

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0016
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet periodekort – kortet var udløbet med én hverdag
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften nedsat til 125 kr. og refusion af det allerede betalte beløb på 625 kr.
- Indklagede afviser at nedsætte kontrolafgiften og refundere denne delvist
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. og refundere 625 kr. til klageren.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal endvidere som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter §25, stk. 1 og 2.

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

- oOo -

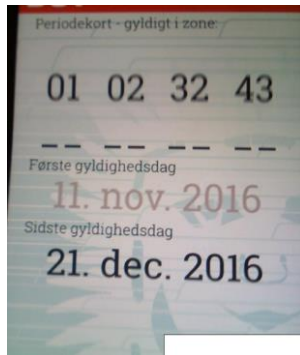
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 rejste den 22. december 2016 med Metroen til Nørreport st. Efter Christianshavn st. var der kontrol, og klageren foreviste sit mobilperiodekort. Da periodekortet var udløbet den 21. december 2016, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel.

Foto fra stewardens PDA:



Den 23. december 2016 anmodede klageren Metro Service om at nedsætte kontrolafgiften og begrundede dette med, at han ikke ville snyde, men at han havde glemt, at periodekortet var udløbet.

Metro Service fastholdt den 29. december 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet og anførte endvidere:

”

Da dit periodekort var udløbet og du ikke havde anden rejsehjemmel, er kontrolafgiften udstedt korrekt i henhold til de gældende rejseregler. Vi kan derfor ikke annullere den og betingelserne for at få den sat ned til 125,00 kr. er heller ikke opfyldt. Vi kan normalt tilbyde nedsættelse af kontrolafgiften, hvis man har gyldig personlig rejsehjemmel, som man ikke kunne fremvise i kontrolsituationen – fx hvis mobil løber tør for strøm eller hvis man fornyer sit periodekort i umiddelbar forlængelse af kontrolafgiften med gyldighed inden for 24 timer efter det tidligere periodekort er udløbet, så der ikke er nogen ubetalte dage.

”

Den 31. december 2016 fornyede klageren sit periodekort.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Indklagede har på sekretariatets forespørgsel om, hvorvidt det er muligt at forny et periodekort med tilbagevirkende kraft i DOT's mobilapplikation, oplyst følgende:

”Hvad angår det tekniske spørgsmål om mulighed for at forny med tilbagevirkende kraft i applikationen gør følgende sig gældende.

Hvis man har et mobilperiodekort og det udløber på fx en torsdag vil applikationen automatisk foreslå, at man fornyer fra om fredagen. Hvis kortet udløber en fredag vil applikationen foreslå, at man fornyer det fra førstkommande mandag, men brugeren har mulighed for at vælge fornyelse fra fx lørdag hvis det er det, der er behov for.

Hvis man har et mobilkort, der som i den konkrete sag, udløb torsdag den 21. december, ville man, senest den 23. december have haft mulighed for at forny med tilbagevirkende kraft til den 22. december.”

Indklagede har endvidere på sekretariatets forespørgsel oplyst, at klageren fik følgende oplysninger på kontrolafgiften/girokortets bagside:

”

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

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejderes 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 stewardsens 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 samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på www.m.dk og i foldere 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 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

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 22. december 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans mobilperiodekort var udløbet dagen før den 21. december 2016.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Metro Service har en administrativ regel, hvorefter en kontrolafgift for udløbet periodekortet kan nedsættes til 125 kr., hvis følgende to betingelser er opfyldt: periodekortets gyldighedsperiode må maksimalt være overskredet med én hverdag, og kortet skal fornyes med start samme dag, som afgiften blev udskrevet.

Klageren levede på kontroltidspunktet op til den første betingelse, men han fornyede ikke sit periodekort med virkning fra den dag, hvor kontrolafgiften blev udstedt og opfyldte dermed ikke Metro Services anden betingelse.

Klageren har under ankenævns sagen gjort gældende, at han ville have benyttet sig af denne mulighed, hvis han havde været oplyst herom.

På kontrolafgiftens bagside står oplyst:

”OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto).”

Efter ankenævnets opfattelse siger dette ikke i sig selv noget om muligheden og betingelserne for reduktion af kontrolafgiften ved glemt fornyelse af periodekort.

Da fornyelse af mobilperiodekort efter det oplyste ikke kan ske med tilbagevirkende kraft, men alene kan ske med gyldighed fra købsdatoen, var det afgørende for klageren allerede på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse at få fyldestgørende information om Metro Services regel om muligheden for nedsættelse af kontrolafgiften, idet han på dette tidspunkt havde mulighed for at forny periodekortet og opnå reduktion af kontrolafgiften.

Selvom klageren først fornyede sit periodekort den 31. december 2016 finder ankenævnet på ovennævnte baggrund, at Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. og refundere 625 kr. til klageren, idet klageren har betalt den fulde kontrolafgift på 750 kr. til Metro Service.

Metro Service skal endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen.

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.

Uddrag af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia (august 2016):

”2.6 Kontrolafgift

[...]

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.”

Fra Metros hjemmeside www.m.dk:

Metro Kundeservice

Drejer din henvendelse sig om:

KONTROLAFGIFT

Indsigelse over kontrolafgift

Vil du klage over en kontrolafgift, du har modtaget i Metroen? Hvis du har fået en kontrolafgift, fordi du havde glemt at medbringe eller forny dit periodekort, kan du sende os en kopi af det gyldige kort.

Vælg

Betal en kontrolafgift med kort eller MobilePay hér: [Online betalingsside](#)

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort, og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift.

Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften annulleret mod et ekspeditionsgebyr på 125 kroner på følgende betingelser:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt én hverdag.
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som afgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af periodekortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at afgiften er udskrevet.

Indsend kopi af det fornyede kort:

Udfyld formularen online

Du kan også sende et brev til:

Metro Kundeservice

Metrovej 3

2300 København S

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg kan acceptere at jeg ikke kan få nedsat kontrolafgiften hos Metro, grundet jeg ikke opfyldte betingelserne den pågældende dag. Dog kan jeg ikke acceptere at informationen om, at hvis man fornyer sit periodekort i umiddelbar forlængelse af kontrolafgiften med gyldighed inden for 24 timer efter det tidligere periodekort er udløbet, så der ikke er nogen ubetalte dage? først kommer frem når jeg selv henvender mig til kundeservice, og det derfor er for sent at gøre brug af denne mulighed. Havde jeg fået denne information af kontrolløren, samtidig med jeg fik af vide hvor jeg kunne klage, havde jeg straks benyttet mig af den mulighed. Dette vil jeg betragte som almindelige god service, at formidle den viden når de nu engang har den.

Muligheden havde været yderst relevant for mig, da jeg alligevel skulle forny mit periodekort få dage senere. Jeg fremviste mit periodekort der var udløbet under 24 timer forinden til kontrollørerne, og føler mig derfor fejlinformeret, når den overstående mulighed ikke blev nævnt, når kontrolløren ganske vidst var klarover dette ville have været en relevant information for mig og ikke mindst god service i den situation.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 22. december 2016 kl. 10:18 på strækningen Christianshavn station – Nørreport station. Klager fremviste et udløbet mobilperiodekort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klager følgende:

Jeg kan acceptere at jeg ikke kan få nedsat kontrolafgiften hos Metro, grundet jeg ikke opfyldte betingelserne den pågældende dag. Dog kan jeg ikke acceptere at informationen om, at hvis man fornyer sit periodekort i umiddelbar forlængelse af kontrolafgiften med gyldighed inden for 24 timer efter det tidligere periodekort er udløbet, så der ikke

er nogen ubetalte dage ? først kommer frem når jeg selv henvender mig til kundeservice, og det derfor er for sent at gøre brug af denne mulighed. Havde jeg fået denne information af kontrolløren, samtidig med jeg fik af vide hvor jeg kunne klage, havde jeg straks benyttet mig af den mulighed. Dette vil jeg betragte som almindelige god service, at formidle den viden når de nu engang har den.

Muligheden havde været yderst relevant for mig, da jeg alligevel skulle fornye mit periodekort få dage senere. Jeg fremviste mit periodekort der var udløbet under 24 timer forinden til kontrollørerne, og føler mig derfor fejlinformeret, når den overstående mulighed ikke blev nævnt, når kontrolløren ganske vidst var klarover dette ville havde været en relevant information for mig og ikke mindst god service i den situation.

Muligheden for at få nedsat bøden, som Metro selv skriver jeg kunne have fået, hvis jeg havde haft informationen. Har desuden kigget efter 24 timers reglen, som kundeservice nævner på deres hjemmeside siden under regler, og den er ikke at finde. Altså jeg kunne ikke selv have læst mig til den information hverken før eller efter.

For nu at besvare klagers sidste bemærkning først. Klager skriver, at han ikke kunne læse sig til den for ham relevante information om nedskrivning af en kontrolafgift. Det er ikke korrekt; reglen om at man kan få nedsat sin kontrolafgift til et administrationsgebyr på 125 kroner forudsat, at man inden for 24 timer efter udløb af periodekortet fornyer det med tilbagevirkende kraft, står på vores hjemmeside. Hvis man følger dette link <http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/kontrolafgifter/kontrolafgift+reduces> kan man læse følgende:

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort, og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift.

Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften annulleret mod et ekspeditionsgebyr på 125 kroner på følgende betingelser:

- gyldighedsperioden må ikke være overskredet med mere end maksimalt 1 døgn på kontroltidspunktet
- kortet skal fornyes med tilbagevirkende kraft på en station
- fornyelsen skal ske senest 14 dage efter gyldighedsperiodens udløb
- kopi af det fornyede kort skal sendes til Metroens Kundecenter inden 14 dage

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Naturligvis svarer stewarderne med glæde de spørgsmål en passager måtte have i forbindelse med at skulle modtage en kontrolafgift, men stewarderne kan dog ikke forventes, at vide hvilken information en passager har brug for, hvis denne ikke stiller spørgsmål. Hvis klager i den konkrete situation havde stillet spørgsmål til stewarden havde klager selvfølgelig også fået svar. På bagsiden af selve den kontrolafgift, som en passager får med i hånden står desuden anført hvordan man retter henvendelse hvis man ønsker, at gøre indsigelse.

For god ordens skyld kan oplyses, at klager først fornyede sit periodekort den 31. december 2016 kl. 12:08 til at gælde fra samme dag.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor, at betingelserne for at få nedskrevet kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr ikke var til stede og fastholder således vores krav om betaling af afgiftens fulde beløb på 750 kroner. Vi har noteret os, at afgiften er blevet betalt d. 20. januar 2017."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand