

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0114

Klageren: XX på vegne af YY.
2791 Dragør

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af HyperCard inden 14 dage samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. marts 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter blev den 9. januar 2012 pålagt en kontrolafgift i metroen mellem Kastrup station og Forum station. På den elektroniske kontrolafgift er "Intet forevist" angivet som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren sendte den 30. januar 2012 en kopi af datterens HyperCard til Metro Service og anmodede dem om at annullere kontrolafgiften, da datteren blot havde glemt sit HyperCard den pågældende dag. Klageren henviste desuden til en tidligere telefonsamtale med Metro Service, hvor det blev aftalt, at kontrolafgiften blev nedskrevet til 100 kr. Kopi af HyperCard'et er fremlagt i sagen og var gyldigt fra den 5. januar – 31. marts 2012.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 7. februar 2012, da ankefristen på 14 dage for fremvisning af gyldigt HyperCard var overskredet. Metro Service anførte ligeledes, at det ikke fremgik af deres system, at klageren tidligere skulle have henvendt sig på et tidligere tidspunkt vedrørende den pågældende kontrolafgift.

Bagsiden af kontrolafgiften ser således ud:

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 annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at hans datter havde et gyldigt HyperCard, men havde glemt det den pågældende dag, at han ringede til Metro Service og klagede over kontrolafgift inden for ankefristen på 14 dage, at han under denne telefonsamtale blev oplyst, at han skulle sende klagen skriftligt, hvilket han derefter gjorde, samt at kontrolafgiften er uretfærdig, eftersom hans datter havde billet.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden rejsen påbegyndes, selv at sørge for gyldigt kort eller billet, som kan forevises på forlangende,

at såfremt der er tale om et glemt periodekort, kan der ved forevisning eller fremsendelse af kopi inden 14 dage, blive tale om en reduktion til 100 kr., såfremt alle forhold er opfyldt (korrekte zoner, korrekt gyldighed m.v.), dette fremgår dels af oplysningerne på selve kontrolafgiften, dels af Metroens Rejseregler,

at kontrolafgiften er udstedt den 9. januar 2012, hvorfor 14 dages fristen udløb den 24. januar 2012,

at klageren først den 30. januar 2012 sendte en e-mail vedhæftet en kopi af datterens Hypercard,

at klageren henviste til, at der skulle have været foretaget en telefonsamtale om at klageren skulle indsende kopi af kortet, men

at Metro Services personale i Kundeservice er instrueret i altid at oplyse kunder, der henvender sig vedrørende efterfølgende visning af periodekort, om, at kopien skal være i hænde hos Metro Service senest 14 dage efter udstedelse,

at måtte der være tale om helt exceptionelle forhold, som gør, at en eventuel frist bliver udskudt udover de nævnte 14 dage, vil dette blive noteret i selve sagen,

at der i den konkrete sag intet er noteret heller ikke om, at klageren skulle have henvendt sig,

at klageren kontaktede Metro Service via e-mail den 8. februar 2012 og oplyste, at sagen var gået videre til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro,

at Metro Service ikke modtog nogen henvendelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro før den 30. marts 2012, hvorfor Metro Service den 26. marts 2012 havde sendt en betalingspåmindelse, samt

at klageren henvendte sig den 27. marts 2012 via e-mail samt den 28. marts 2012 via telefon og begge gange oplyste, at sagen var videresendt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvortil Metro Service oplyste, at de ikke havde fået nogen meddelelse herom.

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

Der er for indehavere af HyperCard mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., såfremt kopi af HyperCard fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at 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.

Den konkrete sag:

Klagerens datter kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldigt HyperCard, hvorfor kontrolafgiften på 750 kr. blev 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. Kontrolafgiften blev udskrevet den 9. januar 2012, og klageren sendte en kopi af datterens HyperCard til Metro Service den 30. januar, hvorfor 14 dages fristen er overskredet. Det af klageren anførte om, at de rettede telefonisk henvendelse til Metro Service inden 14 dages fristen, er ikke dokumenteret og kan derfor ikke lægges til grund i sagen. Metro Service er ikke ifølge lov eller andre retsregler forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr. ved efterfølgende forevisning af gyldigt kort. 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.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt eller gyldigt kort indsendt inden fristen, var Metro Service berettiget til efter lov om renter ved forsinket betaling at sende klagerens datter en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet bemærker, at ankenævnets sekretariat den 8. februar 2012 modtog klageskemaet fra klageren, men da klagegebyret ikke blev indbetalt før den 30. marts 2012, blev sagen ikke oprettet og sendt i høring i Metro Service før denne dato.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 850 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 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand