

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2015-0112
- Klageren:** XX på vegne af YY
2635 Ishøj
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet ungdomskort, samt rykkergebyr på 100 kr. Efterfølgende er der indsendt gyldigt ungdomskort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, da der er klaget rettidigt
Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyr
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 23. februar 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Sagen hjemvises til fornyet behandling i Metro Service.

Da klagen er afvist, tilbagebetales klagegebyret til klageren, jf. ankenævnets dagældende vedtægter § 26, stk. 4.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens e-mail af 8. april 2015 til kundeservice@m.dk anses for en rettidig klage. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren har fremlagt den sendte e-mail, at e-mailadressen tidligere har kunnet anvendes til kundehenvendelser, samt at der ankenævnet bekendt ikke, som Metro Service gør gældende, sendes et autosvar om, at e-mailen ikke kan anvendes.

Ankenævnet henstiller til Metro Service om, at en sådan funktion oprettes.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Passageren, som denne klage vedrører, rejste den 27. marts 2015 med metroen til Vanløse st. Efter metroen havde forladt Frederiksberg st., var der kontrol af passagerens rejsehjemmel, hvor hun fremviste et ungdomskort, som var udløbet den 25. marts 2015. Hun blev derfor klokken 18.21 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel.

Ifølge klageren sendte passageren den 8. april 2015 en e-mail til kundeservice@m.dk og anmodede dem om annullering af kontrolafgiften og anførte, at hendes ungdomskort var gyldigt, men at hun ikke havde kunnet finde det ved kontrollen, da det lå nederst i tasken. Hun oplyste samtidigt sit telefonnummer.

Ifølge oplysninger fra Metro Service har denne mail ikke været i anvendelse siden 2012, og afsendere af e-mails til adressen modtager et autosvar om at kontakte www.m.dk. Ankenævnets sekretariat og medlemmer har i forbindelse med nærværende klagesag sendt en mail til den nedlagte adresse, men modtog ikke noget autosvar.

Metro Service fremsendte den 16. april 2015 en betalingspåmindelse til passageren med et rykkergebyr på 100 kr.

Herefter anmodede hun den 21. april 2015 i en e-mail direkte til kundecentret, som hun havde fået oplyst af en sagsbehandler, om annullering af kontrolafgiften og anførte på ny, at hendes ungdomskort var gyldigt, men at hun ikke kunne finde det ved kontrollen, da det lå nederst i tasken. Yderligere vedhæftede hun et billede af et ungdomskort med gyldighed fra den 26. marts 2015 og anførte, at hun var kommet til at sende mailen til en forkert adresse.

Den 27. april 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften alene med henvisning til overskridelsen af deres 14-dages anke- og klagefrist.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har blandt andet anført at:

passageren havde et gyldigt ungdomskort, men ikke kunne finde dette ved kontrollen, og at hun sendte en e-mail inden for fristen den 8. april 2015 til kundeservice@m.dk, som var en forkert e-mailadresse.

Indklagede anfører at:

Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører 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 dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og

dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på metros hjemmeside www.m.dk.

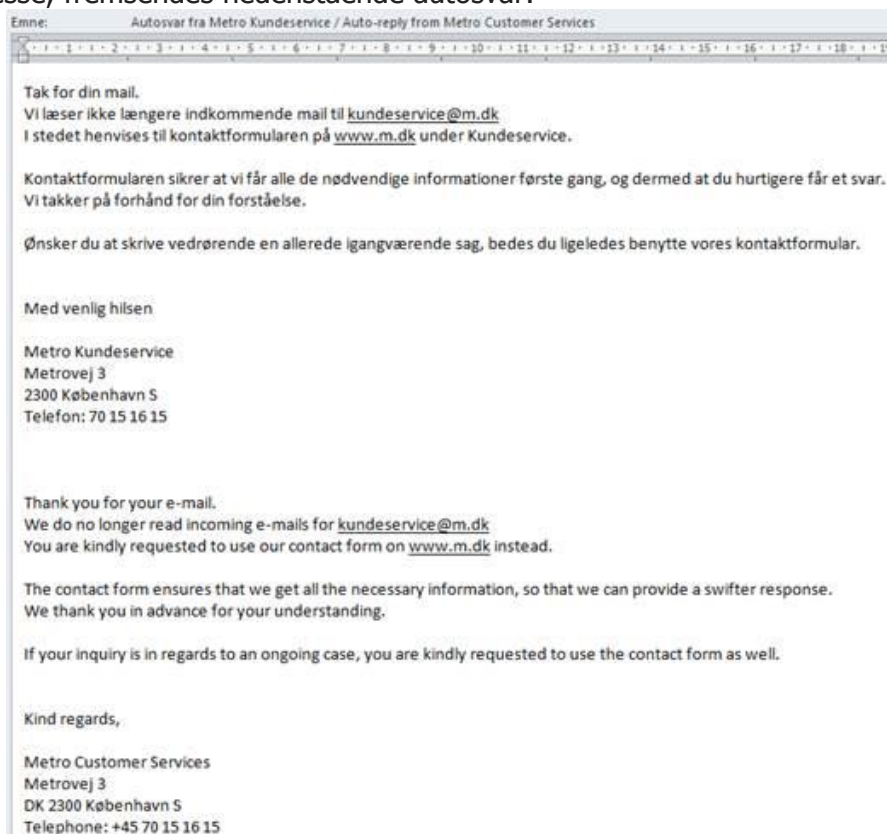
Sagen er forløbet som følgende:

- 27.03.15 Kontrolafgiften udstedes grundet manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel
- 16.04.15 Betalingspåmindelse 1 fremsendes (rykker)
- 21.04.15 De kontaktes telefonisk 2 gange (uvist hvilken relation de pågældende har til klager)
- 21.04.15 Der fremsendes til behandler-mailadresse kopi af et gyldigt ungdomskort
- 27.04.15 Kontrolafgiften fastholdes, idet ankefristen er overskredet

Metro Service er lidt uforstående overfor, at det af klageskemaet fremgår, at rejsekortet ikke umiddelbart kunne findes, og der således ikke skulle være fremvist rejsehjemmel i kontrolsituationen. Der er fremvist rejsehjemmel i kontrolsituationen, denne rejsehjemmel var imidlertid udløbet, hvilket er årsagen til, at kontrolafgiften udstedes. Denne årsag fremgår også af teksten på Betalingspåmindelsen.


Idet der ved de telefoniske henvendelser oplyses, at der er fremsendt en elektronisk reklamation via deres hjemmeside, oplyses ekstraordinært en behandler-mailadresse, hvor kvitteringen for denne reklamation kan fremsendes. De modtager imidlertid ikke en kvittering, men derimod en egentlig anke.

Af henvendelsen til Ankenævnet fremgår det, at klageren har henvendt sig til deres tidligere mailadresse – kundeservice@m.dk – som blev "lukket" den 11. maj 2012. Når der skrives til denne e-mailadresse, fremsendes nedenstående autosvar:



Hvor klager har fået deres gamle e-mailadresse fra, vides ikke.

Af den udleverede kontrolafgift fremgik det af forsiden:

Reg.nr.		Kontonr.		INDBETALINGSKORT	
Betaling af kontrolafgift Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.				Kan betales i pengeinstitut og på posthuse Kreditornummer og beløbsmodtager 85 61 16 15 M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15	
Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr.				Underskrift ved overførsel fra konto	
Hvis der ikke er betalt inden den nævnte frist, kan gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.					
Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15					
Kroner		Øre		Betalingsdato	
		00			
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt:				Dag Måned FIK 751 (06.14) 738-919351	
+71<000000059663245 +85611615<					
Kontrolafgiftsnr.: 00596632-45				M	
Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID	
					Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden
Fra			Indbetalers navn og adresse		
Til					
Årsag			Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrudelse.		
			Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.		
Kroner		Øre			
Ialt		00			
Kreditornummer 85 61 16 15		M Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15		Gebyr for indbetaling betales kontant	

... og af bagsiden:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne 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. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. 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 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/de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på www.m.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

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. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk

Payment of fare evasion ticket

The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. **Written** complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance.

For further information we refer to: www.m.dk

For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143
SWIFT: NDEADKKK
Reg.nr. 2191
Konto 0758 225 143

Nordea Bank Danmark A/S
Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C

Baseret på ovenstående mener de, at ankevejledningen har været til rådighed, samt at der ikke kunne herske tvivl om, dels hvor der skulle ankes til, og dels hvor lang anke-/betalingsfristen var. Konsekvensen ved manglende overholdelse af anke-/betalingsfristen fremgik ligeledes.

RELEVANTE BILAG:

Foto af det ved kontrollen fremviste ungdomskort:



Foto af det efterfølgende indsendte kort:



På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand