

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0248

Klageren: XX
2720 Vanløse

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. – kørt for langt - og rykkergebyr på 100 kr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. juli 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. august 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle natten til søndag den 8. november 2009 rejse med Metro fra Nørreport i zone 01 til Vanløse station i zone 02 og havde ifølge egne oplysninger stemplet 1 gang på sit 2 zoners klippekort. Men fordi hun havde drukket nogle øl, faldt hun i søvn og blev ifølge det oplyste vækket i Kastrup i zone 04 af 2 stewards. De udskrev kl. 07.00 en kontrolafgift på 600 kr. til klageren for manglende billet og udleverede et girokort, som klageren imidlertid mistede, inden hun nåede hjem.

Klageren opgav i første omgang forkert navn og cpr-nr. På den interne del af kontrolafgiften er anført følgende: "den samme person med falsk navn og cpr."

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 10. juni 2010 sendte Metroservice en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Denne modtog hun den 29. juni 2010, da brevet var afleveret til en forkert adresse.

Klageren anmodede i brev af 1. juli 2010 om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun troede, at de to stewards havde forbarmet sig over hende eftersom hun ikke modtog nogen betalingspåmindelse. Metroservice fastholdt kontrolafgiften i brev af 5. august 2010 med henvisning til at 14 dages fristen ikke var overholdt.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret eller nedsat og har til støtte herfor gjort gældende, at hun havde klippet til den planlagte rejse men faldt i søvn, hvilket de to stewards så,

at det ikke er rimeligt, at Metroservice fastholder afgiften, fordi hun ikke har fremsat indsigelser inden 14 dages fristen, når de ikke svarede på hendes henvendelse inden for de 5 dage, som de oplyser, men først efter 34 dage,

at det ikke kan være rigtigt at de kan sende et rykkerbrev efter 7 måneder - hun troede, at de havde annulleret afgiften, samt

at hun ikke har penge til at betale afgiften.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet 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 vores hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på metrostationer.

Kan der ikke på forlangende fremvises gyldig rejsehjemmel (uanset årsag), må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 600,-.

På den udstedte kontrolafgift er der på bagsiden oplyst, hvordan modtageren kan anke kontrolafgiften. Af kontrolafgiftens bagside fremgår ankefrist (14 dage fra udstedelsen), hvortil anken skal sendes samt adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

Kontrolafgiften blev udstedt den 8. november 2009 og først efter at Metroservice den 10. juni 2010 sendte et rykkerbrev, modtog de den 1. juli 2010 en anke fra klageren.

Selv om klageren havde overholdt ankefristen, ville kontrolafgiften være blevet fastholdt. Vi forholder os i sådanne sager ikke til, hvorvidt klageren har forsøgt at snyde eller ej. Klageren havde ikke gyldig rejsehjemmel.

Der henvises til tidligere afgørelser i ankenævnet; klagesag 2009-0009 (hvor klager læste avis) og klagesag 2009-0131 (hvor klager var uopmærksom) – hvor afgørelsen i begge tilfælde faldt ud til indklagedes fordel.

Det bemærkes, at der på de interne notater på kontrolafgiften intet er noteret om, at klageren skulle være faldet i søvn, men til gengæld er det noteret, at der i forbindelse med udstedelse af kontrolafgift, er afgivet forkerte oplysninger (navn, adresse og cpr-nr.), hvorfor den første kontrolafgift 0156269 blev annulleret og erstattet af 0156270.

Der findes ikke graduering af kontrolafgifters beløb afhængig af årsag, og studierabat ydes alene på bøder, og det er kun politiet, der kan udstede bøder. Alle øvrige (Metroen, DSB, Movia, Parke-ring København m.fl.) udsteder afgifter.

De billetterende medarbejdere må ikke forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejse-hjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Al efterfølgende sagsbe-handling foregår i kundeserviceafdeling. Dette sker alene for at sikre passageren en ensartet be-handling i alle situationer, uanset køn, alder, etnicitet etc.

Klageren stiller spørgsmålstegn ved rimeligheden i først at modtage 1. rykker efter 7 måneder, og at vi efterfølgende først svarer på hendes henvendelse efter 34 dage.

Det er korrekt, at de hen over sommeren dels ikke altid overholdte de 5 dages svartid og heller ikke fremsendte midlertidige svar med besked om, at der måtte forventes længere svartid end normalt. De valgte i stedet at reducere antallet af ubesvarede henvender i stedet for at give mid-lertidige svar.

Dette ændrer dog ikke på det faktum, at kontrolafgiften har stået ubetalt i ca. 7 måneder. Hvis klageren havde været interesseret i at få bekræftet, om kontrolafgiften var blevet frafaldet, kunne hun have kontaktet Metroservice. Ved denne samtale ville det tillige have været muligt at indgå en afdragsordning (uden omkostninger for klager), måtte dette have været til nogen hjælp rent øko-nomisk at fordele udgiften over flere måneder. Dette tilbud er i øvrigt også nævnt i brevet af 5. august 2010.

Der er ingen regler for hvor lang tid der skal / kan gå, før de fremsender en rykker. Det eneste krav er, at de er forpligtet til at give kunder, som har modtaget en kontrolafgift, 14 dage til at an-ke – alternativt betale deres kontrolafgift. Dette fremgår dels af kontrolafgiften, men også af Me-troen Rejseregler, side 7, hvor der i sidste afsnit står "*Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab. ...*" Uanset om rykkeren var kommet tidligere eller ej, ville dette ikke have ændret på afgørelsens ud-fald.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår, at transportministeren fastsætter regler om jernbane-virksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

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 stempeling 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.

Bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b har følgende ordlyd:

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren 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.”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun alene havde stemplet til en rejse i 2 zoner, men endte med at rejse i 4 zoner, fordi hun faldt i søvn.

Klageren mistede girokortet og betalte ikke kontrolafgiften inden udløbet af betalingsfristen. Klageren fremsatte ikke indsigelser mod kravet over for Metroservice, og da hun efter ankenævnets opfattelse ikke kan anses for at have haft en berettiget forventning om, at kravet var bortfaldet, var det berettiget, at Metroservice sendte hende en betalingspåmindelse, også selvom der forløb ca. 7 måneder fra kontrolafgiftens udstedelse, til rykkerskrivelsen blev modtaget.

Rykkergebyret på 100 kr. er i overensstemmelse med bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved