

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0317

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Ikke indsendt periodekort inden fristen på 14 dage.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 29. september 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 20. oktober 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 31. august 2014 med metroen i retning fra Frederiksberg st. mod Kongens Nytorv st. og blev, efter at metroen havde forladt Frederiksberg st. kl. 18.14, pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "pax havde glemt sit periodekort derhjemme" og "intet forevist".

Den 29. september 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og oplyste, at hun desværre havde glemt sit periodekort med gyldighed fra d. 20. august til den 18. september 2014.

Den 2. oktober 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at det af metroens rejseregler samt af informationerne på bagsiden af kontrolafgiften fremgår, at en kontrolafgift skal være anket senest 14 dage efter udstedelsen, og at de først havde modtaget anken efter denne frist.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

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

at hun havde glemt sit periodekort og derefter rejste meget, hvorfor hun først 3 eller 4 uger efter skrev til Metro Service,

at hun de sidste 5 år har haft et periodekort, og aldrig har kørt uden billet,

at det for Metro Service kun er et klik med computermusen, for at tjekke, hvornår hun har købt en billet,

at hun har haft en billet, og nogle gange glemmer man et kort,

at dette ikke skulle ske, og at hun godt ved det, men at vi alle er mennesker, hvorfor man ikke skal straffes med 750 kr., når man betaler hver eneste gang,

at hun vil have, at Metro Service behandler sagen igen, da det kan undre, at man skal betale en kontrolafgift, blot fordi man arbejder meget, eller ikke har tid eller har overset at skrive til dem,

at hun, efter at hun skrev til Metro Service, fik et brev med en meddelelse om, at man ikke må overskride 14-dages fristen efter udstedelsen af kontrolafgiften,

at Metro Service ikke ville anerkende, at hun havde et periodekort, da hun var for sent ude, samt

at kontrolafgiften blev udstedt den 31. august 2014, og at hun skrev til Metro Service omkring den 21. september 2014.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal 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,

at dette fremgår af de opsatte informationstavler, som findes på alle deres station og af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside www.m.dk,

at sidstnævnte pr. 15. september 2014 er blevet erstattet af et link til de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia – men at linket til de rejseregler, der var gyldige for Metroen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, dog fortsat er tilgængelige på deres hjemmeside,

at kontrolafgiften i den konkrete sag blev udstedt den 31. august 2014, men at klageren først kontaktede Metro Kundeservice via deres hjemmeside den 29. september 2014 – næsten 1 måned efter,

at en kontrolafgift, såfremt ankefristen på 14 dage overholdes, kan nedskrives i det tilfælde, hvor der efterfølgende fremvises/fremsendes en kopi af et periodekort, der var gyldigt (område- og tidsmæssigt) på det pågældende tidspunkt,

at denne information fremgår af kontrolafgiften, som klageren fik udleveret i billetteringssituationen,

at følgende fremgår af girokortets forside:

		00230938-42		Kontrolafgift
Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID
Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden				
Fra			Indbetalers navn og adresse	
Til				
Payment of fare evasion ticket			Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse	
<p>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 in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance. For further information we refer to: www.m.dk</p> <p>For payment from abroad: IBAN: DK432000758225143 SWIFT: NDEADKXX</p>			<p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldigt som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den næstfølgende station, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.</p>	
Kroner			Ore	
Ialt			00	
Kreditnummer 85 61 16 15			Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.	
 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15			Betalings- og ankefrist 14 dage.	
			Pool Danmarks kvittering	
			Gebyr for indbetaling betales kontant	

At følgende fremgår af bagsiden:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge Metroens rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldigt billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldigt billet eller kort. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.



Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på www.m.dk og i foldere på de fleste stationer. Et eksemplar af metroens rejseregler kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på reisetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk

At sagen, som det fremgår af deres svarbrev til klageren, alene er blevet fastholdt på baggrund af manglende overholdelse af ankefristen, samt

at den pågældende sagsbehandler således ikke har forholdt sig til, hvorvidt klager måtte have haft et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

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 dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billettekontrol 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. Billettekontrol 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 billettekontrol 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 bestemmelsestationen. 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.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb."

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metro Services dagældende rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen. Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun havde glemt sit periodekort.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger endvidere af Metro Services rejseregler, at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., såfremt man havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, hvis dette indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. I klagerens tilfælde senest den 14. september 2014.

Klageren kontaktede imidlertid først Metro Service den 29. september 2014, hvor hun gjorde indsigelse mod kontrolafgiften, men i øvrigt ikke indsendte en kopi af periodekortet eller angav en rimelig begrundelse for fristoverskridelsen.

Da fristen på 14 dage i den konkrete sag ikke findes urimelig, og da der ikke er givet nogen rimelig grund til fristoverskridelsen, finder ankenævnet, at Metro Service ikke er forpligtet til at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 4. maj 2015.



Tine Vuust
Nævnensformand