

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0357**Klageren:** XX
2200 København N**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for ugyldigt periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. august 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 7. august 2013 med metroen. Som rejsehjemmel anvendte han et periodekort, der var gyldigt til 2 zoner for perioden den 1. august – 31. august 2013. Oplysningerne på kortets stamkort var imidlertid ikke læselige, og det fremgik derfor ikke, til hvilke zoner kortet var gyldigt eller kortets indehavers navn.

Kl. 17:43 mellem Nørreport st. og Kgs. Nytorv var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. grundet ugyldigt periodekort. Metro stewarden inddrog derudover klagerens periodekort.

Den 12. august 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han i 3 år havde været tilmeldt abonnementservice, samt at han i den periode, hvor hans periodekort havde været inddraget, ville have refunderet udgifterne til købte billetter.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. oktober 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt at et periodekort skal være letlæseligt og have et genkendelig billede af kontoindehaveren. Derudover henviste de til, at klageren ifølge DSB Abonnement Service ikke var tilmeldt som abonnent, hvorfor klagerens periodekort ikke ville blive returneret.

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

at han havde abonnement på periodekort, hvilket han havde haft i næsten 3 år på datoen for konfiskationen af periodekortet. Det burde derfor være super nemt at tjekke op på i Metro /Movia /DSBs system, at han rejste "lovligt" på den pågældende dag,

at han ønsker annullering af kontrolafgiften, samt refundering af alle de bus/tog/metro billetter han har købt i resten af august grundet den meget, meget, meget lange svartid på sin klage, og pga. manglen af et periodekort,

at det er rigtigt, at PBS blev afmeldt for betalingen af abonnements servicen omkring slutningen af juli, da han afsluttede sin gymnasiale uddannelse og dermed ikke havde brug for periodekortet mere. Og ja, det er rigtigt, at der endnu ikke var blevet betalt for denne på udstedelsesdatoen for kontrolafgiften. Dog stiller han sig uforstående over for, hvilken relevans det har for hvorvidt kontrolafgiften er udstedt på korrekt vis eller ej, da han jo havde den billet, som han havde i sinde at betale for (ligesom der var blevet gjort de 3 forgående år),

at det metroselskabet i princippet siger her er, at han også kunne have fået en kontrolafgift såfremt han rent faktisk kunnet have set hvad der stod på periodekortet, pga. at betalingen ikke var ført igennem endnu på daværende tidspunkt. Desuden sagde stewarden som udstedte kontrolafgiften, at han uden problemer kunne få annulleret den ved at kontakte metroselskabet og forklare at han havde en abonnements service kørende på 3. år. Han valgte så at tage i mod bøden på civiliseret vis, i god tro om at det stewarden fortalte var sandt, selvom han i princippet bare kunnet have løbet ud fra metrostationen hvorefter stewarden ville miste sin rettighed til at give ham en kontrolafgift, samt

at han er dybt forarget over at de kan behandle deres privatkunder på en så kynisk måde. Han kunne forstå hvis det var en erhvervskunde som selvfølgelig læser firmaets 1000 sider med vilkår og betingelser igennem for at være stensikker på ikke at komme i klemmen nogen steder. Men at forvente at deres privatkunder ligeledes læser alle vilkår og betingelser igennem for at være sikre på at metroselskabet ikke kører dem over med deres juridiske pjat, er helt i hampen. Han vil derudover gerne bede metroselskabet referere til de steder i deres vilkår og betingelser som har med denne sag at gøre.

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

at Metroen kører som 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på alle stationer,

at det er beklageligt, at der ikke umiddelbart efter periodekortets inddragelse, blev fremsendes besked til klageren om de informationer, der er modtaget fra DSB Abonnements service,

at i billetteringssituationer hvor stewarderne 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 man ikke kan være sikre på, om kontrolnummeret på værdiindstikket, hører sammen med det pågældende stamkort. Herefter er det helt normal procedure, at man kontakter DSB Abonnementservice for at få af- eller bekræftet, hvorvidt periodekortet tilhører den person, kontrolafgiften er udstedt til,

at ved kontakt til Abonnementservice den 7. august 2013 blev det oplyst, at klageren ikke stod registeret med kontrolnummer, som var anført på værdiindstikket,

at 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,”

at som medlem af DSB Abonnementservice vil det altid være muligt at få udstedt et nyt erstatningskort, såfremt en kunde måtte tabte sit kort eller dette måtte blive inddraget,

Hvad er Abonnementservice ?

- Kører du ofte med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet?
- Er du træt af selv at forny dit periodekort, når det udløber?

Så er Abonnementservice måske noget for dig.

Med Abonnementservice får du dit periodekort med posten hver måned, når dit gamle kort udløber, og betalingen bliver trukket fra din konto via BetalingsService.

Du kan få et gratis erstatningskort hvis uheldet er ude og du mister dit kort.

Samtidig optjener du bonus, som du får udbetalt, hver gang du har haft abonnement i 12 sammenhængende måneder. Du kan spare helt op til 1600 kr., hvis du har kort til alle zoner.

at Metro Service igen har kontaktet DSB Abonnementservice, som – på opfordring - undersøgte sagen nærmere, og det viste sig, at kontrolnummeret på værdiindstikket stod registeret i klagerens mors navn, hvilket var årsagen til, at DSB abonnementservice intet kunne finde, da de søgte på klagerens navn tilbage i august måned 2013,

at DSB kunne imidlertid oplyse, at der ikke var betalt for værdiindstikket, der dækkede perioden 1. – 31. august 2013, hvorfor klageren således ikke havde gyldig rejsehjemmel, da han blev billetteret og fik udstedt en kontrolafgift den 7. august 2013. DSB Abonnementservice kunne tillige oplyse, at abonnementserviceaftalen var afmeldt,

at på baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og fastholde vores krav på 750 kr., og ser derfor heller ingen anledning til at refundere klageren for de købte billetter. Klageren stiller spørgsmål ved, hvilken relevans det har, at der ikke er betalt for periodekortet for august måned 2013 samt hvilken relevans dette har for udstedelsen af kontrolafgiften den 7. august 2013,

at kontrolafgiften er udstedt på grund af klagerens manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel – i kontrolsituationen fremviser klageren et periodekort (se nedenfor), hvor hverken stamkortnummer, zoner eller navn fremgår, hvilket også er årsagen til, at stewarden inddrager klagerens periodekort, idet et kort uden informationer betragtes som ugyldigt. Som det også er oplyst i det første svar, er det – såfremt der er foretaget betaling – muligt at få udstedt et erstatningskort i tilfælde som klagerens,

at klageren oplyser, at betalingen ikke var gennemført på daværende tidspunkt, men som tidligere nævnt, var beløbet for periodekortet stadig ikke tilgået DSB Abonnementservice, da det undersøgte sagen hos DSB den 15. november 2013.

Af Metroens rejseregler – fremgår blandt andet:

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. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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 et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

... og på samme side i næste spalte:

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.

samt

at information om anke- og betalingsfrist, samt reglerne for efterfølgende visning er personlige periodekort fremgår tillige af informationerne på selve kontrolafgiften, der udleveres i kontrolsituationen.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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 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.

Selv om det fremgik af værdistikket, at periodekortet var gyldigt i perioden 1. august – 31. august 2013, havde klageren dog ifølge DSBs oplysninger ikke betalt for kortet. Herefter var periodekortet ikke gyldigt som rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette den 7. august 2013.

Klageren har nedlagt påstand om, at Metro Service skal refundere beløbet for de billetter, som klageren købte, mens hans kort var inddraget. Ankenævnet finder ikke grundlag for imødekomme kravet om refusion, allerede fordi klagerens periodekort ikke var betalt eller gyldigt på kontroltidspunktet, hvorfor klageren ikke har fået påført ekstra udgifter ved inddragelse af periodekortet.

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

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. 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævningsformand