

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0059

Klageren: XX
2300 KBH S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer á 100 kr. Blev kontrolafgiften udstedt til rette vedkommende?

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 23. januar 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 6. marts 2015

Sagens omstændigheder:

Den 23. november 2014 blev der kl. 13.50 efter metroen havde forladt Christianshavn st. udkrevet en kontrolafgift på 750 kr. til en person med klagerens navn for manglende rejsehjemmel.

Ved kontrollen af passageren blev klagerens sundhedskort fremvist, og stewarden tog et billede heraf.

Den 10. december 2014 fremsendte Metro Service betalingspåmindelse 1 med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren, da kontrolafgiften ikke var blevet betalt.

Den 12. december 2014 kontaktede klageren Metro Service og anførte, at hun ikke havde rejst med metroen den 23. november 2014, hvorfor kontrolafgiften måtte være udstedt til den forkerte person.

Samme dag fremsendte Metro Service en tro- og loveerklæring, som klageren skulle underskrive og returnere med en kopi af sit sygesikringsbevis.

Den 17. december 2014 underskrev klageren tro- og loveerklæringen og returnerede denne til Metro Service sammen med sit sundhedskort. I hånden påførte klageren følgende: *"Jeg smed de gamle buskort ud i Amager Centret, og 1 apotek bon revet itu, da det blev fornyet d.21.11.2014 i en container, der stod i Amager Centret. Måske der det er taget? Der er ikke andre, der kender mit mellemnavn osv. "*

Metro Service modtog disse den 6. januar 2015.

Den 16. januar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften til klageren og oplyste hende om, at det fremsendte sundhedskort havde den samme gyldighedsperiode som det sundhedskort, der var blevet fremvist ved kontrollen den 23. november 2015.

I brev af 23. januar 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun ikke havde befundet sig i metroen den 23. november 2014 ved udstedelsen af kontrolafgiften, da hun holdt fødselsdag for sin familie, hvorfor der var flere, som kunne bevidne, at hun ikke havde rejst med metroen. Hun anførte yderligere, at hun havde kontaktet politiet, som havde oplyst hende, at Metro Service skulle dokumentere at underskriften og datoen på sygesikringsbeviset var identisk med hendes eget sygesikring. Til slut anførte hun, at der måtte være sket en misforståelse.

Metro Service fastholdt den 27. januar 2015 kontrolafgiften, idet de ikke fandt grund til at ændre den trufne beslutning.

Den 26. februar 2015 fremsendte Metro Service betalingspåmindelse 2 med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Foto af klagerens sundhedskort taget af stewarden ved kontrollen:



De af klageren fremsendte kopier af sundhedskort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun ikke var tilstede i metroen den 23. november 2014, og at kontrolafgiften dermed er udstedt til en forkert person,

at hun er indehaver af et pensionistkort,

at hun den 23. november 2014 holdt fødselsdag for sin familie, hvorfor der er villige vidner på, at hun ikke kørte med metroen den dag,

at nogen må have stjålet hendes identitet,

at hun ikke forstår, hvordan hun kan have to sundhedskort,

at hun er forvirret over hele situationen, og fortvivlet over, hvor meget der kan blive foretaget i hendes navn,

at det er belastende at blive beskyldt for noget, som hun 100 % sikkert ikke har gjort,

at der må være flere sundhedskort i hendes navn i omløb, da hun pludselig har 2,

at hun ikke ved, hvilket et af dem der er gyldigt,

at hun har haft periodekort i 15-20 år,

at det havde været nemmere at betale kontrolafgiften på de 750 kr., end at betale klagegebyr og porto for at bringe sagen for ankenævnet, samt

samt, at Metro Service må have et billede af hende, såfremt hun var på stedet ved kontrollen.

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

at klageren har fremsendt det sundhedskort, som hun var i besiddelse af til Metro Service,

at det af klageren fremsendte sundhedskort er identisk med det sundhedskort som passageren fremviste ved kontrollen den 23. november 2014, da gyldighedsperioden er den samme,

at klageren på intet tidspunkt har oplyst, at hun har haft mistet sit sundhedskort,

at klageren i klagen til ankenævnet har anført, at hun har sit fremviste sundhedskort i sin pung,

samt, at det dermed må have været klageren, som foreviste sundhedskortet ved kontrollen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På sekretariatets forespørgsel om der i kontrolsituationen blev underskrevet den slip, hvor passageren kvitterer for modtagelsen af kontrolafgiften, har Metro Service svaret følgende:

"Nej, der er ingen udfyldt slip.

Der er i kontrolsituationen fremvist et sundskort, identisk med det sundhedskort hun efterfølgende tilsender os på forlangende. (Samme udstedelsesdato)."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 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:

”2.3 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. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

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 stregkode 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.(...)
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.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

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."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Metro Service ikke har kunnet fremlægge den kvittering for modtagelse af kontrolafgiften, som normalt underskrives af passageren i forbindelse med kontrollen.

Vedrørende kontrolafgiften:

Det ved kontrollen foreviste sundhedskort havde gyldighedsdato fra den 25.07.2014, hvilket er samme dato som det sundhedskort, klageren efterfølgende indsendte til Metro Service.

Af begge billeder af sundhedskortet fremgår en identisk plet ud for klagerens navn i højre side, og ankenævnet lægger følgelig til grund, at der er tale om det samme sundhedskort.

Klageren har oplyst, at hun hele tiden har haft sundhedskortet i sin besiddelse, og at det ikke har været stjålet.

På den baggrund finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at det var klageren, som rejste uden billet og ved kontrollen den 23. november 2014 fremviste sundhedskortet til kontrolpersonalet, samt at kontrolafgiften blev udstedt til klageren.

Hvis klageren mener sig udsat for identitetstyveri, bør hun rette henvendelse til politiet.

Vedrørende rykkergebyret:

Da klageren ikke betalte beløbet på de 750 kr. inden betalingsfristen på 14 dage, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende hende en rykker-skrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 10. december 2014, og yderligere en rykkerskrivelse med endnu et rykkergebyr på 100 kr. den 26. februar 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 af 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævnensformand