

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0049

Klageren: XX
1416 København K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Periodekort var udløbet dagen inden kontrollen

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften nedsat
Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr og skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren forsøgte om eftermiddagen den 11. februar 2016 at forny sit periodekort (pensionistkort) i en 7-Eleven kiosk på Nørreport st., men medarbejderen i kiosken kunne af tekniske grunde ikke forny kortet, da det tidligere var blevet fornyet i en kiosk i Amagercentret og havde et ciffer for meget på stamkortet.

Klageren har oplyst, at hun troede, at kortet var gyldigt til og med den 11. februar 2016, idet hun havde forvekslet udstedelsesdatoen og udløbsdatoen, og hun steg derfor om aftenen på metroen uden at købe anden rejsehjemmel eller anvende sit rejsekort.

Mellem DR Byen st. og Sundby st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og hun blev i den forbindelse opmærksom på, at hendes periodekort var udløbet dagen forinden. Hun blev derfor kl. 20:04 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift anført som årsag til kontrolafgiftens udstedelse:

” 1 dag gl. ABK ”



Foto fra stewardens PDA

Ifølge klageren oplyste stewarden, at da periodekortet var udløbet dagen før, var der mulighed for at få nedsat kontrolafgiften.

Den 14. februar 2016 købte klageren et helt nyt periodekort (pensionistkort) på Østerport st., da det udløbne periodekort heller ikke her kunne fornys pga. for mange cifre på kortet.



Klagerens nye periodekort

Senere samme dag anmodede klageren Metro Service om at få nedsat afgiften med følgende begrundelse:

"11.2 2016 tog jeg metroen ved 20 tiden i den tro, at mit pensionistkort stadig var gyldigt. Ved samtalen med kontrolløren opdagede jeg, at jeg havde taget den øverste dato, som var 11 feb. for at være udløbsdatoen, og altså havde byttet rundt på udstedelses- og udløbsdatoen, som var d. 10 feb-16. Det var min fejl, men ekstra bittert, fordi jeg om eftermiddagen havde forsøgt at forny mit pensionistkort på Nørreport st. Den kvindelige funktionær i 7 eleven dér fortalte, at der var et ciffer for meget på mit periodekort, fordi det var udstedt i en kiosk i Amager centret, og at jeg derfor ikke kunne forny kortet på Nørreport st. Jeg brugte senere kortet i god tro, hvor jeg blot kunne have brugt mit rejsekort- Da jeg kun har min folkepension og fejlen skete en dag efter udløbsdatoen, håber jeg meget at kunne få nedsat afgiften. I dag 14.2 fornyede jeg pensionistkortet på Østerport og ser nu, at det skulle have været med tilbagevirkende kraft. Jeg håber I kan bære over med min fejl VH BK"

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 15. februar 2016 med følgende begrundelse:

"...

Ud fra den medsendte kopi af dit periodekort kan vi se, at du ikke har fornyet dit kort kontinuerligt omkring tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor dit kort ikke var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Det fremviste kort udløb den 10. februar 2016, og du fornyede det først efter kontrolafgiftens udstedelse, den 14. februar 2016. Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

..."

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse har sekretariatet fra DSB indhentet oplysninger om periodekort og fornyelse på Nørreport og oplyst klageren derom.

Spørgsmål til klageren:

"I forbindelse med ankenævnets kommende behandling af sagen, har sekretariatet undersøgt spørgsmålet om stamkortnumrene nærmere. Det viser sig, at stamkort udstedt af Movia udstedes med en 8-cifret stamme, og fordi DSB's tekniske system er 7-cifret, kan de ikke forny et sådant kort med 8 cifre.

Det fremgår af DSB's hjemmeside, at periodekort, som er udstedt af Movia, således som dit var, ikke kan fornyes i DSB, men de kan udstede et nyt kort uden vederlag og anvende billedet fra det gamle stamkort:

Stamkort og værdiindlæg

Et stamkort indeholder dit navn, adresse og købte zoner samt et vellignende foto af dig selv på 25-35 x 35 mm. Ansigtet skal fylde 2/3 af billedet, og dit ansigt skal være tydeligt og genkendeligt. Religiøs hovedbeklædning er tilladt.

Du får stamkort når du køber et fysisk Periodekort / Pendlerkort / Pensionistkort til Hovedstaden.

Ved fornyelse af Periodekort / Pendlerkort / Pensionistkort i DSB Billetautomat skal dit stamkort være fra efter 2007, og lavet hos DSB (i et DSB Billetsalg, en 7-Eleven eller Kort & Godt på en DSB-station eller via www.dsb.dk).

Kort der er lavet hos fx Movia eller andre trafiksselskaber, i kiosker med billetsalg eller andre steder, kan desværre ikke bruges. Har du et sådan kort, kan du få lavet et nyt stamkort gratis i et DSB Billetsalg på stationerne inkl. 7-Eleven på stationerne.

Værdiindlæg er dit udskiftelige indlæg i dit Periodekort / Pendlerkort / Pensionistkort med antal af zoner og gyldighedsperiode.

Du bedes derfor nu oplyse mere specifikt, hvilken vejledning du modtog i 7-Eleven på Nørreport den 11. februar 2016 om dit periodekort, som de ikke kunne forny. Fortalte de, at de kunne udstede et nyt kort til dig uden beregning? Var du i den store 7-Eleven nærmest Gothersgade eller i den lille ved Fiolstræde? Hvorfor valgte du ikke på stedet at få udstedt et nyt kort, hvis du fik oplyst, at dette kunne ske vederlagsfrit?"

Svar fra klageren:

"Jeg var i den 7-Eleven der er nærmest Fiolstræde. Her fik jeg oplyst, at jeg kunne forny mit kort på Østerport ell. Hovedbanen, men det kunne jeg ikke nå samme aften, da jeg skulle til et arrangement ... i Købmagergade efterfølgende, og derfor havde planlagt fornyelsen af mit periodekort i 7-Eleven i forbindelse hermed.

Den kvindelige funktionær i 7-Eleven oplyste mig ikke om, at jeg ville blive opkrævet et nyt gebyr fordi jeg skulle have lavet nyt stamkort. Hun sagde derfor heller intet om, at jeg kunne få lavet et nyt stamkort uden noget gebyr. Jeg var altså uvidende om problemstillingen med nyt gebyr. Men da jeg et par dage efter ville forny mit kort på Østerport st. fik jeg her at vide, at jeg ikke kunne forny kortet med det forkerte antal cifre, men i stedet var nødt til at betale gebyr for et nyt periodekort. Det gjorde jeg så, selvom jeg ikke fandt det rimeligt.

På Østerport var man altså heller ikke klar over, at jeg burde have fået lavet det nye stamkort gratis på grund af uoverensstemmelsen mellem antallet af cifre på periodekort hos DSB og hos Movia."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 11. februar 2016 kl. 20:04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes pensionistperiodekort var udløbet den 10. februar 2016.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

En kontrolafgift for manglende fornyelse af periodekort kan nedsættes til/annulleres mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis periodekortets gyldighedsperiode ikke er overskredet med mere end maksimalt et døgn på kontroltidspunktet, og kortet fornyes med tilbagevirkende kraft.

Klageren opfyldte på kontroltidspunktet den første betingelse.

Klageren har oplyst, hvorledes hun blev informeret ved forsøg på fornyelse af periodekortet i 7-Eleven på Nørreport st. ved Fiolstræde. Det fremgår, at hun blev vejledt om, at de ikke kunne forny kortet, og at dette skulle ske på Hovedbanegården eller Østerport st. Det er i sig selv korrekt, at et periodekort udstedt af Movia (som har 8 cifre) ikke kan fornyes i DSB-regi, men klageren blev ikke vejledt om, at 7-Eleven ved Gothersgade kunne udstede nyt periodekort til hende uden beregning.

Hvis man klikker på linket "Kundeservice" på forsiden på Metro Services hjemmeside, får man følgende information ved at klikke på "Indsigelse over kontrolafgift":

"Vil du klage over en kontrolafgift, du har modtaget i Metroen? Hvis du har fået en kontrolafgift, fordi du havde glemt at medbringe eller forny dit periodekort, kan du sende os en kopi af det gyldige kort."

Til sammenligning er teksten på DSB's hjemmeside sålydende, hvis man klikker på "Jeg havde glemt at forny mit periode- eller pendlerkort":

"Har du glemt at forny dit periode- eller pendlerkort, har du mulighed for at få nedsat kontrolafgiften til 125 kr. Det kræver, at kontrolafgiften er udskrevet senest dagen efter kortets udløb, og at kortet er fornyet med start samme dag, som du fik kontrolafgiften."

Uanset formuleringen på kontrolafgiften: "OBS kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort" finder ankenævnet efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder i den konkrete sag, at Metro Service Kundeservice derfor burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr., som hvis klageren havde opfyldt begge betingelser herfor.

Ankenævnet har udover teksten på Metros hjemmeside tillige lagt vægt på, at klageren forsøgte at forny sit periodekort samme dag, som kontrolafgiften blev udskrevet, men på grund af fejlagtig rådgivning måtte opgive dette, og at det herefter måtte anses for undskyldeligt, at klageren ventede til den 14. februar 2016 med at få udstedt et nyt periodekort, til hun kom i nærheden af Østerport st., således som hun havde fået oplyst i 7-Eleven på Nørreport st.

Ankenævnet bemærker, at klageren har oplyst, at da hun henvendte sig på Østerport st., måtte hun betale et gebyr for det nye periodekort. Dette gebyr er efter ankenævnets oplysninger tilbagebetalt klageren.

DSB vil dog alligevel modtage kopi af denne afgørelse, idet ankenævnet henstiller til, at salgspersonale i DSB-regi instrueres i at oplyse kunder med periodekort udstedt af Movia om, at kunden vederlagsfrit kan få udstedt et nyt kort, og hvor dette kan ske.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

” Jeg er pensionist uden anden indtægt end min folkepension, hvorfor min økonomi er meget knap. Dels af denne grund og dels på grund af to principielle forhold vedr. forløbet, vil jeg appellere til Ankenævnet om at nedsætte en kontrolafgift som jeg fik i metroen d. 11.2 2016, én dag efter udløbsdatoen:

Fredag d.11.2 2016 tog jeg metroen ved 20 tiden i den tro, at mit pensionistkort var gyldigt. Ved samtalen med metro-kontrolløren opdagede jeg, at jeg i distraktion havde misforstået den øverste dato, som var 11. feb. (15) for at være udløbsdatoen. Jeg havde altså desværre byttet om på udstedelses- og udløbsdatoen, som var d. 10 feb-16.

Fejlen var min, men jeg vil bede jer om at tage i betragtning, at jeg den samme eftermiddag - før jeg fik ”bøden” - havde forsøgt at forny mit pensionistkort på Nørreport st. Her fik jeg hjælp af en kvindelig funktionær i 7/eleven, men maskinen kunne ikke forny mit periodekort af tekniske grunde. Den kvindelige funktionær fortalte, at der var et ciffer for meget på mit periodekort, fordi det tidligere var fornyet i en kiosk i Amager centret, og at jeg derfor ikke kunne forny kortet på Nørreport st.

Jeg skulle skynde mig videre til et møde og brugte bagefter kortet i god tro i metroen. Metro-kontrolløren forstod imidlertid, at jeg havde lavet en uforsætlig fejl og fortalte mig, at da fejlen var sket blot én dag efter udløbsdatoen, var der mulighed for, at jeg kunne få nedsat afgiften. Det stod imidlertid ikke oplyst på kontrol-afgiften, at det er en forudsætning for at få nedslag i afgiften ved en dags overskridelse af kortets udløbstid, at man fornyer sit periodekort samme dag, som man har fået afgiften. Derfor brugte jeg mit rejsekort til kørsel om lørdagen 12.2, for så om søndagen 13.2 at måtte købe et helt nyt pensionistkort på Østerport st., da man heller ikke her kunne forny mit pensionistkort på grund af den talfejl kiosken i Amagercentret havde lavet på mit kort.

Metroselskabet fastholdt desværre i brev til mig af 15. feb., at jeg skulle betale den fulde bøde på 750 kr., fordi jeg efter kontorets opfattelse ikke havde fornyet mit kort kontinuerligt. Derfor vil jeg her gøre opmærksom på, at jeg i samtlige 5 år siden jeg blev folkepensionist har fornyet mit pensionistkort kontinuerligt, lige bortset fra sommerferierne. Jeg mener ikke, det er fair, at metroselskabet ser fuldstændig bort fra, at jeg med hjælp fra en kvindelig funktionær på Nørreport st. havde forsøgt at forny mit pensionistkort den 11.feb. om eftermiddagen, altså før jeg fik kontrolafgiften. Den tekniske talfejl, der forhindrede maskinen i at udstede kortet er jo et mellemværende mellem metro/DSB/busselskaberne og de kiosker, der har mandat til at udstede periodekort, men gør det forkert. Derfor kunne man have ladet denne fejl falde ud til min fordel.

Men langt vigtigere er den omstændighed, at det principielt er mangel på retvisende information til de rejsende, at vigtige regler vedr. mulighed for nedslag af kontrolafgiften i særlige situationer ikke står oplyst på kontrolafgiften.

På grund af mine begrænsede økonomiske midler håber jeg derfor, at ankenævnet grundet omstændighederne vil genvurdere om jeg bør få nedsat min kontrolafgift.”

Indklagede anfører at:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 11. februar 2016 kl. 20:04. Klager fremviste et periodekort, der var udløbet den 10. februar. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Efterfølgende retter klager henvendelse til Metro via formularen på hjemmesiden og vedhæfter en kopi af et periodekort, der er fornyet den 14. februar 2015, og dermed første 4 dage efter det tidligere korts udløb og 3 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Da periodekortet dermed ikke er fornyet indenfor rejsereglernes tidsfrist fastholder vi kontrolafgiften.

Klager skriver i sin henvendelse, at fordi det ikke står beskrevet på selve kontrolafgiften, at man skal forny sit periodekort med tilbagevirkende kraft m.m. for at have mulighed for nedsættelse af kontrolafgiften til et administrationsgebyr, fornyede hun først sit kort 4 dage efter udløbet. Men klagers påstand er ikke korrekt. På kontrolafgiften står der:

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet 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

På vores hjemmeside, dér hvor man udfylder formularen vedrørende kontrolafgifter <http://www.m.dk/#!/kundeservice?79A2C60D> er teksten fra kontrolafgiften yderligere uddybet:

Udfyld formularen online

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort, og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift. Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften annulleret mod et ekspeditionsgebyr på 125 kroner på følgende betingelser:

- gyldighedsperioden må ikke være overskredet med mere end maksimalt 1 døgn på kontroltidspunktet
- kortet skal fornyes med tilbagevirkende kraft på en station
- fornyelsen skal ske senest 14 dage efter gyldighedsperiodens udløb
- kopi af det fornyede kort skal sendes til Metroens Kundecenter inden 14 dage

Klager skriver i sine henvendelser desuden, at hun troede at hendes periodekort var gyldigt fordi hun havde misforstået gyldighedsperioden. Imidlertid beskriver klager, at hun tidligere samme eftermiddag (den 11. februar) havde forsøgt at forny periodekortet, men at der havde været tekniske vanskeligheder i den forbindelse. Vi beklager naturligvis, at klager ikke kunne forny sit kort hos 7/11 på Nørreport station da hun

ønskede det, men udleder samtidigt af klagers udsagn, at hun var bevidst om, at kortet ikke længere var gyldigt da hun steg ombord på toget samme aften.

Klager argumenterer i sin skrivelse til ankenævnet for, at fejlene i kort-maskinerne hos DSB / 7-11 bør føre til en annullering af hendes kontrolafgift hos Metro. Som tidligere nævnt beklager vi, at klager er stødt på problemer i forbindelse med fornyelse af sit periodekort, men mener ikke, at det kan være undskyldelighed for ikke at anskaffe sig anden gyldig rejsehjemmel inden rejsens start.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner. Vi har forståelse for, at klager, efter eget udsagn, har begrænsede økonomiske midler til sin rådighed og vil gerne tilbyde en 3 måneders rateaftale hvis det kan gøre betalingen lettere."

Hertil har klageren anført:

"Jeg har nogle bemærkninger til metroselskabets svar i følgende afsnit længere nede:

1.

"Klager skriver i sin henvendelse, at fordi det ikke står beskrevet på selve kontrolafgiften, at man skal forny sit periodekort med tilbagevirkende kraft m.m. for at have mulighed for nedsættelse af kontrolafgiften til et administrationsgebyr, fornyede hun først sit kort 4 dage efter udløbet. Men klagers påstand er ikke korrekt. På kontrolafgiften står der":

"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"

Birthe: Som det fremgår af teksten fra bagsiden af kontrolafgiften, som kun omtaler glemt medbringelse af et på reisetidspunktet gyldigt periodekort, får man som kunde blot det indtryk, at det er i orden, hvis man generelt indsender dokumentation for en forglemmelse inden 14 dage.

På bagsiden af indbetalingskortet står der imidlertid intet om den situation, hvor udløbsfristen for periodekortet er overskredet med højst 24 t. = 1 dag, i hvilket tilfælde kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr. ; forudsat at fornyelsen sker med tilbagevirkende kraft fra udløbsdatoen.

Metroselskabet siger at denne oplysning står på selskabets hjemmeside. Men det mærkelige var og er, at det link hvor denne oplysning må stå HVERKEN VIRKEDE DA JEG SKREV MIN KLAGE ELLER NU, hvilket kan afprøves herunder på linket. "Jeg havde glemt mit periodekort/personlig billet derhjemme - eller havde glemt at forny det." (Kopieret fra metroselskabets hjemmeside i dag). Da jeg indsendte min klage var det altså slet ikke muligt at få oplysningen om, at man skulle forny sit kort med tilbagevirkende kraft!

Metro Kundeservice

Drejer din henvendelse sig om:

En kontrolafgift ("bøde")

• Jeg havde glemt mit periodekort/personlig billet derhjemme - eller havde glemt at forny det

2. Selskabet skriver desuden: "Vi beklager naturligvis, at klager ikke kunne forny sit kort hos 7/11 på Nørreport station da hun ønskede det, men udleder samtidigt af klagers udsagn, at hun var bevidst om, at kortet ikke længere var gyldigt da hun steg ombord på toget samme aften."

Birthe: Mit svar herpå er, at det ikke er unormalt, men derimod fornuftigt at forny sit periodekort før sidste udløbsdag. (som jeg jo troede det var) Desuden kan jeg forsikre metroselskabet om, at jeg ikke var bevidst om at mit kort var udløbet, da jeg om aftenen steg på metroen. Havde jeg været bevidst om det, havde jeg blot brugt mit rejsekort, som jeg havde i min pung.

Dels går jeg ikke ind for at snyde for at betale billet, når man kører med metro, tog eller bus. Og dels ville jeg aldrig bevidst udsætte mig selv for den risiko at få en bøde på 750 kr.

Som nævnt ovenfor virker (og virkede) det link ikke, som på metroens hjemmeside må indeholde oplysningen om at man skal forny sit kort med tilbagevirkende kraft, hvis udløbsdatoen er overskredet med højst 24 t. på kontroltidspunktet

Da denne afgørende oplysning på metroselskabets hjemmeside var utilgængelig, er det en yderligere grund til, at selskabet bør give mig nedsættelse af bøden til kontrolafgift på 125 kr. Jeg bemærkede den dag jeg sendte min klage, at et af linkene ikke virkede, men vidste jo ikke hvilke oplysninger linket indeholdt.

Jeg vil opfordre metroselskabet til mundtligt at instruere sine stewarder, om at oplyse rejsende - der ved en forglemmelse har været så uheldige at overskride deres korts fornyelse med blot 1 dag - om at kortet skal fornyes med tilbagevirkende kraft fra udløbsdatoen. Det ville være en god og rimelig kundeservice overfor kunder, der som jeg, løbende fornyer deres periodekort hele året igennem, bortset fra sommerferien.

Der er ingen tvivl om, at stewarden kunne se på mig, at den manglende fornyelse af mit kort var en forglemmelse og ikke en bevidst handling, hvilket han da også gav udtryk for."

Hertil har indklagede anført:

"I De fælles Rejseregler står:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokaltog Region H kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på jf. www.dinoffentligetransport.dk og www.dsb.dk.

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på jf. www.dinoffentligetransport.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på www.dinoffentligetransport.dk og www.dsb.dk.

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 førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

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 eller påtegnes hos buschaufføren i takstområde Vest og Syd. I takstområde Hovedstad henvises kunder til at stemple på stationen, hvis der ikke er fungerende klippekortautomat i bussen. Hos Lokaltog Region H 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.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

Af klagers første henvendelse til Ankenævnet fremgår det, at hun var bevidst om, at hendes periodekort udløb dagen før hun modtog kontrolafgiften, idet klager oplyser, at hun samme eftermiddag som hun fik afgiften om aftenen, havde henvendt sig hos 7/11 for at forny kortet. Vi har forståelse for, at man måske kan være lidt uopmærksom og måske have glemt at kortet var udløbet dagen forinden. Men i den konkrete sag fornyer klager ikke kortet indenfor 24 timer med tilbagevirkende kraft således at det fornyede kort var gældende den 11. februar hvor hun fik afgiften, men fornyer først kortet den 14. februar og ikke med tilbagevirkende kraft, hvilket betyder, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen den 11. februar 2016.

Klager skrev i seneste mail til Ankenævnet:

[Klager]: Som det fremgår af teksten fra bagsiden af kontrolafgiften, som kun omtaler glemt medbringelse af et på reisetidspunktet gyldigt periodekort, får man som kunde blot det indtryk, at det er i orden, hvis man generelt indsender dokumentation for en forglemmelse inden 14 dage.

På bagsiden af indbetalingskortet står der imidlertid intet om den situation, hvor udløbsfristen for periodekortet er overskredet med højst 24 t. = 1 dag, i hvilket tilfælde kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr.; forudsat at fornyelsen sker med tilbagevirkende kraft fra udløbsdatoen.

Metroselskabet siger at denne oplysning står på selskabets hjemmeside. Men det mærkelige var og er, at det link hvor denne oplysning må stå HVERKEN VIRKEDE DA JEG SKREV MIN KLAGE ELLER NU, hvilket kan afprøves herunder på linket. "Jeg havde glemt mit periodekort/personlig billet derhjemme - eller havde glemt at forny det." (Kopieret fra metroselskabets hjemmeside i dag). Da jeg indsendte min klage var det altså slet ikke muligt at få oplysningen om, at man skulle forny sit kort med tilbagevirkende kraft!

Herunder er atter indsat teksten fra selve kontrolafgiften. Vi undrer os over, at klager hævder at teksten kun omtaler 'glemt kort', da teksten udtrykkeligt henviser til at man efterfølgende har mulighed for at fremvise et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort. Intet sted i teksten står der noget om, at det udelukkende skulle være gældende for et periodekort man har glemt hjemme. Tværtimod beskriver teksten at for at få en kontrolafgift nedskrevet til et administrationsgebyr, skal man forevise et personligt kort, som var gyldigt på det tidspunkt man rejste – underforstået, at så kan man ikke vente 3-4 dage med at forny, da man jo så netop ikke har gyldig rejsehjemmel for det tidspunkt man benyttede den offentlige transport.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på **rejsetidspunktet 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

Hvad angår oplysningerne på hjemmesiden kan vi ikke genkende, at linket ikke skulle virke. Vi har netop selv afprøvet det i såvel Explorer som Chrome og linket er aktivt i begge de to mest almindelige browsere. Hjemmesiden har ikke været gået ned og vi har ikke modtaget underretning fra andre kunder og/eller samarbejdspartnere om at noget ikke har virket.

Naturligvis skal vore stewards være serviceminded og hjælpsomme, også når de må udskrive en kontrolafgift. At vejlede afgiftsmodtagerne om specifikke forhold, der måtte være gældende for eventuel nedskrivning af en specifik afgift mener vi dog, hører ind under sagsbehandling og stewarderne har ikke mandat til at foretage nogen form for sagsbehandling. I billetteringssituationer må stewarderne alene forholde sig til om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel og hvis det ikke er tilfældet da udskrive en afgift og selvfølgelig oplyse passageren om, at man skriftligt kan reklamere over afgiften til Kundeserviceafdelingen.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på en tidligere sammenlignelig klagesag (2011-0174), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

Klageren har sluttelig anført:

"Jeg vil til lige tilføje min tidligere oplysning om, at linket til lige præcis den underside på DSB's hjemmeside vedr. glemt fornyelse af periodekort- hvor man kunne læse oplysning, om at man ved blot én dags glemt fornyelse kunne undgå bøde ved at forny sit kort fra den dato, hvor man havde fået bøden - ikke fungerede den aften jeg havde fået bøden og søgte oplysninger på DSB's hjemmeside.

Dette link fungerede stadig ikke flere uger efter, da jeg undersøgte DSB's hjemmeside igen i forbindelse med svar til jer. Da jeg den omtalte aften læste alle de øvrige link vedr. forsinkelse af fornyelse, måtte jeg senere konkludere, at de oplysninger der fortalte, hvordan man kunne undgå bøde ved kun en dags forglemmelse af fornyelse af periodekort netop stod i det link, der IKKE fungerede."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved