

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0269

Klageren: XX på vegne XX
2670 Greve

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift nedsat til 100 kr. for utydeligt periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. december 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. september 2013

Sagens omstændigheder: Klagerens søn rejste den 14. november 2012 med metroen, hvor hans rejsehjemmel blev kontrolleret. Da han foreviste et periodekort, hvor stamdelen med foto var ulæselig, blev kortet inddraget, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften anførte stewarden i en note:

”px abk.nr ulæseligt. px hidsede sig gevaldigt op overfor mig I toget. på khc ville px først ikke samarb. men han kølede ned da politi blev tilkaldt”

Stewarden inddrog periodekortet og afleverede dette til Metro Kundeservice, som den 15. november 2013 skrev følgende til klagerens søn:

”Vi har i dag talt med DSB abonnementservice, som kunne oplyse os, at du i går har fået et nyt periodekort og samtidig kunne de bekræfte, at kontrolnumret på værdiindstikket tilhører dig. På baggrund af ovenstående har vi nedskrevet kontrolafgiften til kr. 100,-, og vi vedlægger et nyt girokort, som kan benyttes. Det er altid kortholders eget ansvar selv at sikre sig, at kontrolnumrene stemmer overens og at de samt de øvrige informationer på såvel stamkort som værdiindstik er læsbare. Endvidere skal billedet være vellignende og fastnippet i periodekortet. Måtte du igen blive billetteret og fremvise et periodekort, hvor et eller flere af ovenstående forhold ikke er i orden, må du forvente, at dit periodekort igen bliver inddraget.

For god ordens skyld vedlægges det gamle etui med dit billede.”

Den 4. december 2012 skrev klageren til Metro Service, at hun ikke ville betale 100 kr., før hun havde modtaget ”en kopi af det beslaglagte periodekort”.

Metro Service skrev derpå den 23. juni 2013 til klageren:

”Vedlagt fremsendes som ønsket en kopi af periodekortet.

Som det fremgår af periodekortet, var stamkortdelen helt ulæselig (kontrolnummer, navn og adresse m.m.), hvilket var årsagen til, at vores medarbejder inddrog periodekortet.

Efterfølgende fik vi hos DSB abonnementservice bekræftet, at kontrolnumret på værdiindstikket tilhørte [din søn], hvorfor kontrolafgiften blev nedskrevet til kr. 100,-, og stamkortdelen returneret ifølge aftale med Abonnementservice.”

I brev modtaget i Metro Service den 18. juli 2013 protesterede klageren over sagsbehandlingstiden og anmodede om at se det originale værdiindstik, hvis der fortsat blev stillet krav om betaling af 100 kr.

Den 4. september 2013 svarede Metro Service, at al sagsbehandling var afsluttet og fremtidige henvendelser – uanset karakter – vedrørende sagen ikke ville blive besvaret og ikke kunne sætte en eventuel rykkerprocedure i bero.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at sønnens periodekort blev beslaglagt med mistanke om, at der var "fiflet" med det. Han idømtes en bøde på 750 kr., som han imidlertid fik eftergivet, men nu skulle han betale 100 kr. i gebyr. Nu drejede sagen sig om tydeligheden af indstikskortet,

at dette ikke er en sag om penge, men en sag om rimelighed. Klageren og sønnen vil med egne øjne konstatere, hvor utydelig originalindstikket er. Kan de få lov til det, og dermed medgive Metroselskabet, at teksten er for utydelig, betales det fastlagte gebyr på 100 kr.

Når kontrollanten inddrog periodekortet, fordi man ikke kunne se, om numrene på værdiindlæg og stamkort var ens, og når hendes søn fik udleveret en bøde/afgift på 750 kr., kan man vel ikke for-tænke dem i at tro, at kontrollørerne mistænkte sønnens for at have fiflet med kortet.

Hun ønsker ikke at se scanningen af det inddragne kort, men det originale værdiindlæg og stam-kort.

Hvis Ankenævnet kan få adgang til det originale kort og fastslå, at man med god vilje godt kan se tekst og nummer, og hendes søn slipper for afgiften, er det OK med dem.

På kopi af det inddragne periodekort tilsendt hende d. 27. dec. 2012 kan man læse: ”Bech Niel-sen” og ”Plads”. Så helt utydeligt er kortet jo ikke. Man forledes til at tro, at det originale stamkort måske ikke eksisterer længere!

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 100 kr. og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

“at klagers søns periodekort ikke er **“beslaglagt grundet mistanke om, at der var fiflet med det”**.

I billetteringssituationer hvor vores stewards møder passagerer, der fremviser et periodekort, hvor det ikke er muligt at aflæse kontrolnummeret eller de øvrige oplysninger på stamkortet, er det helt normal procedure, at stewarden inddrager dette kort, da vi ikke kan være sikre på, om kontrolnummeret på værdiindstikket, hører sammen med det pågældende stamkort.

På bagsiden af værdiindstikket står anført regler for Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort – her står blandt andet:

“Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlæg og stamkort skal være ens.”

Når en sådan sag behandles hos os, kontakter vi DSB abonnementsservice for at få bekræftet, at den pågældende person (som kontrolafgiften er udstedt til), er tilknyttet abonnementsservice og er registeret med det kontrolnummer, der er anført på værdiindstikket.

Af brevet, der tilsendes klagers søn, fremgår det blandt andet:

Vi har i dag talt med DSB abonnementsservice, som kunne oplyse os, at du i går har fået et nyt periodekort og samtidig kunne de bekræfte, at kontrolnummeret på værdiindstikket tilhører dig.

På baggrund af ovenstående har vi nedskrevet kontrolafgiften til kr. 100,- og vi vedlægger et nyt girokort, som kan benyttes.

Det er altid kortholders eget ansvar selv at sikre sig, at kontrolnumrene stemmer overens og at de samt de øvrige informationer på såvel stamkort som værdiindstik er læsbare. Endvidere skal billedet være vellignende og fastnitter i periodekortet.

I den konkrete sag er kontrolafgiften nedskrevet til kr. 100,- allerede i forbindelse med sagsbehandlingen af det inddragne periodekort, idet klager er i besiddelse af et periodekort gyldigt til alle zoner.

Af klagers henvendelse til Ankenævnet fremgår det: **“Vi vil med egne øjne konstatere, hvor utydelig originalindstikket er. Kan jeg/vi få lov til det, og dermed medgive Metro-selskabet, at teksten er for utydelig”**

Vores stewards er instrueret i at inddrage periodekort, hvor kontrolnumrene ikke stemmer overens eller hvor kontrolnummeret og/eller de personlige informationer på stamkortet ikke kan aflæses, og det derfor ikke i kontrolsituationen kan godtgøres, om periodekortet rettelig tilhører den person, der fremviser dette.

Hvorvidt der i den enkelte situation er tale om et forsætligt eller uforsætligt ulæseligt stamkort, forholder vi os ikke til – et sådant ulæseligt kort kan skyldes mange ting, f.eks at kortet er slidt, at dette har været vådt eller lignende.

Klagers fortsatte påstand om, at vores medarbejdere skulle mistænke klagers søn for at have fiflet med kortet, må således stå for klagers egen regning.”

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Efter anmodning fra klageren indhentede sekretariatet det originale kort fra Metro Service og videresendte den 13. november 2013 en indscannet kopi til klageren med oplysning om, at ankenævnet i sagen nr. 2012-0236 havde truffet afgørelse om et utydeligt stamkort, som ikke var faldet ud til passagerens fordel.



Klageren svarede herefter: "Jeg har selv en kopi af stamkortet, hvor man kan læse en del. Bl. a. Bech Nielsen og [xx] Plads. Jeg ser gerne, at ankenævnet behandler sagen, med fare for ikke at opnå rimelighed"

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.
Det originale kort dog uden foto.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Hovedstadens fælles rejseregler:

"Abonnementskort Udformning

Det personlige kort består af et stamkort og et værdiindlæg. Begge dele opbevares i et plastetui. Værdiindlægget udskiftes, når kortet fornyes, mens stamkortet er hæftet sammen med foto og etui. Værdiindlægget oplyser, hvor mange zoner kortet gælder til, gyldighedsperiode, pris, korttype, salgsdato samt stamkortets nummer. Det nummererede stamkort indeholder oplysninger om gyldighedsområde, korttype samt kundens foto, navn, adresse og postnummer/by. Kortet er kun gyldigt, når der står samme nummer på stamkort og værdiindlæg."

Fra Metroens rejseregler:

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende.

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.

Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af periodekortet til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Det betragtes som forfalskning af billetter eller kort, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer
 - nummeret på abonnementskortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens
 - passageren rejser på en andens personlige kort
 - billedet i kortet ikke sidder fast
 - en mobilbillet er videresendt, eller der er rettet i den
- Billetter og kort inddrages ved misbrug. Forfalskning af billetter eller kort bliver anmeldt til politiet.”

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at periodekort kun er gyldigt, når der står samme nummer på stamkort og værdiindlæg. På klagerens søns periodekort var oplysningerne på stamkortet ikke længere læselige. Der var således heller ingen oplysninger om, til hvilke zoner kortet var købt, eller om nummeret var det samme som på værdiindstikket. Herefter var periodekortet ikke gyldigt som rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette den 14. november 2012.

Metro Service valgte at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. efter at have fået data på det ulæselige stamkort bekræftet hos DSB, men dette medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at kontrolafgiften oprindeligt var uberettiget pålagt.

Den omstændighed, at klageren ikke har modtaget det originale stamkort retur, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at de kopier, som klageren har modtaget både under Metro Services og ankenævnets behandling af sagen, er identiske med det originale stamkorts udseende. Men Metro Service burde have returneret det inddragne kort på klagerens an-

modning, efter de havde undersøgt sagen hos DSB og havde truffet afgørelse om at annullere kontrolafgiften på 750 kr. mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr.

Dette forhold har imidlertid ikke indflydelse på sagens udfald, da klageren har fastholdt klagen også efter at have modtaget en scannet kopi af det originale dokument fra ankenævnets sekretariat.

Sekretariatet sender det originale kort til klageren med posten.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnensformand