavns station til DR-Byen station, således som det fremgår af www.rejseplanen.dk.

Med en rejsetid på 4 minutter til DR Byen station, hvor klageren gør gældende, at kontrollen skete, betyder dette, at klageren må have diskuteret sagen med stewarden i omtrent 9 minutter, inden stewarden påbegyndte udstedelsen af kontrolafgiften.

Dette tidsforløb forekommer efter ankenævnets opfattelse imidlertid ikke sandsynligt.

Baseret på det ovennævnte lægger ankenævnet derfor til grund, at klokken var passeret 7:01, da klageren steg på metroen på Christianshavns Station. Herefter kunne pensionistkortet ikke længere anvendes som gyldig rejsehjemmel.

Det er i den forbindelse underordnet, hvornår selve rejsen fra Nørreport blev påbegyndt, da der ikke må skiftes bus, tog eller metro i spærretiden, jf. rejsereglerne.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at klagerens cykelklippekort ikke er tidsstemplet kl. 6:45 i zone 01 (Nørreport), som klageren har gjort gældende, men kl. 7:00. Dette betyder, at kortet reelt kan være stemplet i tidsrummet 6:35-7:00.

Klageren har i sagen fremlagt et brev dateret den 27. juli 2012, som var adresseret til Metro Services postadresse. Metro Service gør gældende ikke at have modtaget dette brev.

Afsenderen bærer bevisbyrden for, at et brev er kommet frem til modtageren. Klageren kunne i den konkrete sag uden særlige anstrengelser ved en telefonopringning til Metro Kundeservice have sikret sig, at hendes brev dateret den 27. juli 2013 var kommet frem. Klageren undlod dette.

Herefter må det statueres, at indsigelserne mod kontrolafgiften ikke kom til Metro Services kundskab inden 14-dages fristen, hvorfor Metro Service var berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling at sende klageren en rykkerskrivelse den 29. november 2012.

Da klageren ikke reagerede på denne rykkerskrivelse, var Metro Service den 18. december 2012 berettiget til at sende endnu en rykkerskrivelse, idet der var forløbet 10 dage fra betalingsfristen den 7. december 2012.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., samt rykkergebyrer på i alt 200 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand