

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0083**Klageren:** XX
2100 København Ø**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Nedsættelse af kontrolafgift for glemt Hypercard til 100 kr. samt rykkergebyr på 100 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 2. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. april 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 23. januar 2013 med metroen fra Ørestads station til Kongens Nytorv. Klageren er studerende og har Hypercard. Klagerens kort var på daværende tidspunkt gyldigt til alle zoner i perioden 1. januar 2013 – 31. marts 2013. Den pågældende dag havde klageren imidlertid glemt sit Hypercard.Kl. 11:44 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. På kontrolafgiften er alene noteret "*intet forevist*".

Ifølge klageren informerede metrostewarden hende om, at hun kunne få nedsat kontrolafgiften til 100 kr. ved at indsende en kopi af Hypercardet til Metro Service men ikke, at dette skulle ske indenfor 14 dage.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og kontaktede først Metro Service den 2. april 2013 efter at have modtaget en rykkerskrivelse. Klageren vedhæftede kopi af sit Hypercard:

Hej,
Jeg havde desværre glemt mit Hypercard .

Metro Service svarede i et brev adresseret til klageren den 2. april 20

Kære Claus,
Tak for din henvendelse.

Vi har modtaget kopi af dit periodekort, men da ankefristen på 14 dage er overskredet, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb, samt rykkergebyret på 100kr.

Af kontrolafgiften bagside fremgår det under **Mere information om kontrolafgifter** - sidste afsnit: "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.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk

Har vi ikke senest den 09.april 2013 fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive videreført.

For god ordens skyld vedlægges et nyt girokort, som kan benyttes.

Klageren hedder ikke Claus.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun desværre havde glemt sit Hypercard, da hun skulle med metroen hjem fra skole,

at metrostewarden, der udskrev kontrolafgiften forklarede, at hun bare skulle sende en fotokopi af sit Hypercard til Metro service, og så ville gebyret kun være på 100 kr. og ikke 750 kr.,

at hun IKKE fik at vide, at det SKULLE ske inden for 14 dage, for ellers ville gebyret blive fastholdt på 750 kr.,

at hun desværre glemte kontrolafgiften, indtil hun modtog en rykker, hvorefter hun med det samme sendte et brev til metroservice,

at Metro i deres svar tilbage omtaler hende som "Claus", og at hun skal betale hele beløbet på 750 kr. for kontrolafgiften og 100 kr. i rykkergebyr,

at det selvfølgelig er forståeligt med rykkergebyret på 100 kr., men når hun oven i købet også betaler for sit hypercard, OG hun er studerende, så er 850 kr. rigtig mange penge. Derfor går hendes klage ud på, at metrostewarden skulle have informeret hende om de 14 dages ankefrist,

at hun kun er 19 år gammel, og det ikke er fair, at hun skal betale hele beløbet, når nu metrostewarden ikke har informeret hende godt nok. Havde han det, var denne situation nok undgået,

at hun selvfølgelig vil betale rykkergebyret på 100 kr. og den oprindelige kontrolafgift på 100 kr. Altså i alt 200 kr., samt

at metrostewarderne skal være bedre til at informere de stakkels studerende (som kan komme til at glemme deres Hypercard derhjemme) om, at ankefristen er på 14 dage, således at de undgår at ende i samme situation som hende.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af det fulde beløb 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,

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

at i dette tilfælde modtog de først kopi af klagers Hypercard via hjemmesiden den 31. marts 2013. Idet kontrolafgiften er udstedt den 23. januar 2013, skulle kopien af Hypercardet have været Metro Service i hænde senest den 6. februar 2013,

at følgende fremgår af den udleverede 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"**.

Ovenstående information er trykt på bagsiden af kontrolafgiften, mens det på kontrolafgiftens forside fremgår hvidt på sort **"Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden."** samt **"Beta-
lings- og ankefrist 14 dage,"**

at de naturligvis dybt beklager, at teksten "Kære Claus" havde indsneget sig i brevet, men mener ikke, at dette har noget afgørende udfald på sagen. Brevet er da også stilet til klageren – anført klagers navn og adresse, samt

at klager skriver, at stewarden burde have gjort hende opmærksom på ankefristen. Her må der henvises til, at informationen er tilgængelig på kontrolafgiften, der blev udleveret til klageren 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, 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, 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 750 kr. for voksne.

”Har du gyldigt abonnementskort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til 100 kr., såfremt kopi af abonnementskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Metroen kan i øvrigt, som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift, opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. (Gældende pr. 18. januar 2011). Såfremt ekspeditionsgebyret ikke betales til den angivne frist, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Gældende priser og gebyrer kan ses på www.m.dk.

Betales kontrolafgiften 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:

Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af Metros rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen. Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun havde glemt sit HyperCard, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger endvidere af Metros rejseregler, at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 100 kr., såfremt man havde et gyldigt periodekort, som man havde glemt ved udstedelsen af kontrolafgiften. Klageren var i besiddelse af et gyldigt periodekort den 23. januar 2013, men som det både fremgår af teksten på kontrolafgiften samt af Metros rejseregler, kræver en nedsættelse af kontrolafgiften, at kopi af kortet indsendes til Metro Service senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. I klagerens tilfælde senest den 6. februar 2013. Klageren kontaktede imidlertid først Metro Service den 2. april 2013 efter at have modtaget en rykkerskrivelse, hvorfor Metro Service ikke var forpligtet til at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. Ankenævnet bemærker, at stewardens information til klageren ikke anses for værende utilstrækkelig, idet klageren selv havde mulighed for at orientere sig om reglerne, herunder tidsfrister, på både kontrolafgiften og i Metros rejseregler på hjemmesiden.

Vedrørende rykkergebyret:

Klageren modtog den 23. januar 2013 en kontrolafgift. Klageren henvendte sig først til Metro Service den 2. april 2013 efter modtagelse af første rykkerskrivelse. Idet betalingsfristen var overskredet uden rimeligt begrundelse, anses rykkergebyret for pålagt med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. i alt 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 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand