

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0120

Klageren: XX
2791 Dragør

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift, som under denne sag er nedskrevet til 100 kr. for manglende forevisning af Ungdomskort, samt rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. oktober 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. marts 2014

Sagens omstændigheder: Klageren havde et Ungdomskort til alle zoner med gyldighed fra 01.08.2013 - 30.09.2013. Han havde bestilt et nyt Ungdomskort fra den 1.10.2013, men havde ikke modtaget dette fra DSB, som udsender kortene.

Den 27. oktober 2013 rejste klageren med metroen fra Amager Strand st. til Nørreport, hvor hans rejsehjemmel blev kontrolleret. Da hans Ungdomskort var udløbet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 28. oktober 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at han havde været bortrejst hele oktober måned, og det var den første rejse, han havde foretaget den foregående dag, hvorfor han ikke havde været opmærksom på, at kortet var udløbet, da han plejede at få tilsendt et nyt med posten i god tid. Klageren oplyste videre, at fejlen lå hos DSB, som ikke havde udsendt kortet i tide, og at de havde bedt ham kontakte Metro Service for at få kontrolafgiften annulleret.

Metro Service anmodede den 31. oktober 2013 klageren om at indsende det på kontroltidspunktet gyldige kort for at kunne behandle sagen. De oplyste, at DSB udstedte periodekort, hvorfor Metro Service ikke kunne se i DSBs system, om klagerens kort var gyldigt.

Klageren har fremlagt e-mail sendt 31. oktober 2013 kl. 12:28 til "Kundeservice", hvori han sendte kopi af midlertidigt Ungdomskort gyldigt fra den 29.10-2013 – 12.11.2013 samt det på metroen foreviste udløbne kort.

Denne mail gør Metro Service gældende aldrig at have modtaget, og de sendte derfor en rykker-skrivelse til klageren den 18. februar 2014 med anmodning om at betale kontrolafgiften på 750 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr.

Den 20. februar 2014 svarede klageren, at han havde skrevet i oktober måned, hvordan det hang sammen, og han vedlagte kopi af et på kontroltidspunktet gyldigt Ungdomskort fra 01.10.2013 – 31.12.2013.

Metro Service fastholdt i brev af 21. februar 2014 kontrolafgiften med henvisning til, at ankefristen på 14 dage var overskredet, hvilket fremgik af kontrolafgiftens bagside. De vedlagde et girokort på 850 kr.

Klageren skrev den 23. februar 2014 til Metro Service, at han fik bekræftet sin klage til dem den 28. oktober 2013 og havde givet dem al den information, de havde brug for, samt at han havde betalt for Ungdomskortet, på tidspunktet, hvor han blev pålagt kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt i brev af 19. marts 2014 kontrolafgift og rykkergebyr.

Den 20. marts 2014 sendte klageren kopi af sit Ungdomskort med gyldighed fra den 01.10.2013 – 31.12.2013 samt kopi af mail fra ham dateret den 31. oktober 2013 til "Kundeservice", hvor han havde vedlagt kopi af Ungdomskort gyldigt fra den 01.08.2013 – 30.09.2013 og midlertidigt Ungdomskort gyldigt fra den 29. oktober 2013 – 12. november 2013. Klageren gjorde gældende, at det ikke var berettiget at opkræve kontrolafgiften på 750 kr.

Metro Service besvarede ikke henvendelse, da klageren desuden forinden havde indsendt en klage til ankenævnet.

Under denne sag har Metro Service nedskrevet kontrolafgiften på 750 kr. til 100 kr. samt fastholdt rykkergebyret på 100 kr. pålagt den 18. februar 2014.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften på 100 kr. og rykkergebyret på 100 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han har fremlagt det gyldige kort, som han burde have haft på det pågældende tidspunkt, men som ikke blev fremsendt af DSB: Allerede nu er de 750 kr. ude af verden. Som forklaret tidligere var han ikke opmærksom på, at han skulle have udskiftet sit Ungdomskort, da han ikke havde modtaget det nye. Han blev først opmærksom på, at det var udløbet, da han blev stoppet i metroen. Derefter ringede han til DSB op og fik en undskyldning fra deres side, samt et bookingnummer, så han havde en midlertidig billet, indtil hans manglende kort blev fremsendt.

Den 31. oktober 2013 svarede han Metro Service øjeblikkeligt med vedhæftet billede af den midlertidige billet. Det passer derfor ikke, at Metro Service først hørte fra ham den 20-02-2014 efter at have fremsendt en ny betalingspåmindelse, således som Metro Service gør gældende.

For at opsummere sagen, så har han fremsendt alt materiale, der var muligt for ham på de pågældende tidspunkter, hvor han har hørt fra Metro Service. Han har til alle tider besvaret deres mails og fremsendte breve med posten øjeblikkeligt.

Fristen for kommentar til ankesagen fra Metroselskabets side er overskrevet med 42 dage.

Derfor kan det ikke passe, at der nu 52 dage senere kan forelægges kommentar til sagen fra Metroselskabets side. Det står skrevet af sekretariatet, at sagen bliver besluttet på foreliggende grundlag ti dage efter, der blev anket (den 21. maj 2014).

Metroselskabets grundlag lyder på en nedskrivelse af kontrolafgiften til 100 kr., men derudover også et rykkergebyr af årsagen: *"Vi besvarer denne henvendelse 3 dage senere, nemlig den 31.10.2013, hvor vi gør opmærksom på, at vi ikke kan efterprøve klagers påstand om gyldigt Ungdomskort, og derfor beder klager fremsende en kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften.*

Da vi intet hører fra klager, fremsender vi den 18.02.2014 en rykkerskrivelse."

Metro Service hørte fra ham selv samme dag, som indsendt. Derfor er han ikke tilfreds med deres afgørelse, og vil bede om annullering af rykkergebyret på 100 kroner.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag har klager modtaget en kontrolafgift i metroen, udstedt den 27.10.2013, kl. 16:45, idet han ikke i kontrolsituationen kunne fremvise gyldig billet, idet klager fremviste et Ungdomskort med gyldighedsperioden 01.08.2013 – 30.09.2013. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Jf. metroens rejseregler kan en kontrolafgift nedskrives til et ekspeditionsgebyr, hvis klageren havde et gyldigt periodekort (med foto), men glemt dette, hvis en kopi indsendes senest 14 dag efter kontrolafgiftens udstedelse. (Se nedenstående):

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.

Klageren indsender den 28.10.2013 en reklamation, med et vedhæftet dokument – og ingen kopi af et gyldigt kort med foto. I reklamationen gør klager opmærksom på, at han ikke havde modtaget et nyt kort med posten.

De besvarer denne henvendelse 3 dage senere, nemlig den 31.10.2013, hvor de gør opmærksom på, at de ikke kan efterprøve klagerens påstand om gyldigt Ungdomskort, og derfor beder klageren fremsende en kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften.

Da de intet hører fra klageren, fremsender de den 18.02.2014 en rykkerskrivelse.

Den 20.02.2014 modtager de en henvendelse fra klageren, indeholdende en kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften.

Den 21.02.2014 fremsender de en fastholdelse af kontrolafgiften på det fulde beløb med henvisning til, at ankefristen på 14 dage er overskredet.

Den 23.02.2014 modtager de på ny en henvendelse fra klager, hvori klager blandt andet hævder at de fremsender forkerte girokort, efter han har fremsendt "al den information I har brug for", samt at hans klage var bekræftet den 28.10.2013. Det er korrekt, at de modtog en anke fra klageren den 28.10.2013 – og denne er bekræftet med et automatisk mail-svar. Det er ikke klart for dem, hvad det er for noget af den information, de har brug for, som klageren har fremsendt. Jf. deres rejseregler skal de bruge en kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften, og ikke en henvisning til DSB. Denne information fremgår endvidere også af bagsiden på den udleverede kontrolafgift:

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 forlængende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en tydestående 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. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Al hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres biljetkontrol, men kan på forlængende fremvise Metro-ID. Overst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betoning, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.



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 via www.m.dk

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på www.m.dk og i folderne på de fleste stationer. Et eksemplar af metroens rejseregler kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsedagspunktet gyldigt periodekort (mod foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedlægges ved fremsendelse via www.m.dk

I anerkendelse af at de i deres første svar til klageren fejlagtigt ikke har angivet en svarfrist på 14 dage, har de valgt at acceptere den dokumentation, som klageren har fremsendt den 20.02.2014, og som konsekvens heraf nedskrive kontrolafgiften til 100 kr.

Deres krav er derfor betaling af kontrolafgift (nedskrevet) på 100 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. for den fremsendte rykker dateret 18.02.2014.

De vil stærkt opfordre klager til altid at checke gyldighedstiden af sit Ungdomskort, *inden* påstigning, for at undgå en lignende situation i fremtiden.

De beklager den lange svartid. Den lange svartid ændrer dog ikke ved de fakta, som foreligger i sagen.

Klager henviser til, at han i sin klageskrivelse – pkt. 3 – angiver, at han allerede har givet Metro Service de nødvendige oplysninger, ved at besvare deres mail af 31.10.2013.

Metro Service har i deres mail af 31.10.2013 tydeligt gør opmærksom på, at deres e-mail ikke kan besvares (Se nedenstående):

P.S. Bemærk venligst at denne e-mail ikke kan besvares – eventuelle fremtidige henvendelser til Metro Kundeservice bedes foretaget via vores hjemmeside [HYPERLINK http://www.m.dk](http://www.m.dk)

Havde klager fulgt den angivne anledning, ville de have modtaget dokumentationen rettidigt, og sagen ville være behandlet og lukket derefter.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 750 kr. for voksne.

Fra metroens dagældende rejseregler:

”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 betalingsgen 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:

Klagerens Ungdomskort var allerede udløbet den 30. september 2013, da han den 27. oktober 2013 steg om bord på metroen. Kontrolafgiften på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid skyldtes det en fejl hos DSB, at klageren ikke i tide havde fået tilsendt et Ungdomskort, som var gyldigt på kontroltidspunktet. Klageren har efterfølgende indsendt kopi af dette kort med gyldighed fra den 01.10.2013 – 31.12.2013.

3 af de 5 stemmer udtaler: Det fremgår af Metroens rejseregler, at en kontrolafgift for glemt periodekort kan nedskrives til 100 kr., hvis passageren ikke foreviste gyldigt abonnementskort med foto, men inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse indsender dette.

Klageren sikrede sig ikke, at hans Ungdomskort var gyldigt inden afrejsen den 27. oktober 2013 og opdagede således ikke, at kortet var udløbet. Klageren rettede derfor heller ikke henvendelse til DSB med henblik på at rykke for det nye Ungdomskort eller få udstedt et midlertidigt kort, således som han gjorde efter kontrolafgiftens udstedelse.

Vi finder, at Metro Service som følge af klagerens passivitet er berettiget til at opkræve klageren den nedskrevne kontrolafgift på 100 kr. for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Da Metro Service under denne sag nedskrev kontrolafgiften til 100 kr. og således ikke fastholdt opkrævningen på 750 kr., er Metro Service ikke berettiget til at fastholde rykkergebyret på 100 kr., som blev opkrævet den 18. februar 2014 på baggrund af manglende rettidig betaling af 750 kr.

Vi bemærker, at klageren har indsendt kopi af mail af 31. oktober 2013 til "Kundeservice", men dette var en mailadresse, som ikke længere kunne benyttes. Metro Service har dokumenteret, at de i deres e-mailsvar af 31. oktober 2013 oplyste, at e-mailen ikke kunne besvares.

2 af de 5 stemmer udtaler: Uanset at det i selve kontrolsituationen var berettiget at pålægge klageren en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel, er det vores opfattelse, at Metro Service i den efterfølgende sagsbehandling burde have frafaldet kontrolafgiften helt, da det ikke beroede på en fejl hos klageren i form af glemt kort, men hos DSB, at klageren ikke havde fået tilsendt periodekortet i tide til at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på rejsen den 27. oktober 2013.

Da Metro Service ikke er berettiget til at fastholde kontrolafgiften, skal rykkergebyret også frafaldes.

Ankenævnet træffer efter stemmeflertallet herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr. men skal frafalde rykkergebyret. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

Da Metro Service har fået delvist medhold i klagen, skal de ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. september 2014



Tine Vuust
Nævnshoved