

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0376

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at have glemt rejsekort personligt. Ønskes nedsat til 100 kr., som ved glemt periodekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 3. september 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 31. oktober 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 21. august 2013, hvor hun ved kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel.

Den 3. september 2013 klagede hun til Metro Service over kontrolafgiften med henvisning til, at hun havde glemt sit periodekort derhjemme, men havde haft rejsekort med, som hun ikke havde tjekket-ind, da det først var ved kontrollen, at hun opdagede, at hun havde glemt sit periodekort. Hun gjorde videre gældende, at stewarden havde oplyst, at hun intet skulle foretage sig, da hun ville blive kontaktet inden for 14 dage. Hun vedlagde foto af ungdoms- og rejsekort.

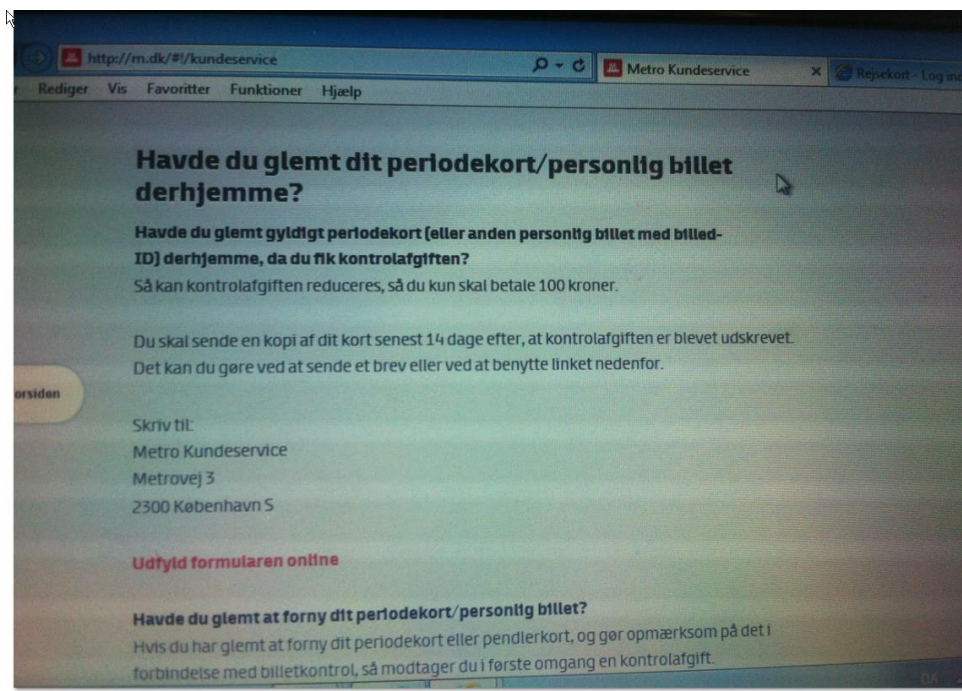
Den 10. september 2013 anmodede Metro Service klageren om at indsende et tydeligere foto, hvilket klageren gjorde den 29. september 2013. Hun anførte yderligere, at hun ønskede kontrolafgiften nedsat til 100 kr., da hun havde "rejsekort personligt" med billede, som gælder som "personlig billet".

Der var vedlagt kopi af et Ungdomskort med gyldighed fra 31. august – 18. oktober 2013, samt klagerens rejsekort med billede.

Den 30. september 2013 anmodede Metro Service klageren om at indsende et periodekort, som var gyldigt den 21. august 2013, hvor kontrollen fandt sted, og hvis ikke de hørte fra hende inden

en uge, ville de betragte det som, at hun ikke havde et sådan kort, hvorefter kontrolafgiften ville blive fastholdt.

Den 2. oktober 2013 indsendte klageren samme foto som tidligere og gjorde gældende, at det i følge hjemmesiden fremgik, at hvis man havde glemt personlig billet (med billede) kunne man få afgiften reduceret til 100 kr., og at hendes rejsekort havde billede.



Den 9. oktober 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var foretaget check ind på rejsekortet, og at det indsendte uddannelseskort først havde gyldighed fra og med den 31. august 2013.

Den 10. oktober 2013 skrev klageren det samme som tidligere til Metro Service.

Den 23. oktober 2013 sendte klageren en længere redegørelse i sagen, hvori hun blandt andet gjorde gældende, at hun endnu ikke havde fået sit ungdomskort og havde glemt sit rejsekort, da hun rejste med metroen den 21. august 2013. Hun anmodede oplyst, hvad en personlig billet er og et nummer, hun kunne ringe på.

Klageren henviste til et screenshot fra Metro Services hjemmeside, der fortæller, hvad man skal gøre, hvis man har fået en afgift og har en "personlig billet", som man har glemt, et screenshot fra rejsekort.dk, der fortæller, at rejsekortet er et billetssystem samt et screenshot af sin profil hos rejsekort.dk, der viser, at hendes rejsekort er personligt. På den baggrund mente hun, at rejsekortet kunne kaldes en "personlig billet", og at kontrolafgiften skulle nedsættes til 100 kr. Hun gjorde videre gældende, at hvis man ikke har checket ind med rejsekortet, men har penge på kortet, må det være det samme som ikke at have fornyet sit periodekort, da rejsen ikke er betalt i begge tilfælde.

Den 30. oktober 2013 skrev klageren til Metro Service, at hun havde klaget til ankenævnet.

Den 3. november 2013 oplyste Metro Service klageren, at de havde modtaget sagen fra ankenævnet, og at de derfor ikke ville besvare de foregående henvendelser, idet dette ville ske under ankenævnsagen. De gjorde endvidere opmærksom på, at det nummer, som klageren havde ringet på, ikke var et telefonnummer, men et kreditornummer til brug for betaleridentifikation.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

"Den 21. august 2013, få dage inden jeg fik mit ungdomskort, glemte jeg mit rejsekort da jeg rejste med metroen. Jeg fik en kontrolafgift af en kontrollør hvilket selvfølgelig er berettiget da jeg ikke havde en gyldig billet eller kort. Hun fortæller mig flere gange, at jeg IKKE skal kontakte metro, men at de vil kontakte mig. Knap 14 dage efter får jeg læst på afgiften, at jeg skal kontakte metro INDEN 14 dage, altså ikke det kontrolløren havde fortalt mig. Jeg ser på deres hjemmeside, at hvis man har glemt periodekort / personlig billet derhjemme, skal man sende et billede af det, og afgiften vil blive reduceret til 100 kr. i stedet for 750. Da jeg nu har modtaget mit ungdomskort sender jeg et billede af både ungdomskort og rejsekort.

Svaret fra metro forbliver at hverken rejsekort eller ungdomskort var gyldigt. Jeg skriver derfor til dem for at spørge hvad en personlig billet så er, men det eneste svar, jeg modtager, er, at jeg ikke havde nogen gyldig billet, og at de derfor så fastholder kravet på de 750 kr. Den 9. oktober modtog jeg et brev hvori der stod at i stadig fastholdt deres krav om 750 kr. og at jeg kunne kontakte ankenævnet hvis jeg ville forsøge at lave det om.

Samme dag skrev jeg at jeg stadig ønskede svar på hvad en personlig billet er samt at jeg ville have et nummer jeg kunne ringe til dem på, da det der står på regningen ikke virker. Den 23.10 havde jeg stadig ikke fået svar på min besked og skrev endnu en til dem, hvori jeg bad om et nummer, jeg kunne ringe på, da jeg stadig mener, at et rejsekort med billede må høre under betegnelsen "personlig billet".

Under hele forløbet har jeg ikke fået svar på det, jeg gerne vil vide og synes efterhånden, at det har været temmelig dårlig kundeservice oveni.

Jeg har ringet ind til jer for at høre om i kunne fortælle mig hvad en personlig billet er, men det kunne I ikke, men I fortalte at man først har en billet når man har betalt for rejsen. Men på metros hjemmeside skriver de, at hvis man har glemt at forny sit periodekort vil afgiften blive reduceret, og så har man jo ikke betalt for rejsen.

På mit rejsekort har længe stået penge, men jeg havde bare glemt det. Så mener egentlig at det i princippet er det samme, og at metros tekst på deres hjemmeside er MEGET misvisende i forhold til hvad, der står om rejsekortet. Jeg mener, at et rejsekort med billede på, er det samme som en "personlig billet", da der på rejsekorts hjemmeside flere steder står, at rejsekort med billede på er personligt, og at Rejsekortet er den nye billetform.

Har i øvrigt været nede på en station hvor jeg sagde at jeg gerne ville købe en "personlig billet" men her fik jeg af vide at det ikke er noget man kan købe, men at det kræver at der er navn og

billede på billetten og at man kan vise ID som sikkerhed for at det er den rigtige person, hvilket igen passer på Rejskortet, hvor jeg endda har billede på også.”

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 selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på vores stationer.

Af det udleverede girokort/kontrolafgift fremgår det af bagsiden:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge Metroens rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort.

Af sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage til Metro Kundeservice.

Mere information om kontrolafgifter

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse på
mail: kundeservice@m.dk

Se mere information på: www.m.dk/kontrolafgift

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsotidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes en e-mail på: kundeservice@m.dk

Metro

Det er således helt korrekt, at en kontrolafgift kan nedskrives mod forevisning af et personligt kort – dette fordrer imidlertid, at dette personlige kort er gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. I den konkrete sag er kontrolafgiften imidlertid udstedt den 21. august 2013, men klagers Ungdomskort er først gyldigt fra den 31. august 2013.

Klageren er i besiddelse af et Rejskort, men der er ikke tjekket ind med dette, den dag kontrolafgiften er pålagt.

Af klagers Rejsekorthistorik fremgår det, at "Kortsekvensnumrene" er fortløbende – der er således heller ikke tjekket ind med Rejsekortet.

På baggrund af ovenstående samt det faktum, at der ikke er betalt for den rejse, som klageren foretog den 21. august 2013.

Når der omtales personlig rejsehjemmel, er det rejsehjemmel, som direkte kan relateres til den person, som kontrolafgiften er udstedt til, eksempelvis:

- ❖ Et periodekort, med navn og foto (kunne også være et Uddannelseskort eller tilsvarende, hvor både navn, adresse og billede fremgår).
- ❖ En personlig billet som nedenstående (eksemplet er dog en pladsbillet, men kunne også have været en almindelig DSB billet).

Af nedenstående fremgår passagerens navn samt det valgte identifikations kort – i dette tilfælde Visa Electron.

Det kræves dog, at det af billet fremgår, at denne er gyldig til rejse med metro, såfremt kontrolafgiften er udstedt hos Metro Service.

DSB Print Selv-billet



Pladsreservation							
30		Afgang fra		Ankomst til		30	
08.mar	17:43	Høje Taastrup st		Bramming st		08.mar	20:11
Tognr	Vognnr.	Plad.nr.	Antal		Pladstype	Pris i alt	
IC-tog 965	31	74	1		Standard	30 kr.	

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:
 Visa Electron **** * * * * * Nielsen

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Denne Print Selv-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.
- Ændringer i Print Selv-billetten er stralbart og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddrægt af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Benyttelse af flere kopier af samme billet er stralbart og vil blive retsforfulgt.

Kontroloplysninger

Print Selv ID	Visa Electron **** * * * * *
Billetsertifikat 2	-
Pladscertifikat	BFA0-BAA2-BA03-BC60-7
Print Selv Navn	Nielsen
Bestillings-e-mail	@hotmail.com
Bestillingstidspunkt	08.03.13 16:30
Billetsnummer	318-3682

BILAG TIL SAGEN:

- Kopi af kontrolafgiften.
- Kopi af parternes korrespondance.
- Rejsekort rejsehistorik

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I følge § 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. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I metroens rejseregler (forretningsbetingelser) står:

”

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.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen.

Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler.

Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

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.”

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt hun havde glemt sit periodekort eller rejsekort ved kontrollen.

Det fremgår af de af klageren indsendte fotos, at hendes Ungdomskort først var gyldigt fra den 31. august 2013, hvorfor det ikke var gyldigt på tidspunktet for kontrollen den 21. august 2013. Klageren har desuden gjort gældende, at hun havde glemt sit rejsekort eller glemt at tjekke det ind, inden hun rejste med metroen den 21. august 2013.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren ikke foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Et periodekort betales forud for de zoner og den periode, som kortet er gyldigt til. Der er derfor betalt på forhånd for de rejser, som foretages inden for kortets zone- og tidsmæssige gyldighedsområde.

Betaling for rejser på et rejsekort sker ved korrekt check-ind og -ud på kortet, hvorefter prisen for den konkrete tur beregnes – også med hensyntagen til det rabattrin, som indehaveren har optjent.

Rejser på periodekort og rejsekort kan derfor ikke sidestilles, uanset om der er tale om rejse på et "rejsekort personligt med foto".

Klageren checkede ikke sit rejsekort ind – enten fordi hun glemte det eller ikke havde medbragt rejsekortet den pågældende dag. Klagerens ungdomskort var først gyldigt fra den 31. august 2013.

Klagerens tilfælde er derfor ikke omfattet af bestemmelsen i Metroens rejseregler om nedsættelse af en kontrolafgift, når der inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse indsendes kopi af et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort.

Der har i øvrigt ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand