

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0280

Klageren: xx

Indklagede: Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Ikke forevist tillægsbillet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 23. oktober 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. november 2009.

Omstændigheder: Klageren har til sagen indsendt følgende beskrivelse af forløbet:

"Jeg kørte d.10.9.2009 fra Amagerbro station (Her købte jeg en 2 zoners billet, ved en fejl, det skulle have været en tillægsbillet) til Amager Strand, efter et kort ærinde kørte jeg fra Amager strand mod Vanløse.

På Øresund Station kommer jeres kontrollør og beder om at se billet. Jeg viser mit månedskort og siger at jeg har købt en tillægsbillet, som jeg prøver at finde i min taske.

Her starter balladen... Jeres kontrollør tager umiddelbart herefter en blok og rækker den til mig. Undrende spørger jeg hvad jeg skal med den. "Navn og adresse" siger han. "Hvad?" siger jeg og rækker blokken tilbage til ham. "Hvis du ikke skriver dit navn og din adresse, tilbageholder jeg dit månedskort", siger han. Nu er jeg et stort spørgsmålstejn og kigger vantro på ham, hvorefter han siger: "Det kan jeg godt". Jeg siger: "Sig mig en gang, giver du mig en bøde? Jeg siger jo til dig, at jeg har en tillægsbillet, giv mig lige et øjeblik til at finde den". Han begynder at notere ned fra mit månedskort og siger: "Det gælder for alle, alle behandles ens". Jeg ved slet ikke hvad han snakker om. Hvorefter jeg siger: "Jamen så kan jeg jo bare skrive noget volapyk på blokken". Han siger: "Ja, ja for vi kan godt finde dig alligevel. Jeg er på nuværende tidspunkt meget vred og skriver noget volapyk på blokken. Han giver mig månedskortet og girokortet og går videre i metroen. Jeg står på hovedet i min taske

og finder 2 zoners billetten og går ned til ham og siger jeg har jo billetten her. Hvor-
efter han ikke en gang vender sig om og kigger på mig, men siger: "Du må kontakte
kundeservice". "A' hva' for noget?", siger jeg, "vel vil jeg ej bruge mere tid, på din
uforskammede opførsel". På dette tidspunkt er vi nået til Christianshavn, hvor han
bare står af!!!"

Kontrolafgiften er udskrevet kl. 13.35 og det er anført, at der mangler zone 03.

Efter at have modtaget en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. skrev klageren den
23. oktober 2009 til Metroservice og medsendte kopi af en billet gyldig fra kl. 12.45 i to zoner fra
zone 01.

Kontrolafgiftens for- og bagside ser således ud:

Reg.nr.	Kontonr.	INDBETALINGSKORT	
Betaling-ID og indbetaler		Kan betales i pengeinstitut og på posthuse	
0212404 8		Kreditnummer og beløbsmodtager 85 61 16 15 Metro	
Bedes oplyst ved alle henvendelser		Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S	
Indbetaler		Underskrift ved overførsel fra konto	
Kroner	Ore	Betalingsdato	
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt			
+71 < 000000002124048 +85611615 <			
KA 71	0212404 8	Kontrolafgift	
Fra		Kun gyldig i Metro	
Til		Kødens	
Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.		Kroner	
Betalings- og ankefrist 14 dage.		Ore	
Telefon 70 15 16 15		Kvittering	
Kreditnummer og beløbsmodtager 85 61 16 15 Metro		Check og tj vende accept betale under fordeling af pengeinsti- tut- betaleren. Med konstant betaling i pen- geinstitut med terminal er det udelukkende pengeinsti- tutets kvitte- ringstyre der er ansvarlig for muligt betalt der er indbe- talt.	
Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S			

Vigtige oplysninger

Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldigt som enkeltbillet i Metroen til den bestemmelsesstation, der står på afgiften.

I rubrikken "voksen" og "barn" er anført henholdsvis det antal voksne eller børn, som billetten er udstedt til. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.
For befordring gælder i øvrigt bestemmelserne i Metroens rejseregler, som forefindes på vores hjemmeside www.m.dk og i foldere på de fleste stationer. Et eksemplar af Metroens rejseregler kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.
Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato betales i bank eller på posthus ved brug af dette indbetalingskort.
Eventuel indsigelse skal ske ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. (Adressen fremgår af forsiden.)
Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort indsigelse over for Metro Kundeservice mod den krævede betaling, udsendes der påmindelsesbrev. Ved påmindelse beregnes et ekspeditionsgebyr.
Udebliver betaling efter påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive givet videre til inddrivelse via SKAT Inddrivelsescenter eller retslig inkasso, ligesom registrering i RKI Kreditinformation kan finde sted.
Alle omkostninger i forbindelse hermed vil blive pålagt den person, som kontrolafgiften er udstedt til.

Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt månedskort (med foto).
Kopi af månedskortet fremsendes til Metro Kundeservice, Metrovej 3, 2300 København S - senest 14 dage efter afgiftens udstedelse.
Kopi af kortet kan eventuelt scannes og fremsendes som e-mail på: kundeservice@m.dk.

Uddrag af Metroens rejseregler:
"Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, samt legitimere sig på fyldestgørende måde ved fremvisning af sygesikringsbevis, ID-kort eller andre retsgyldige dokumenter."

Med venlig hilsen

Metro Kundeservice

Metro Kundeservice har åbent mandag til fredag kl. 8-16, telefon: 70 15 16 15.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun havde en korrekt udstedt billet på kontroltidspunktet, men kontrolløren gav hende ikke tid til at lede efter den, da han allerede var i gang med at række hende blokken,

at hun sagde til ham, at hun ville skrive noget volapyk på blokken, idet hun havde en billet på kontroltidspunktet og derfor ikke ville godtage et bødeforlæg på en rejse, som hun mere end rigeligt havde betalt for, hvortil han svarede at de ville finde hende alligevel,

at Metroservice oplyser, at medarbejderen godt er klar over gældende regler for inddragelse af månedskort, men det var han tydeligvis ikke på dette tidspunkt, for der truede han med at tilbageholde hendes månedskort og understregede over for hende, at det måtte han godt,

at Metroservice oplyser, at medarbejderne ikke skal sagsbehandle i kontrolsituation, hvilket hun er klar over, men de skal vel oplyse om, at de er i gang med at udskrive et bødeforlæg og på hvilken baggrund de gør, hvilket kontrolløren på INTET tidspunkt gjorde, samt

at Metroservice oplyser, at hun ikke efterfølgende henvendte sig til kontrolløren for at fremvise billet, hvilket ikke passer, men kontrolløren gad slet ikke kigge på eller tale til hende.

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

at kontrolafgiften er udstedt den 10. september 2009, og da denne ikke blev betalt indenfor betalingsfristen, og der samtidig ikke var fremsendt nogen anke indenfor ankefristen (begge 14 dage), fremsendte Metroservice 1. rykker den 22. oktober 2009. Information om gældende ankefrist fremgår dels af kontrolafgiftens bagside, men også af pjece om Metroens rejseregler, som er tilgængelig på stationer og på www.m.dk,

at klageren henvendte sig via mail til Metroservice den 23. oktober 2009 kl. 21:33, hvilken blev besvaret den 29. oktober 2009, hvor kontrolafgiften blev fastholdt og klageren henvist til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro,

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigning er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen, og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden Herudover er informationen tilgængelig på stationernes infotavler og i foldere på Metrostationer,

at passageren selv skal sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet er upersonlig (og vil kunne overdrages til tredje mand), hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. En billet er derfor kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet. Klageren oplyser at have købt en billet, som ved billetkontrol ikke kunne fremvises, og da hendes månedskort kun indeholder zonerne 1 og 2, udstedte stewarden en kontrolafgift,

at inden stewarden påbegynder den egentlige udfyldelse af kontrolafgiften, gives passageren en kvitteringsdel, som passageren skal udfylde med navn, adresse m.m. Denne kvitteringsdel sættes på bagsiden af den originale kontrolafgift, som stewarden efter endt vagt, afleverer til Kundeservice for registrering og arkivering. På denne kvitteringsdel valgte klager at notere en anden adresse og et falskt cpr-nummer, hvorefter hun kvitterede med sin underskrift,

at stewarden har fulgt gældende procedure. Medarbejderen må ikke i en kontrolsituation sagsbehandle eller forholde sig til enkeltsager men skal udelukkende forholde sig til, om passageren på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel. Er dette ikke tilfældet, skal han udstede en kontrolafgift og henvise til eventuel efterfølgende sagsbehandling hos Kundeservice. Der er således ikke tale om, at stewarden ikke kender til almindelig kundeservice,

at når der udstedes en kontrolafgift, udfylder stewarden som minimum navn, adresse, tidspunkt, dato, kodenr. og beløb. Kundekopien, som er et girokort, udleveres til kunden efter endt udfyldelse. Af girokortet fremgår tydeligt (på forsiden), at dette er en kontrolafgift. Det fremgår tillige, at den udleverede kopi er et indbetalingskort, som kan betales i pengeinstitut eller på posthus, og at der på bagsiden findes nogle vigtige oplysninger,

at den pågældende medarbejder, der har fungeret i sin stilling i 3 år uden at der er stillet spørgsmålstejn til hans tilgang til kunder, har været til samtale, og han erindrer tydelig episoden. Han har forklaret, at han i billetteringssituationen gav klageren god tid til at lede efter sin billet. Da klageren imidlertid efter at have kigget sin taske igennem, ikke kunne finde billetten, valgte han at udstede en kontrolafgift, samt

at på spørgsmålet om inddragelse/tilbageholdelse af månedskort, har stewarden svaret, at han er bekendt med reglerne og kun må inddrage/beholde et månedskort, såfremt der er uoverensstemmelse mellem kontrolnumrene, eller der er foretaget rettelser i kortet. Han har oplyst, at klageren ikke efterfølgende kontaktede ham for at fremvise den nævnte billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsrepræsentanten kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning af zonenummer, dato, klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Metroservice har oplyst, at de har hørt den pågældende kontrollør om sagen, og at han tydeligt husker, at han gav klageren tid til at gennemse sin taske, inden han udskrev kontrolafgiften. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren i kontrolsituationen fik tilstrækkelig tid til at fremfinde sin rejsehjemmel. Da hun herefter ikke kunne forevise gyldig billet til zone 03, er kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet har i tidligere afgørelser fastslået, at efterfølgende forevisning af kort og billetter uden billede ikke kan tages i betragtning som rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Det er anført på den del af kontrolafgiften, som passageren får udleveret, at der er en betalings- og indsigelsesfrist på 14 dage. Da klageren ikke inden for denne frist rettede henvendelse til Metro-service, har de været berettiget til at sende hende et rykkerbrev med et rykkergebyr på 100 kr.

Dette følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende:

”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.”

Ankenævnet kan ikke inden for rammerne for sit virke bedømme, om stewarden optrådte korrekt i kontrolsituationen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro-service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. og rykkergebyret på 100 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. maj 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand