

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2012-0063

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af Hypercard samt 100 kr. for manglende cykelbillet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. februar 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. februar 2012

Sagens omstændigheder: Klagerens søn rejste med en cykel med metroen den 8. januar 2012 men havde glemt sit Hypercard og kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i metroen. Desuden havde han ikke købt separat billet til cyklen. Han blev herefter pålagt en kontrolafgift på i alt 850 kr., idet manglende gyldig cykelbillet koster en kontrolafgift på 100 kr.

Klagerens søn betalte kontrolafgiften rettidigt inden for 14 dage efter udstedelsen men blev først efterfølgende klar over, at Metro Service har en regel om, at kontrolafgiften nedsættes til 100 kr., hvis man efterfølgende kan vise et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort med foto.

Klageren indsendte derfor sit Hypercard den 7. februar 2012 til Metroservice og anmodede om nedsættelse af kontrolafgiften.

Metroservice afviste i e-mail af 14. februar 2012 at nedsætte kontrolafgiften med henvisning til, at ankefristen på 14 dage var overskredet og til det anførte på kontrolafgiftens bagside:

"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 eventuelt scannes og vedhæftes en e-mail på: kundeservice@m.dk"

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge Metroens rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage til Metro Kundeservice.

Mere information om kontrolafgifter

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse på
mail: kundeservice@m.dk

Se mere information på: www.m.dk/kontrolafgift

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 en e-mail på: kundeservice@m.dk

Metro

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften nedsat til 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at sønnen ikke blev gjort opmærksom på, at han kunne få nedsat afgiften, hvis han havde gyldig rejsehjemmel. Dette blev han først klar over, da klageren fortalte ham det, hvorefter han sendte kopi af gyldigt Hypercard til Metro Service,

at sønnen oplyste til kontrolløren, at han havde glemt sit kort, og at det først gik op for ham, da han var i toget - men han blev ikke oplyst om muligheden for at sende kortet ind efterfølgende. I stedet betalte han kontrolafgiften til tiden i god tro uden at vide, at han var gået glip af muligheden for at spare 650 kr., samt

at det er urimeligt at han som ung studerende MED gyldigt periodekort ikke kan få nedskrevet kontrolafgiften til 100 kr.

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 er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Er der tale om glemt periodekort, herunder også Hypercard og uddannelseskort, kan en kopi heraf fremsendes, hvorefter kontrolafgiften reduceres til 100kr., såfremt kopien tilgår Metro Service senest 14 dage efter kontrolafgiften udstedelse.

I det konkrete tilfælde modtog de først kopi af klagerens søns Hypercard med posten den 7. februar 2012. Idet kontrolafgiften er udstedt den 8. januar 2012, skulle kopien af Hypercardet have været Metro Service i hænde senest den 23. januar 2012.

Som nævnt i svarbrevet fremgår det af den udleverede kontrolafgift; "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 en e-mail på kundeservice@m.dk".

Klageren skriver, at stewarden burde have gjort hendes søn opmærksom på, at det var en mulighed at få nedskrevet kontrolafgiften til 100 kr., men det må det billetterende personale ikke udtale sig om, da de ikke må sagsbehandle – de er instrueret i ikke at forholde sig til konkrete sager men skal udelukkende forholde sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift uanset årsagen.

Stewarden henviser altid til, at eventuelle spørgsmål eller kommentarer kan rettes til Kundeservice - både telefonnummer og e-mailadresse er oplyst på kontrolafgiften. Det billetterende personale kan jo ikke vide, om passagerens glemte kort er gyldigt på den pågældende strækning på det pågældende tidspunkt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 8. oktober 2009 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer 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. 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. Kontrolaf-

giften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Fra Metroens folder:

”Tag din cykel med

Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden. Myldretid: Hverdage klokken 07.00-09.00 og klokken 15.30-17.30. Medtages cykler i dette tidsrum udstedes en afgift på 100,- kroner – og videre rejse er ikke tilladt.

Priser

En cykelbillet koster 12 kr. Den gælder i 2 timer i alle zoner fra købstidspunktet og kan bruges i Metroen, Lokalbansen, Havnebusser, S-tog og i DSB-tog i hele Hovedstadsregionen.”

Den konkrete sag:

Klagerens søn kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldigt HyperCard eller cykelbillet, hvorfor kontrolafgiften på 850 kr. er pålagt med rette.

Det er på bagsiden af kontrolafgiften fremhævet med teksten ”OBS”, at kontrolafgiften kan nedsættes til 100 kr., hvis passageren inden 14 dage indsender et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort til Metro Service.

Ankenævnet finder, at dette er en tilstrækkelig tydelig orientering til passageren om, hvorledes denne skal forholde sig i anledning af ikke at have kunnet forevise et gyldigt periodekort ved kontrollen.

Klagerens søn sendte først en måned efter udstedelsen af kontrolafgiften sit periodekort til Metro Service.

Metro Service er ikke forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr. ved efterfølgende forevisning af gyldigt kort ifølge lov eller andre retsregler. Den af Metro Service fastsatte frist på 14 dage findes i det konkrete tilfælde ikke urimelig.

Henset hertil har Metro Service været berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er hjemmel til nedsættelse eller bortfald af cykelkontrolafgiften uanset en eventuel rettidig forevisning af et HyperCard, da dette kort ikke omfatter transport af cykler med Metroen.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at pålægge Metro Service at indføre procedurer, hvorefter stewards skal underrette passagerer om muligheden for nedsættelse af afgiften, når dette er anført på den kontrolafgift, som passageren får udleveret ved kontrollen. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på bl.a., at stewarden i kontrolsituationen ikke kan vide, om passageren er berettiget til at få nedsat kontrolafgiften ved den efterfølgende sagsbehandling.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på i alt 850 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved