

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0366

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for periodekort med for få zoner samt rykkergebyr på 100 kr. Oplyste Metro Service et forkert antal zoner

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 20. oktober 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 22. december 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren havde et periodekort til zonerne 01 og 02 og rejste den 14. oktober 2014 med metroen.

Efter metroen havde forladt Bella Center st. i zone 03, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zone 03 på sit periodekort.

Stewarden har i en note på den elektroniske kontrolafgift noteret "mangler zoner 3".

Den 20. oktober 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han endelig havde taget sig sammen til at bruge penge på et periodekort i stedet for at købe 2 billetter til og fra arbejde dagligt og forinden havde ringet og talt med Metro Service om, hvilke zoner han skulle bruge for at komme fra Nørreport til Bella Center og fået oplyst, at han skulle bruge zonerne 01 og 02.

Klageren vedhæftede følgende billede af sit mobileperiodekort:



Den 7. november 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Videre henviste Metro Service til, at der på alle Metro Services perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer, samt at klagerens periodekort ikke var gyldigt i det område, han blev billetteret i, eftersom dette alene dækkede zonerne 01 og 02.

Den 1. december 2014 rettede klageren atter henvendelse til Metro og gjorde gældende, at det ikke var hans fejl, at Metro Service havde oplyst forkerte zoner til ham, samt at han havde stolet på deres oplysninger om zoner og ikke skulle straffes for, at de ikke havde givet den rette information. Endvidere gjorde klageren gældende, at han udover at skulle betale kontrolafgiften på 750 kr. også havde betalt tilkøbsbilletter i 17 dage, to gange dagligt, hvilket var vanvittigt for at bruge metroen i en måned, samt at han altid køber billetter, når han rejser med offentlig transport. Klageren afsluttede med at anføre følgende: "JEG BETALER IKKE".

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og Metro Service sendte derfor den 2. december 2014 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til ham.

Den 3. december 2014 fastholdt Metro Service på ny kontrolafgiften med henvisning til, at Nørreport ligger i zone 01 og Bella Center ligger i zone 03, hvorfor man til denne rejse skal have zonerne 01 og 03 i sit periodekort eller benytte anden form for rejsehjemmel.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

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

at han fik oplyst forkerte zoner af Metro Service efter at have talt med dem om, hvilke zoner han skulle bruge,

at han i en telefonsamtale fik at vide, at han skulle bruge zone 01 og 02, men skulle bruge zonerne 01 og 03,

at han ikke vidste noget om at rejse i København, da han flyttede dertil i sommer,

at det er mærkeligt, at han skal straffes for Metro Services fejl,

at han derudover brugte adskillige kroner på tilkøbsbilletter måneden ud, før han kunne forny sit periodekort i deres applikation,

at han ikke mener, at han skal straffes, bare fordi han ikke kan huske dagen, hvorpå han ringede til dem i august,

at han betaler hver måned og betaler ekstra, hvis han rejser længere end periodekortet viser.

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 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. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren var billetteret den 14. oktober 2014 kl. 19:36 ved Bella Center st. i zone 03,

at klageren i billetteringssituationen fremviste et mobilperiodekort, som var gyldigt til takstzonerne 01 og 02,

at klageren dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel til takszone 03,

at klageren i sin henvendelse til dem oplyste, at han havde ringet ind for at få zonevejledning, og angiveligt her skulle have fået oplyst, at han skulle have zone 01 og 02 for at rejse mellem Nørreport st. og Bella Center st.,

at klageren ikke specifikt har oplyst, om det var Metro Kundeservice han talte med, endsige dato for hvornår han kontaktede dem,

at de derfor ikke har haft mulighed for at finde frem til den medarbejder, som klageren har talt med,

at de ej heller kan vide, hvordan ordene er faldet i samtalen, eksempelvis om klageren spurgte efter antallet af zoner og der fik at vide, at han skulle have 2 zoner til rejsen,

at metroen dækker totalt 4 zoner, og at der ikke er nogen af medarbejderne i Kundeservice, der er i tvivl om, at Bella Center ligger i zone 03, og ikke zone 02, der jo for metroens vedkommende er Frederiksberg – Vanløse-strækningen,

at man i den version af periodekortapplikationen, der var på det pågældende tidspunkt, kunne vælge sin rejse, og her få at vide hvilke zoner man havde behov for,

at der i hvert enkelt metrotog er 22 friser, der viser metroens rutenet, inkl. zonegrænser og zone-numre,

at der endvidere findes zonekort på samtlige stationer, hvor man kan se hvilke stationer, der ligger i hvilke zoner,

at følgende fremgår af de fælles rejseregler:

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.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

at den nødvendige information har været til rådighed for klageren, samt

at de ikke finder det godtgjort, at klageren skulle have modtaget forkert vejledning ved henvendelse til Metro Kundeservice.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 DSB, Metro og Movia:

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.(...).

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. (...).

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. (...). Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. (...).

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. (...).

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...). Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde."

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.

Fra forslag til lov om ændring af lov om renter ved forsinket betaling mv. (loft over rykkergebyrer mv. i forbrugerforhold): *"Der vil heller ikke være rimelig grund til at rykke yderligere for betaling, hvis forbrugeren efter den første rykkerskrivelse meddeler, at han ikke vil betale. Har forbrugeren meddelt, at beløbet ikke vil blive betalt, fordi forbrugeren ikke mener at skyldes beløbet eller ikke er i stand til at betale, tjener det ikke noget formål at fremsende en rykkerskrivelse. I så fald må den erhvervsdrivende søge beløbet inddrevet på anden vis, og vælger den erhvervsdrivende alligevel at rykke for betalingen, vil der ikke kunne kræves gebyr herfor."*

Note 54 i forarbejderne til § 9 b i lov om renter ved forsinket betaling har følgende ordlyd:

"Det er selvsagt en betingelse, at den pågældende fordring faktisk består, når rykkerskrivelsen sendes, dvs. at der efter almindelige formueretlige regler endnu ikke er sket betaling - og at dette ikke skyldes kreditors egne forhold."

Det er endvidere en betingelse, at fordringshaveren har tilrettelagt rykkerproceduren på en sådan måde, at der ikke påføres skyldneren unødige udgifter, bl.a. således, at fordringshaveren i rimeligt omfang søger at samle flere forfaldne fordringer mod skyldneren i samme rykkerskrivelse. Det vil ikke være rimeligt at overdrage sagen til tredjemand, hvis skyldneren ikke er blevet rykket først."

Der er heller ikke rimelig grund til at rykke yderligere for betaling, hvis skyldneren efter den første rykkerskrivelse meddeler, at han ikke vil betale. Har skyldneren meddelt, at beløbet ikke vil blive betalt, fordi skyldneren ikke mener at skyldes beløbet eller ikke er i stand til at betale, tjener det ikke noget formål at sende en rykkerskrivelse. Vælger fordringshaveren alligevel at rykke for betalingen, kan der ikke kræves gebyr herfor. (...)"

I Vestre Landsrets dom U.2008.1083 V er anført følgende:

"Det forhold, at der er gjort indsigelse mod kravet, findes ikke i sig selv at udelukke, at en kreditor kan afgive rykkerbrev med inkassovarsel og overgive kravet til inkasso med den virkning, at der kan kræves rykkergebyr og inkassogebyr efter rentelovens § 9 b, stk. 1"

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret.

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel den 14. oktober 2014 i zone 03 alene forevise et periodekort gyldigt til zone 01 og 02. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om at have talt med Metro Service om de nødvendige zoner er udokumenteret og kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at metroen alene kører i 4 zoner, og det forekommer ikke sandsynligt, at klageren på en direkte forespørgsel om zonenumre til strækningen Nørreport st. – Bella Center st. fejlagtigt skulle have fået oplyst numrene 01 og 02. Zone 02 er i den modsatte retning af Bella Center st.

Vedrørende rykkergebyrer:

Kontrolafgiften blev pålagt den 14. oktober 2014 med en 14 dages indsigelses- og betalingsfrist.

Den 20. oktober 2014 rettede klageren første henvendelse til Metro Service, som de besvarede den 7. november 2014 med en 3 ugers frist for modtagelse af kontrolafgiftsbeløbet.

Den 1. december 2014 sendte klageren endnu en indsigelse til Metro Service, hvori han afslutningsvist anførte "JEG BETALER IKKE".

Metro Service sendte den 2. december 2014 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Den 3. december 2014 fastholdt Metro Service kravet om betaling af kontrolafgiften og rykkergebyret, i alt 850 kr.

Ankenævnet finder, at Metro Service var berettiget til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. i forbindelse med betalingspåmindelsen den 2. december 2014, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1. Det forhold, at der er gjort indsigelser mod et krav, udelukker ikke i sig selv, at en kreditor kan afgive rykkerbrev med rykkergebyr, jf. Vestre Landsrets dom, refereret i Ugeskrift for Retsvæsen 2008.1083V.

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.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnshoved