

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0208
- Klageren:** XX
København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr., DSB plus glemtkort-ordning gjaldt ikke i Metro.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. i alt 850 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et periodekort og er tilmeldt DSB's "Glemt kort-ordning". "Glemt kort-ordning" er gældende i DSB's tog, og passageren kan ved glemt periodekort oplyse sit CPR-nummer og undgå at blive pålagt en kontrolafgift.

Klageren rejste den 19. juni 2016 med metroen mod Forum st., og efter at metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af hans rejsehjemmel. Da han ikke kunne forevise sit periodekort, fordi han havde glempt dette derhjemme blev han klokken 11:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede via Metro Services online klageformular, hvori han oplyste sin e-mailadresse, den 02. juli 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han var tilmeldt "glemt kort-ordningen".

I en e-mail til den adresse, som klageren havde oplyst ved klagen, fastholdt Metro Service den 9. juli 2016 kontrolafgiften med henvisning til at DSB Plus "Glemt kort" er et DSB-produkt, som kun var gældende hos DSB. De henviste til muligheden for at indsende en kopi af sit periodekort og hermed få nedskrevet kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 125 kr., såfremt periodekortet var gyldigt, på det tidspunkt kontrolafgiften blev givet. Dette skulle ske inden 10 dage. Metro Service har efterfølgende oplyst, at de ikke har modtaget besked om, at e-mail ikke kunne modtages.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller indsendte en kopi af sit periodekort, sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. medbrevpost den 1. september 2016.

Den 7. september 2016 henvendte klageren sig igen pr. e-mail til Metro Service efter at have modtaget første rykker. Han gjorde opmærksom på, at han ikke havde modtaget Metro Services svar af den 9. juli 2016 per e-mail.

Metro Service fastholdt den 13. september 2016 kontrolafgiften, idet de begrundede dette med, at den tidligere afgørelse var blevet sendt til den e-mailadresse, som klageren selv havde oplyst ved indsendelse af klagen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 19. juni 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han havde glempt sit periodekort. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

"Glemt kort-ordningen" finder ikke anvendelse i metroen. Dette indebærer, at en passager, som har glempt sit periodekort, og som oplyser sit CPR-nummer til stewarden, ikke alene på den baggrund bliver fritaget for en kontrolafgift.

Det af klageren anførte om, at han ikke modtog Metro Services e-mail om fastholdelse af kontrolafgiften fra den 9. juli 2016, kan ikke føre til et andet resultat, fordi svaret fra Metro Service blev sendt til den e-mailadresse, som klageren selv havde oplyst i klagen, og da den sendte e-mail ikke er registreret som ikke-leveret hos modtageren. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren har modtaget e-mail på den anførte adresse.

Eftersom klageren ikke betalte kontrolafgiften på de 750 kr. inden betalingsfristen på 14 dage fra afgørelsen den 9. juli 2016, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, ligeledes berettiget til at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at indsende gyldigt kort inden 14 dage for at få en kontrolafgift nedsat, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift helt eller delvist.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

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.

Fra gældsbrevsloven:

§ 3. Er der ikke truffet aftale om betalingsstedet, skal betaling erlægges på fordringshaverens bopæl, eller, hvis han driver forretning, på forretningsstedet. Hvis fordringshaveren flytter til et andet land, eller fordringen erhverves af en person i et andet land, skal betaling erlægges på det tidligere betalingssted.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg kørte med Metro d. 16/6. Jeg har længe været tilmeldt en service hos DSB der hedder "Glemmt kort" der betyder, at en bøde kan annulleres, hvis jeg en dag har glemt mit kort. Dette skete d. 19/6. Jeg føler bare ikke jeg er gjort ordentligt opmærksom på, at denne service ikke gælder hos Metroen. Da jeg siger til ham der udskriver bøden, at jeg er tilmeldt denne service, siger han, at det er helt fint, men at han er nødt til at give mig bøden, da de ikke er på det samme online system som DSB, men at jeg bare skal skrive til DSB, og så er alt godt, og bøden bliver annulleret - han siger dermed ikke at denne service ikke gælder hos metroen, men derimod at jeg kan se frem til at få min bøde annulleret.

Jeg skriver til metroen d. 2. juli hvor jeg får sagsnummer Jeg hører aldrig fra DSB, og tænker at alt er godt. Jeg modtager så d. 7/9 en rykker fra MetroService hvor der ydermere er tilskrevet et rykkergebyr på kr. 100. Endnu en gang skriver jeg til Metro Service, og klager over at de sender mig en rykker, uden at de har forholdt sig til min klage. Denne klage får jeg svar på, i form af et almindeligt brev, i går d. 19/9 selvom svaret er dateret 9/9. De fastholder deres krav, da de siger de har svaret mig på min første klage d. 9. juli. Jeg har aldrig modtaget denne mail. I denne mail fortæller de mig at servicen "Glemmt Kort" er en DSB-ting, og at den ikke virker i Metroen. De giver mig muligheden for at sende en kopi af mit månedskort ind til dem inden for 10 dage, hvorefter de kan reducere bøden til kr. 125,00. Eftersom jeg ikke modtog dette brev, har jeg naturligvis ikke overholdt den frist på de 10 dage. Derfor vil de nu have det fulde beløb - kr. 850 inkl. rykkergebyr. |

I princippet mener jeg at bøden skal annulleres helt, da jeg fik at vide at systemet virkede i Metroen af den person der udskrev bøden. Jeg kunne måske selv have læst mig frem til at denne service ikke gælder i Metroen, hvorfor jeg synes det er fair, at jeg skal betale kr. 125, som er det, det normalt koster, hvis man har glemt sit kort i Metroen, og efterfølgende sender en kopi af månedskort ind. Dog vil jeg mene, at jeg ikke kan være den eneste der kan blive lidt forvirret over alle de "Trafikselskaber" der opererer i København med det samme billet-system, men med forskellige regler. Jeg tæller Movia, DOT, DSB, HT, Metro, HUR osv. Det er da klart at almindelige mennesker som jeg bliver bare en smule forvirret... "

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 19. juni 2016 kl. 11:06 på strækningen Nørreport station – Forum station. Klager fremviser ingen rejsehjemmel, men oplyser, at han har glemt sit kort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Den 2. juli 2016 skriver klager via vores hjemmeside:

Den 9. juli svarer vi klager tilbage via den mailadresse han har oplyst i sin reklamation, og informerer om, at 'glemt kort' servicen er et DSB-produkt som ikke gælder hos Metro og forklarer ham desuden, hvordan han skal forholde sig, hvis vi skal have mulighed for at nedskrive kontrolafgiften fra 750,- kroner til et administrationsgebyr på 125,- kroner.

Den mail reagerer klager imidlertid ikke på hvorfor vi den 1. september, som led i den almindelige rykkerprocedure, sender 1. betalingspåmindelse med brevpost.

Den 7. september henvender klager sig på ny (se vedhæftede pdf). Han oplyser, at han ikke har hørt fra os siden hans reklamation af 2. juli og stiller sig uforstående overfor kontrolafgiften og betalingspåmindelsen.

Da vi har svaret klager via den mailadresse han har oplyst ved sin henvendelse, og da der ikke er kommet en systembesked om at mailen var uanbringelig, har vi ingen grund til at antage, at vor svarmail ikke skulle være tilgået klager.

I vort andet svar til klager af 13. september (ikke af 9. september, som klager skriver), oplyser vi på ny at 'glemt kort' er en DSB tjeneste og forklarer desuden årsagen til, at vi fastholder hele kontrolafgiftsbeløbet foruden rykkergebyret.

I De fælles Rejseregler, afsnit 2.6 kan man læse følgende:

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Klager er ikke ubekendt med proceduren og betingelserne for nedskrivning af en kontrolafgift, i det han i 2012 og 2014 har benyttet sig af netop den mulighed her hos Metro.

På DSB's hjemmeside <https://www.dsb.dk/dsb-plus/glemt-kort/> kan man læse følgende om 'Glemte Kort':

Sådan fungerer Glemmt Kort

- Når du er tilmeldt DSB Plus, kan du tilmelde dig Glemmt Kort.
- Det kort, du tilmelder, skal være købt og/eller fornyet hos DSB.
- Glemmt Kort-servicen gælder til alle DSB's tog, inklusive S-tog.
- Du kan gøre brug af Glemmt Kort-servicen 6 gange om året.
- Har du brugt Glemmt Kort 6 gange inden for samme år, kan du først benytte servicen igen, når der er gået 12 måneder fra den dato, du brugte Glemmt Kort første gang.

I lyset af ovenstående er det vores vurdering, at kontrolafgiften er pålagt med rette, samt at betingelserne for en evt. nedskrivning af kontrolafgiften ikke er blevet honoreret, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og 1. betalingspåmindelse på 100 kr. i alt 850 kroner. "

Det dette har klageren anført:

"Jeg kan godt se, at min sag begynder og se dårligere og dårligere ud, men jeg vil nu alligevel gerne slå et slag for, at jeg aldrig modtog første afgørelse, med en 10-dages tidsfrist til at kunne få reduceret bøden til kr. 125,00 ved at fremsende kopi af mit erhvervskort. Havde jeg modtaget denne afgørelse, havde jeg selvfølgelig overholdt svarfristen, som jeg har gjort både før og efter, og sagen var aldrig nået så langt, som den er nu. Som jeg også skriver i klagen, kunne jeg nok godt selv have læst mig frem til, at servicen "Glemmt Kort" kun gælder hos DSB og altså ikke i Metroen, og jeg accepterer derfor også at skulle betale kr. 125,00.

Metroservice skriver desuden: "Klager er ikke ubekendt med proceduren og betingelserne for nedskrivning af en kontrolafgift, i det han i 2012 og 2014 har benyttet sig af netop den mulighed her hos Metro." Det er slet ikke det der er diskussionen. Jeg er udmærket godt klar over denne regel, og havde da selvfølgelig tænkt mig at gøre brug af reglen, i fald at min klage blev afvist. Eneste grund til jeg ikke har gjort brug af denne regel er, at jeg aldrig modtog afgørelsen.

Af selv samme årsag mener jeg naturligvis også at rykkergebyret på kr. 100,00 skal annulleres.

Jeg er ikke helt sikker på hvad de mener når de skriver at der er sket en fejl ved upload af foto. Jeg formoder, at dette ingen relevans har i forhold til denne sag?"

Hertil har indklagede anført:

"Som det fremgår af det vedhæftede materiale i vort svar til Ankenævnet den 28. september 2016 har vi svaret på klagers henvendelse ved at klikke på den mailadresse han har oplyst i klageformularen. Den mailadresse er identisk med den mailadresse, som klager har sendt fra til fx Ankenævnet.

Hos Metro bliver al korrespondance i forbindelse med sagsbehandling arkiveret. Hvis en udgående mail fra Metro til en klager ikke har kunne leveres, vil der komme en mail til dén sagsbehandler, som underretter om at mailen til klageren ikke har kunne leveres. For god ordens skyld har vi atter

gennemgået enhver tænkelig mulighed for at vi dobbelttjekke, at vi ikke har modtaget en uanbringsmeddelelse om den konkrete mail.

Resultatet er dog det samme. Vi har ikke modtaget besked om at mailen til klager ikke er leveret hvorfor vi anser det for værende usandsynligt, at den ikke er nået frem.

Klager skriver i sin henvendelse af 27. oktober, at han udmærket er klar over reglerne for nedskrivning. Men hvis klager er klar over reglerne, hvorfor har han så ikke medsendt kopi af sit periodekort da han henvendte sig første gang den 2. juli 2016, og hvorfor har han ej heller henvendt sig på ny, da han, som han oplyser, ikke får et svar på sin henvendelse?

Da vi mener, at have bevist, at vi har sendt svar til klager på den mailadresse han har oplyst, og da klager dels oplyser at være klar over nedskrivningsproceduren og dels forholder sig passivt i forhold til et eventuelt manglende svar, er vi af den opfattelse, at reklamationsfristen er overskredet betragteligt og vi derfor fastholder vort krav om betaling af såvel kontrolafgift på 750 kr. samt betalingspåmindelsen på 100 kr. i alt 850 kroner.

Afslutningsvis vil vi gerne forklare hvad vi mener med 'fejl ved upload af foto'. På selve den elektroniske afgift fremgår det, at der er taget et foto med PDA'en i kontrolsituationen. Da stewarden har uploadet afgiften er fotoet ikke fulgt med. Klager har ret i, at det ikke har relevans for sagen som sådan. Det er blot for at anskueliggøre overfor Ankenævnet, som kan se på den elektroniske afgift at der er taget et foto, og at det ikke er fulgt med. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand