

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0106

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at køre uden periodekort / havde tabt dette.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 31. marts 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. juni 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste den 27. marts 2009 med Metroen fra Frederiksberg til Amagerbro i takstzone 01 og kl. 20:20 blev han pålagt en kontrolafgift for at rejse uden billet.

Klageren henvendte sig derefter til Metroservice og bad om annullering af kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. Han henviste til, at han havde tabt sit månedskort men siden den 6. marts 2009 havde været tilmeldt abonnementservice. Men han havde ikke kunnet få et erstatningskort fra DSB, hvorfor han vedlagde en e-mail af 31. marts 2009 fra DSB Kundecenter Abonnementservice, hvori var anført, at han havde haft kort fra 6. til 31. marts til zonerne 01 og 02.

Metroservice fastholdt kontrolafgiften efter at have set en kopi af klagerens periodekort, der var gyldigt fra den 6. til den 30. april 2009 og henviste til, at DSB havde bekræftet, at klageren ikke havde haft abonnentskort i marts måned. Hans tilmelding af 6. marts 2009 til abonnementsordningen havde først virkning fra den 1. april 2009, hvilket var årsag til, at der ikke kunne udstedes et erstatningskort, efter at klageren mistede sit kort i marts måned.

Metroservice anførte, at de havde kontaktet DSB, der stillede sig uforstående over for medarbejderens oplysning om zonerne, da det ikke registreres noget sted, hvilke zoner, man har periodekort til.

Metroservice har i forbindelse med denne klage rettet henvendelse til den pågældende medarbejder i DSB, der i e-mail af 4. november 2009 har svaret følgende: "[Som du kan se med den røde skrift, har \[klageren\] selv oplyst, han havde zone 1 og 2, og bad mig skrive det i en mail tilbage. Vi har ikke mulig-](#)

hed for at se hvilke zoner kunden skal bruge, da vi ikke er oplyst om kundens rejsemønster, men kun det antal zoner kunden skal bruge.

Zonerne står på kundens stamkorts højre side, og den kan vi ikke se i abonnementservice, da der på tilmeldingen kun står antal zoner kunden skal bruge. Mailen er sendt den 12 maj 2009.

Hej Rene

Det tror jeg er en fejl - det var kun zone 1 og 2 :-). Kan du skrive hvad zone det var, og hvilken pris, vil det være helt perfekt."

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING: Der er indhentet en udtalelse fra DSB Abonnements-service om klagerens abonnementsforhold, og DSB har svaret følgende:

"[Klageren] har gentilmeldt sig abonnementservice den 6. marts 2009, og det første kort fra abonnements-service er sendt til ham med virkning fra 1. april 2009 gældende for 2 zoner, på stamkort nr. 2890152.

Den 6. april har [klageren] skiftet stamkort til 4401089 - også dette på 2 zoner. Han afhentede den 16. april 2009 et erstatningskort og fik igen et nyt stamkort på nummer 4414291, gældende fra 16. april til 31. maj 2009. Dette kort var også til 2 zoner.

Vi har siden leveret kort til ham hver måned på sidste stamkortnummer. Når kunden tilmelder sig abonnements-service, kan vi kun lave et kort gældende fra den første, indtil da kan de købe et "startskort" gældende frem til vores kort kommer, dette er IKKE et abonnementskort, men et kontantkøbskort."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at han havde smidt sit månedskort, der gjaldt fra 6. til 31. marts 2009, hvorefter han havde tilmeldt sig abonnements-service,

at han efter henvendelse til DSB fik en skriftligt dokumentation på, at han havde haft zone 01 og 02 i den ovennævnte periode, og som er fremlagt i sagen,

at Metro har nægtet at anerkende dette dokument, men påstår at DSB ikke kan se dette i deres system - i direkte modstrid med den dokumentation, som han har modtaget af DSB, samt

at han ikke vil betale 600 kr. men kun 100 kr., da han havde et legitimt månedskort med de rigtige zoner, da han blev pålagt kontrolafgiften.

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

at når en kunde, der har månedskort, ikke i kontrolsituationen har kunnet fremvise dette, kan kontrolafgiften reduceres til 100 kr., hvis kunden fremsender en kopi af det gyldige kort (både stamkort og værdiindstik) til Metroservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse,

at for kunder, der er tilmeldt abonnements-service, gælder samme regler, da det ikke af DSB's systemer fremgår, hvilke zoner kortet er udstedt til,

at klageren ikke har fremsendt kopi af det gyldige kort,

at i modsætning til ankenævnets tidligere afgørelse i sag nr. 2009-0049 er der ikke tale om en kunde, der gennem længere tid har været tilmeldt abonnementservice, men derimod en kunde, der den 6. marts 2009 tilmeldte sig abonnementservice,

at ved tilmelding til abonnementservice vil ordningen altid starte fra den 1. i den efterfølgende måned. I denne konkrete sag trådte ordningen således i kraft fra den 1. april 2009, pr. hvilken dato Metroservice har fået bekræfte hos DSB, at klageren er registreret som abonnementservicekunde i deres system,

at det kort, som klageren var i besiddelse af i perioden fra den 6. til den 31. marts 2009 er et kontantkøbskort. Dette kort er ikke registreret i noget system hos DSB, og der vil ikke kunne udstedes et erstatningskort, hvis kontantkøbskortet bortkommer,

at nedskrivning hos Metroservice altid er betinget af, at de modtager en kopi af det månedskort (abonnementservicekort eller kontantkøbskort), der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse,

at da klager aldrig har fremsendt en kopi af kontantkøbskortet, er afgiften fastholdt på det fulde beløb, samt

at ifølge oplysningerne i e-mail af 4. november 2009 fra den pågældende medarbejder i DSB, er den e-mail, som blev sendt til klageren den 31. marts 2009, udfærdiget på baggrund af oplysninger fra klageren selv, da DSB ikke har mulighed for at se informationerne i deres system.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgift
Parternes korrespondance

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I medfør af § 2, stk. 2 i lov om jernbanevirksomhed mv., er der udstedt bekendtgørelse nr. 442 af 7. juni 2002 om den københavnske Metro. I bekendtgørelsens § 11, er det fastsat, at driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser.

I Metroens forretningsbetingelser pkt. 6, fremgår følgende:

”Alle kunder skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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. Metro Stewarden kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet

tvivl:

- Om personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- Om personen rejser på en andens abonnementskort
- Om 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 600 kr. for voksne, 300 kr. for børn. 300 kr. for hunde. Medtages cykler uden gyldig billet og medtages cykler i det spærrede tidsrum, betales en kontrolafgift på 100 kr. Har du gyldigt månedskort (med foto), men glemte dette, kan afgiften reduceres til 100 kr. såfremt kopi af månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.”

Klageren havde et periodekort (kontantkøbskort) gyldigt fra den 6. til den 31. marts 2009, som han ikke kunne forevise i kontrolsituationen, og som han heller ikke kunne forevise efterfølgende, da han havde tabt dette. Dermed opfyldte han ikke betingelserne i Metroens forretningsbetingelser punkt 6 for at få refunderet en del af den pålagte kontrolafgift.

Den omstændighed, at klageren den 6. marts 2009 tilmeldte sig abonnementservice med virkning fra den 1. april 2009, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages fra at betale den pålagte kontrolafgift eller at afgiften skal nedskrives til 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

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. december 2009.



Tine Vuust
Nævnshoved