

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0303

Klageren: XX på vegne af YY
1159 København K

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for glemt HyperCard samt rykkergebyr på 100 kr. Manglende udlevering af kontrolafgift?

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. august 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 15. august 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter rejste den 18. november 2011 med metroen.

Klokken 17:38 mellem Bella Center station og Ørestad station blev klagerens datter pålagt en kontrolafgift for at have glemt sit kort. På kontrolafgiften blev følgende anført som årsag:

<Cause>Glemt kort</Cause>

I forbindelse med kontrollen underskrev klagerens datter en kvittering med følgende ordlyd: "*Undertegnede kvitterer hermed for modtagelse af kontrolafgift med klagevejledning, udstedt i forbindelse med billetkontrol i Metroen. Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldestgørende måde.*"

Kontrolafgiften blev ikke betalt, hvorfor Metro Service i august 2012 sendte en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens datter.

Klageren anmodede den 7. august 2012 Metro Service om at nedsætte kontrolafgiften til 100 kr., idet hans datter havde glemt sit HyperCard og i kontrolsituationen blot skulle aflevere sit personnummer men ikke fik videre instrukser om, hvad hun skulle gøre, herunder klagevejledning.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 8. august 2012 med henvisning til, at ankefristen på 14 dage for reducere af kontrolafgiften ved efterfølgende forevisning af gyldigt kort var over-

skredet, samt at der bag på kontrolafgiften var anført oplysninger om fremgangsmåde og frister for dette.

Herefter indgav klageren en klage til ankenævnet. I forbindelse med sagens forberedelse spurgte sekretariatet Metro Service om følgende:

"I forbindelse med ankenævnets behandling af ovennævnte sag ønskes proceduren beskrevet i forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift i november 2011. Herunder bedes oplyst, hvad der blev udleveret til passageren."

Metro Service:

- Der findes ikke en decideret procedure for udstedelse af kontrolafgifter i metroen. Udstedelse af kontrolafgifter er en del af stewardernes grunduddannelse. Denne del af uddannelsen forstås af en ekstern leverandør (UC Plus), der også uddanner buschauffører i Billettering og kundebetjening.

Sekretariatet: "Modtog passageren en kopi af denne del af dokumentet, som passageren selv underskrev?"

Metro Service:

- Passageren modtager alene girokortet (kontrolafgiften). Kvitteringsdelen, som passageren udfylder og underskriver, indklæbes stregkodekvitteringen, som indleveres til Metro Kundeservice.

Sekretariatet: "Foreligger der kopi af den kontrolafgift/girokort, som blev udleveret til passageren?"

Metro Service:

- "Kopi" af kontrolafgifter foreligger alene i elektronisk form – i lighed med de udskrifter Ankenævnet er bekendt med i andre klagesager.

Sekretariatet: "Hvorledes sikredes det, at stewarden udleverede kontrolafgiften til passageren?"

Metro Service:

- I situationer, hvor en passager nægter at modtage girokortet (kontrolafgiften), findes det et felt som kan afkrydses "**Nægtede modt. Giro**".
- Måtte der være tale om situationer, hvor stewarden af den ene eller anden årsag ikke får udleveret girokortet (kontrolafgiften) i kontrolsituationen, anføre medarbejderen dette i bemærkningsfeltet, så vi er klar over, at årsagen til at passageren ikke har fået girokortet er "vores", og at der således ikke kan fremsendes en rykker uden først at have fremsendt et girokort med kravet på hovedstolen.

Er der således ikke markeret i "**Nægtede modt. Giro**" eller anført noget i bemærkningsfeltet, må vi naturligvis antage, at girokortet er udleveret samt at der i øvrigt ikke har været afvigelser/problemer forbundet med udstedelsen af kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften reduceret til 100 kr. samt rykkergebyret annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hans datter havde et gyldigt HyperCard, som hun havde glemt derhjemme,

at hun i kontrolsituationen ikke fik udleveret en kontrolafgift, og derfor ikke kunne læse på dennes bagside om klagereglerne, herunder 14 dages fristen,

at hun først modtog en betalingspåmindelse efter 9 måneder,

at det forhold, at det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at hans datter ikke har nægtet modtagelse af girokortet, underbygger, at metrostewarden har glemt at give hende kontrolafgiften,

at hans datter ikke er typen, der lyver, og hun ville have givet ham kontrolafgiften, hvis hun havde fået den, således at det kunne blive ordnet med det samme, som ved en tidligere kontrolafgift, der blev betalt til tiden.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at det beklages, at der er gået så lang tid mellem kontrolafgiftens udstedelse til fremsendelse af 1. betalingspåmindelse, men at det ikke ville have gjort nogen forskel i forholdet til udfaldet af sagsbehandlingen, om betalingspåmindelsen var blevet fremsendt efter 3 uger, eller som i dette tilfælde, efter ca. 8 måneder,

at passageren har 14 dage til at fremsende kopi af gyldigt periodekort eller HyperCard for reduktion af en kontrolafgift, samt

at der på kontrolafgiften ingen notater er om, at klagerens datter ikke skulle have modtaget kontrolafgiften i billetteringssituationen, ej heller er der sat flueben i feltet "Nægtede modt. Giro", ligesom hun underskrev en erklæring om modtagelse af kontrolafgiften, hvorfor det antages, at girokortet blev udleveret i kontrolsituationen.

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 Me-

tro 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.

Referat af Højesteretsdom af 4. marts 2010 om rykkergebyr ved parkeringsafgifter:

"Et privat parkeringsselskab kunne ikke kræve rykkergebyr på grundlag af et girokort, der var anbragt under vinduesviskeren på en bil, da ejeren af bilen nægtede at have modtaget girokortet"

A blev af et privat parkeringsselskab pålagt at betale 510 kr. i kontrolgebyr for parkering i strid med forskrifterne på en privat parkeringsplads.

En ansat i parkeringsselskabet placerede i den forbindelse et girokort under vinduesviskeren på A's bil. Da A ikke betalte kontrolgebyret, inden den på girokortet fastsatte frist, sendte parkeringsselskabet et første rykkerbrev og krævede, at A skulle betale 100 kr. i rykkergebyr for den manglende rettidige betaling. Senere sendte selskabet ham en yderligere rykker, og derefter sendte selskabet fordringen til inkasso. A nægtede imidlertid at betale det første rykkergebyr, idet han henviste til, at han aldrig havde modtaget girokortet.

A bestred ikke for Højesteret, at han havde parkeret i strid med forskrifterne, og at han derfor skulle betale kontrolgebyret på 510 kr. samt ét rykkergebyr og inkassogebyret, men han nægtede at betale de 100 kr. for det første rykkerbrev.

Det centrale spørgsmål var derfor, om placeringen af girokortet under vinduesviskeren i sig selv medførte, at girokortet måtte anses for været kommet frem til A, idet parterne i øvrigt var enige om, at girokortet ikke længere sad på bilen, da A vendte tilbage til denne.

Højesteret fastslog, at placeringen af et girokort under vinduesviskeren på en bil ikke i sig selv indebærer, at påkravet i girokortet kan anses for at være kommet frem til føreren af bilen. Parkeringsselskabet kunne derfor ikke med henvisning til påkravet i girokortet fastholde kravet om et rykkergebyr for det første rykkerbrev."

Den konkrete sag:

Klagerens datter kunne ved kontrollen den 18. november 2011 i metroen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun havde glemt sit HyperCard. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

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

Der er afgivet divergerende forklaringer af parterne om, hvorvidt klagerens datter fik udleveret en kontrolafgift – og herunder en klagevejledning - i kontrolsituationen.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter datteren underskrev en erklæring om at have modtaget en kontrolafgift, og stewarden ikke har gjort notat om, at hun nægtede at modtage denne, hvilket efter det oplyste er normal procedure i sådanne tilfælde, finder ankenævnet det tilstrækkeligt godt gjort, at klagerens datter fik udleveret en kontrolafgift ved kontrollen.

Klageren gjorde først indsigelse over kontrolafgiften overfor Metro Service den 7. august 2012 efter at have modtaget en betalingspåmindelse, hvorfor 14-dages fristen for forevisning af periodekortet var sprunget.

På baggrund af ovennævnte er Metro Service ikke forpligtet til at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr.

Det forhold, at Metro Service først udsendte en betalingspåmindelse ca. 9 måneder senere, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der i den konkrete sag ikke var tale om, at klageren ventede svar på en forespørgsel/klage til Metro Service, som herefter skulle foretage sagsbehandling, men om, at der i den pågældende periode ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift.

Klageren kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at Metro Service havde frafaldet kontrolafgiften.

Kontrolafgiften er således ikke bortfaldet på grund af forældelse eller retsfortabende passivitet.

Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr, når det lægges til grund, at datteren modtog en kontrolafgift/girokort i kontrolsituationen. Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Ankenævnet henstiller dog til Metro Service om at indføre procedure til en hurtigere opfølgning på krav i forbindelse med manglende betaling af kontrolafgifter, idet rykkerperioden var uforholdsmæssig lang.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand