

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0416

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner på mobilklippekort, samt rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. eller 18. september 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. december 2012

Sagens omstændigheder:

Parterne har afgivet modsatrettede oplysninger om sagsforløbet.

I sagen foreligger udskrift og billede af en billet købt på mobilklippekort til 3 zoner gyldig fra zone 43 den 4. februar 2012 kl. 17:26.

Der foreligger endvidere en elektronisk kontrolafgift påbegyndt udstedt kl. 18:12:00 på grund af *mgl zoner – sms*. Kontrolafgiften står anført som udstedt: "*fra Nørreport til Fasanvej*". På en note på kontrolafgiften har stewarden noteret: "*Sms-billet fra zone 43, 3 zoner. Så ham I toget ved FOR. Siger selv han er med fra KN. Nedladende og arrogant. Ønsker mig "al mulig ulykke".*"

Klageren har gjort gældende, at han den 4. februar 2012 rejste med S-tog fra Hvidovre station til Fasanvej Metrostation, og fordi han ikke kendte rutens zoneantal, anvendte han applikationen Mobilbilletter og valgte den hurtigste rejserute, som der skulle bruges 3 zoner til. Han blev muligvis grundet driftsforstyrrelser hos DSB S-tog forhindret i at tage den hurtigste vej med det pågældende tog og blev måske dirigeret ind i en zone, som han ikke havde billet til. Han blev kontrolleret på Fasanvej station i zone 02, hvortil hans 3 zoners billet fra zone 43 var gyldig. Han gav sit navn til kontrolløren, fordi klageren troede, at han havde taget fejl, med opdagede efterfølgende at han havde ret.

Metro Service har derimod gjort gældende, at stewarden på kontrolafgiften har noteret, at klageren var observeret ved Forum (Zone 1). Af kontrolafgiften fremgår, at kontrolafgiften er udstedt fra Nørreport til Fasanvej. Dette burde naturligvis have været fra Forum til Fasanvej. Det placerer dog klageren i et tog med retning mod Vanløse, hvilket underbygges af stewardens notering på kontrolafgiften, hvor klager selv oplyser at være steget ombord på Nørreport – ligeledes i zone 1.

Oversigtskort fra zone 43:



Den 5. august 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr.

Der foreligger i sagen en mail fra 15. august 2012 indsendt af klageren til kundeservice@m.dk, som dog ikke længere kunne anvendes til kundehenvendelser, med en klage over kontrolafgiften.

Den 10. september 2012 modtog klageren endnu en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr.

Den 11. september 2012 rykkede han for svar på sin henvendelse. Metroselskabet I/S, som modtog mailen, videresendte denne til Metro Service. Den 14. september 2012 anmodede Metro Service klageren om at genfremsende sin henvendelse via deres hjemmeside www.m.dk, hvorefter de ville vende tilbage hurtigst muligt.

Den 18. september 2012 modtog Metro Service klagen via deres hjemmeside, og den følgende dag afviste de sagen med henvisning til, at klageren havde overskredet 14 dages klagefristen. Der var påført ankevejledning til ankenævnet.

I sagen foreligger endvidere brev fra den 20. november 2012 fra Metro Service til klageren, hvori de skriver: Indsigelser over kontrolafgifter skal som oplyst bag på kontrolafgiften, være os i hænde senest 14 dage efter udstedelsen.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig, at din billet eller dit klippekort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Det er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse. På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Af din telefon fremgår det at du har bestilt 3 zoner fra zone 43. Du er imidlertid truffet og billetteret i zone 1 hvortil du således ikke har gyldig rejsehjemmel.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, at der tillige på alle station opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Læs eventuelt mere om Ankenævnet, deres regelsæt og afgørelser på www.abtm.dk.

Har vi ikke senest 3 uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han blev billetteret på Fasanvej metrostation med en gyldig billet som kontrolløren (der i øvrigt opførte sig ubehageligt) anerkendte. Det er forkert, når Metro Service siger, at han blev billetteret i zone 1.

Klageren gav sit navn til kontrolløren, fordi han troede, at han havde taget fejl, men opdagede følgende at han havde ret. Han har mobilbilletten som bevis.

Han var på vej hjem fra Hvidovre Hospital til Fasanvej. For at finde ud af hvor mange zoner han skulle bruge, brugte han "Mobilbilletter" applikationen på sin mobiltelefon, da han ikke havde rejst på denne strækning før. Han valgte den rejse, der var hurtigst, og som der skulle bruges tre zoner til. Hvis han er blevet dirigeret ind i en zone, hvor hans billet ikke var gyldig, kan det have noget at gøre med det tog, som han tog fra Hvidovre, ikke gjorde det muligt for ham at tage den hurtigste vej (han mener at huske, at der var uregelmæssigheder med togdriften - det må kunne slås op?)

I øvrigt bruger han metroen dagligt og har naturligvis altid billet og havde også billet til omtalte rejse.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på deres stationer.

Steward har på kontrolafgiften noteret, at klageren er observeret ved Forum (Zone 1). Af kontrolafgiften fremgår, at kontrolafgiften er udstedt fra Nørreport til Fasanvej. Dette burde naturligvis have været fra Forum til Fasanvej, hvilket de beklager.

Ovenstående placerer dog klageren i et tog med retning mod Vanløse, hvilket underbygges af stewardens notering på kontrolafgiften, hvor klageren selv oplyser at være steget ombord på Nørreport – ligeledes i zone 1. Se nedenstående:

STW:Sms-billet fra zone 43, 3 zoner. Så ham I toget ved FOR. Siger selv han er med fra KN. Nedladende og arrogant. Ønsker mig "al mulig ulykke".

Da klageren havde en 3-zoners billet gældende fra zone 43, havde han således ikke gyldig rejsehjemmel til zone 1, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt på korrekt grundlag.

Vi har talt med DSB, der oplyser, at der ikke har været driftsproblemer den pågældende dag.

Efter vores opfattelse har klager efter eget valg ikke rejst den direkte vej, men derimod ind over zone 1, uden at have billet hertil.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På sekretariatets anmodning har Metro Service undersøgt, om der, som klageren gør gældende, var driftsforstyrrelser den pågældende dag. Metro service har svaret følgende: "Vi har talt med DSB, der oplyser at der ikke har været driftsproblemer den pågældende dag. Som dokumentation for denne påstand, har DSB skrevet nedenstående til os:

På foranledning af Metro Kundeservice har vi undersøgt S-togsdriften for den 4. februar 2012. Vi har ikke kunnet konstatere større driftsforstyrrelser den pågældende d

Med venlig hilsen

Hanne Harder



DSB Kundecenter , Postboks 340, 0900 København C,

Desuden har sekretariatet anmodet klageren om at oplyse sin eksakte rejserute den pågældende dag, men klageren har svaret, at han ikke erindrer det.

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.

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:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med kontrollen oplyste, at han var steget på Metroen på Nørreport station, som følge af at klageren ikke selv erindrer sin rejserute, og da stewarden i umiddelbar forbindelse med kontrollen noterede på kontrolafgiften, at klageren oplyste, at han rejste fra Nørreport station.

Klageren har dog oplyst, at han havde været på Hvidovre Hospital og tog toget fra Hvidovre station. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at Hvidovre Hospital ligger i zone 33, og Hvidovre station ligger i delezonen 2/32. Klagerens køb af billet skete fra zone 43, og hans oplysninger om rejsens start stemmer således ikke overens med billetkøbet.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at den rejse, som klageren foretog, må være foregået gennem zone 01, da Nørreport station ligger i zone 01.

Det kan ikke skyldes driftsforstyrrelser, at klagerens rejse fortsatte i zone 01, idet der efter det oplyste ikke var driftsforstyrrelser på S-togsnettet den pågældende dag. Det må således bero på klagerens eget forhold, at hans rejse blev foretaget til en zone, hvortil han ikke havde gyldig billet.

Klagerens billet var gyldig i 3 zoner fra zone 43, var den ikke gyldig til rejse i zone 01, da dette kræver en billet til 4 zoner.

Det er herefter i den konkrete sag uden betydning, om klageren blev kontrolleret ved Fasanvejen station i zone 02 eller ved Forum station i zone 01, men ankenævnet henstiller til Metro Service om, at deres stewards udfylder kontrolafgifterne omhyggeligt.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser inden udløbet af 14 dages fristen, var Metro Service berettiget til at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr den 5. august 2012.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgift samt rykkergebyr på i alt 850 kr.

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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand