

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0150

Klageren: XX på vegne YY
2100 København Ø

Indklagede: Metro Service A/S

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

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. april 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. maj 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter rejste sammen med en veninde med metroen den 28. januar 2012.

Klagerens datter blev pålagt en kontrolafgift klokken 22:45 mellem Nørreport station og Amagerbro station. På den elektroniske kontrolafgift blev "Glemte kort" anført som årsag for kontrolafgiftens udstedelse.

Ifølge klageren foreviste hans datter ved en fejl et gammelt HyperCard i kontrolsituationen, og metrostewarden gjorde hende opmærksom på at kortet var udløbet. Klagerens datter foreviste herefter det gyldige HyperCard, men ifølge klageren udskrev metrostewarden en kontrolafgift, da det var for sent at forevise det gyldige HyperCard.

Ifølge klageren mistede datteren kontrolafgiften til den efterfølgende fest og tænkte ikke mere over det.

Kontrolafgiften blev derfor ikke betalt inden for fristen eller gyldigt HyperCard forevist. Metro Service sendte den 17. april 2012 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Herefter anmodede klageren den 25. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da hans datter ved en fejl først foreviste et udløbet HyperCard og hurtigt derefter foreviste det gyldige HyperCard. Klageren anførte desuden at hans datter havde mistet girokortet, hvorfor klagefristen på 14 dage var blevet overskredet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at indsigelser over kontrolafgifter skal fremsættes senest 14 dage efter udstedelsen, hvilket fremgår af bagsiden af kontrolafgiften.

Klagerens datter henvendte sig desuden personligt til Metro Service den 7. maj 2012 og foreviste sit gyldige HyperCard for at få annulleret kontrolafgiften, hvilket blev afslået grundet fristoverskridelsen.

Bagsiden af en kontrolafgift 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 medarbejderes 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 reisetidspunktet 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 da hans datter er et barn/ungt menneske, mistede hun kontrolafgiften til den fest hun var på vej til den pågældende aften, og hun tænkte derfor først over kontrolafgiften, da hun modtog et rykkergebyr,

at hans datter efterfølgende mødte op hos Metro Service og foreviste sit Hypercard, men at Metro Service ikke ville gøre mere,

at Metro Service bør annullere en kontrolafgift hvis man efterfølgende foreviser sit Hypercard, samt

at Metro Service burde udvise større konduite både ved kontrollen i metroen og i forbindelse med klagebehandlingen.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at kontrolafgiften blev udstedt den 28. januar 2012, og Metro Service først blev kontaktet, efter der den 17. april 2012 blev fremsendt en betalingspåmindelse,

at Metro Services medarbejdere altid giver passageren rimelig tid til at finde den gyldige rejsehjemmel, men kan der ikke inden for denne rimelige tid præsenteres gyldigt kort eller billet, er medarbejderne instrueret i at udstede en kontrolafgift,

at såfremt den gyldige rejsehjemmel vises inden kontrolafgiften er udstedt og afsendt fra stewardens PDA, vil medarbejderne kunne annullere kontrolafgiften, men er informationerne imidlertid afsendt, kan stewarden intet gøre, og passageren må herefter rette henvendelse direkte til Kundeservice for behandling af sagen,

at klagerens datter er 17 år og anses derfor ikke som barn i relation til kontrolafgifter, hvorfor Metro Service ligeledes antager, at hun som 17-årig udmærket er bekendt med, at hun i billetteringssituationen har fået en kontrolafgift,

at det ved efterfølgende henvendelse til Kundeservice altid er muligt at få tilsendt et nyt girokort, som kan benyttes, såfremt man har mistet det udleverede, samt

at havde klagerens datter, eller klageren selv, kontaktet Kundeservice indenfor 14 dage, ville det være blevet oplyst, at det var muligt, at få kontrolafgiften nedskrevet til 100 kr., såfremt der blev fremsendt kopi af det gyldige HyperCard. Informationen om efterfølgende visning af et periodekort, HyperCard eller andet personligt kort er naturligvis forudsat, at klageren informerer om, at et sådan kort var til rådighed på billetteringstidspunktet.

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, som fortsat er gældende, 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 Me-

trostationen 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 750 kr. for voksne.

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:

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke afvise, at klagerens datter i kontrolsituationen blev givet rimelig tid til at forefinde det gyldige HyperCard, således som metrostewarderne ifølge det oplyste er instrueret i at give. Det af klageren nævnte foto af episoden er ikke fremlagt i sagen.

Ankenævnet bemærker, at der således ikke er taget stilling til, om der er tale om en situation som beskrevet af Metro Service, hvor stewarden har afsendt den elektroniske kontrolafgift fra sin PDA, men hvor passageren efterfølgende foreviser gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet finder i et sådant tilfælde, at stewarden som minimum skal notere på sagen, at der alligevel blev forevist gyldig rejsehjemmel, ligesom stewarden bør sikre sig, at passageren er klar over, at der skal rettes henvendelse til Metro Service inden 14 dage. Ankenævnet bemærker videre, at ankenævnet således ikke har taget stilling til, om der i et sådant tilfælde bør gælde en 14 dages frist.

Ankenævnet bemærker endeligt, at der er mulighed for en genoptagelse af sagen, hvis der fremkommer nye væsentlige oplysninger om kontrollens forløb.

Metroservice er efter lov eller andre retsregler ikke forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr. ved efterfølgende forevisning af HyperCard, men det er ifølge Metroens rejseregler muligt at få annulleret en kontrolafgift mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr., hvis der forevises gyldigt HyperCard indenfor 14 dage.

Klageren kontaktede først Metro Service den 25. april 2012, og fristen for forevisning af gyldigt HyperCard, der fremgår tydeligt af kontrolafgiften under teksten "OBS", er således overskredet med næsten 3 måneder.

Ankenævnet bemærker, at det HyperCard, som klagerens datter viste ved personlig henvendelse i Metro Service den 7. maj 2012, var gyldigt i perioden 1. april- 30. juni 2012. Det var således ikke gyldigt på kontroltidspunktet den 28. januar 2012.

Det forhold, at klageren først modtog en betalingspåmindelse efter den 17. april 2012, eller at klagerens datter er ung, kan ikke begrunde en suspension af 14 dages fristen, som ikke findes urimelig i det konkrete tilfælde.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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