

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0195

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21293834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet Ungdomskort

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Andersen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod klagerens betaling for rejsen.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er godkendt til Ungdomskort, som han har haft i en årrække. Det fremgår af sagen, at klageren var på selvbetjenings siden 'Mit Ungdomskort' den 20. september 2016, hvor han fornyede sit Ungdomskort til og med den 30. juni 2017. Et Ungdomskort skal bestilles 14 dage inden første gyldighedsdato.

Den 3. juli 2017 rejste klageren med metroen fra Nørreport st. til Frederiksberg st., hvor han ved kontrol af sin rejsehjemmel foreviste Ungdomskortet på sin mobiltelefon. Da kortet var udløbet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Senere samme aften indgav han klage til Metro Service og gjorde gældende, at han havde det indtryk, at hans kort automatisk ville blive fornyet, når han fortsatte på sin bachelor til september, således som det var sket de 3 foregående år, samt at han nu havde fornyet sit Ungdomskort.



Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 5. juli 2017, da Ungdomskortet var udløbet og klageren selv var ansvarlig for at forny dette.

Klageren anmodede den 6. juli 2017 Metro Service om at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., da kortet kun var udløbet med én hverdag og næsten uafbrudt i 3 år var blevet fornyet automatisk, at han ikke havde fået meddelelse om, at dette ville ændre sig samt at kortet var blevet fornyet samme dag som kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 6. juli 2017, da Ungdomskortet først var fornyet med gyldighedsdato den 16. juli 2017, at kortet ikke må være udløbet mere end 24 timer, hvis kontrolafgiften skal nedskrives, samt at gyldighedsdatoen tydeligt fremgår af kortet.

Den 10. juli 2017 anmodede klageren på ny om nedskrivning af kontrolafgiften og indsendte betingelserne, som fremgik af Metro Services egen hjemmeside:

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.

Samme dag fastholdt Metro Service kontrolafgiften og betragtede sagen som afsluttet.

I den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service oplyst, at klageren den 4. juli 2017 kl. 08:16 loggede sig på selvbetjeningen på "Mit Ungdomskort" og fornyede kortet til først mulige gyldighedsdag 16. juli 2017.

Fra "Mit Ungdomskort":

OBS: Tidligste gyldighedsdato er 14 dage fra den dag, hvor du bestiller. Bestil derfor dit ungdomskort 14 dage før, du skal bruge det – uanset om du får leveret via app eller som plastikkort.

- Gå til www.mitungdomskort.dk. Log på med NemID
- Vælg "Bestil kort", følg anvisningerne på hvert trin og vælg "Næste" for at gå videre og færdiggøre
- Tjek din kortbestilling under "Bekræftelse", hvor du vælger "Du kan se dine kort her"

OBS: Du kan selv bestemme om du ønsker dit ungdomskort leveret i app eller tilsendt med post som plastikkort. Du kan altid ændre dine fremtidige kort fra app til plastikkort og omvendt under "Perioder".

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren fornyede den 20. september 2016 sit Ungdomskort til og med den 30. juni 2017. Kortet var derfor udløbet ved kontrollen den 3. juli 2017, hvorfor kontrolafgiften i kontrolsituationen blev pålagt med rette.

Betingelserne for at få nedsat kontrolafgiften ved udløbet periodekort eller pendlerkort er:

- 1) at gyldighedsperioden maksimalt er overskredet med én hverdag,
- 2) at kortet fornyes med tilbagevirkende kraft og
- 3) at kortet indsendes inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren anses for at have opfyldt den første betingelse, men da Ungdomskortet ikke produceres samtidigt med, at det bestilles, og i det konkrete tilfælde først kunne leveres til klagerens telefon den 16. juli 2017, var det ikke muligt for klageren at opfylde betingelse nr. 2.

Metro Service har bekræftet, at klageren forsøgte at forny kortet med tilbagevirkende kraft, men at dette ikke er muligt. Derfor blev Ungdomskortet bestilt til først mulige fornyelsesdato, nemlig den 16. juli 2017 med udløb den 30. juni 2019.

Vi finder, at et Ungdomskort er omfattet af ordlyden "periodekort eller pendlerkort", og at der - i lighed med hvad der gælder efter disse betingelser – burde have haft adgang til at få kontrolafgiften nedsat.

Herefter finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service i deres sagsbehandling i Back Office burde have nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. mod klagerens betaling af billetens pris, således som der var hjemmel til i de dagældende landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.

Da ankenævnets afgørelse bygger på en fortolkning af Metro Services bestemmelser, skal Metro Service ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”På baggrund af nedestående, mener jeg ikke, at kontrolafgiften er retfærdig og i overensstemmelse med betingelserne angivet på Metros hjemmeside.

- Mit ungdomskort er i 3 år blevet automatisk fornyet og jeg er ikke blevet informeret om at dette ville ændre sig, hvorfor jeg har regnet med, at det også for juli ville være tilgængeligt i min app som tidligere.
- Kortet udløb d. 30 juni og var altså blot udløbet med én hverdag, da afgiften blev udskrevet.
- Samme dag som afgiften blev udskrevet, fornyede jeg manuelt ungdomskortet med hurtigst mulig startdato.
- Jeg beskrev min situation for kontrolløren der mente, at jeg nok ville få afgiften nedsat.

På baggrund af dette, mener jeg, at jeg opfylder Metros krav for nedsættelse af kontrolafgiften, hvilket jeg også synes er fair, da jeg på intet tidspunkt har handlet i ond tro og da 750 kr. er mange penge for en studerende.”

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. 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 bemandedt 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 3. juli 2017 kl. 18:59 på strækningen Nørreport station – Frederiksberg station. Klager fremviste et udløbet ungdomskort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



Det mobile ungdomskort, som klager fremviste ved billettering, og som stewarden tog et billede af med sin PDA, angiver tydeligt, med et rødt stempel, at kortet var udløbet den 30. juni. Hvis klager, som reglerne foreskriver, havde kontrolleret sin rejsehjemmel inden ombordstigning ville han med samme have været

klar over, at han ikke havde gyldig billet og kunne dermed have taget sine forholdsregler, ved fx at købe en billet, så han ikke bragte sig selv i en situation hvor han risikerede at skulle modtage en kontrolafgift.

I sine henvendelser argumenterer klager, at han mener sig berettiget til en nedskrivning af kontrolafgiften til 125,- og klager refererer til nedenstående passus fra vores hjemmeside:

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.

Det er korrekt, at hvis man har glemt at forny sit periodekort har man mulighed for at få nedskrevet kontrolafgiften hvis betingelserne er opfyldt.

Men klager har *ikke* opfyldt betingelserne; den 5. juli 2017 var vi i kontakt med DSB/Ungdomskort som oplyser, at klager ganske vist har fornyet sit Ungdomskort, men ikke med tilbagevirkende kraft i det kortet først er fornyet med virkning fra den 16. juli 2017.

DSB/Ungdomskort oplyser desuden, at brugerne selv er ansvarlige for at bestille/forny i god tid inden for de eksisterende rammer og regler for Ungdomskort, ligesom DSB/Ungdomskort henviser til

www.mitungdomskort.dk hvor hver enkelt bruger kan logge på egen konto og således følge med i aktive kort og perioder.”

Hertil har klageren svaret:

”Det fremgår af trafikvirksomhedens bemærkninger, at jeg kun opfylder 2/3 af betingelser for at få nedsat kontrolafgiften til 125 kr. Den tredje bliver, ifølge trafikvirksomheden, ikke opfyldt, da min registrering af ungdomskortet ikke er sket med tilbagevirkende kraft. trafikvirksomhedens bemærknings lyder som følgende:

”Men klager har ikke opfyldt betingelserne; den 5. juli 2017 var vi i kontakt med DSB/Ungdomskort som oplyser, at klager ganske vist har fornyet sit Ungdomskort, men ikke med tilbagevirkende kraft i det kortet først er fornyet med virkning fra den 16. juli 2017.”

Jeg stiller mig uforstående for denne bemærkning, da jeg selvsamme dag som kontrolafgiften bliver udskrevet fornyer mit ungdomskort med hurtigst mulig virkning og dagen efter kontakter DSB/Ungdomskort telefonisk for at få kortet aktiveret med tilbagevirkende kraft. Dette er ikke muligt, da DSB/Ungdomskort

iflg. Kundeservicemedarbejderen, ikke tilbyder kortaktivering med tilbagevirkende kraft. Kravet fra trafikvirksomheden om at ungdomskortet skulle have været aktiveret med tilbagevirkende kraft er derfor ikke blot urimeligt, men decideret uopfyldeligt.

Mit ungdomskort er i tre år automatisk blevet fornyet hver måned og jeg er ikke blevet informeret om at dette ville ændre sig, hvorfor jeg i god tro steg ind i metroen samme dag som jeg kommer hjem fra ferie. Da jeg under rejse fremviser mit ungdomskort til kontrolløren, bemærker jeg til min overraskelse, at det for juli ikke er blevet fornyet. Der bliver udskrevet en kontrolafgift, men jeg bliver enig med kontrolløren, at der må være sket en fejl og han henviser mig til trafikvirksomhedens klageformular som jeg udfylder og indsender.

DSB/Ungdomskort har lavet en fejl, da de ikke fornyer mit Ungdomskort. Jeg rejser i god tro ubevidst med et ugyldigt ungdomskort og gør efterfølgende alt i min magt for at rette op på deres fejl. En fejl der vel at mærke ikke er min, men som efterfølgende koster mig knap 1500 kr. i mobilbilletter, 750 kr. i kontrolafgift samt 160 kr. i klagegebyr. Næsten en måneds SU.

Jeg finder trafikvirksomhedens ageren og vurdering i denne sag uacceptabelt og på grænsen til bondefangeri - Bondefangeri der iflg. et utal af artikler fra større danske medie tilsyneladende er måden de driver forretning."


Til dette har Metro Service anført:

"Vi har atter været i kontakt med DSB/Ungdomskort for at udrede om det er DSB, der har lavet en fejl i denne sag.

DSB oplyser følgende:

Et Ungdomskort er tidligst gyldigt 14 dage efter bestillingsdatoen. Det er ikke noget nyt, sådan har det altid været. Og på DSB's side om Ungdomskort, hvor betingelserne for Ungdomskort er opført står nedenstående:

OBS: Tidligste gyldighedsdato er 14 dage fra den dag, hvor du bestiller. Bestil derfor dit ungdomskort 14 dage før, du skal bruge det – uanset om du får leveret via app eller som plastikkort.

- Gå til www.mitungdomskort.dk . Log på med NemID
- Vælg "Bestil kort", følg anvisningerne på hvert trin og vælg "Næste" for at gå videre og færdiggøre
- Tjek din kortbestilling under "Bekræftelse", hvor du vælger "Du kan se dine kort her"

OBS: Du kan selv bestemme om du ønsker dit ungdomskort leveret i app eller tilsendt med post som plastikkort. Du kan altid ændre dine fremtidige kort fra app til plastikkort og omvendt under "Perioder".

DSB oplyser, at der arbejdes på, at nedbringe leveringstiden til 4 dage, men at den løsning endnu ikke er klar og ibrugtaget.

Sidste gang (inden afgiften), klager var på selvbetjenings siden 'Mit Ungdomskort' var den 20. september 2016. Ved den lejlighed bestilte han fornyelse af Ungdomskortet til og med den 30. juni 2017, og ordningen har fungeret som den skulle frem til den dato klager selv har valgt, som værende sidste gyldighedsdato. Med andre ord er der ikke tale om en fejl hos DSB, da klager har fået præcist hvad han har bestilt og betalt for.

Næste gang klager logger på selvbetjenings siden 'Mit Ungdomskort' er den 4. juli 2017 kl. 08.16. Det er dagen efter klager har modtaget en kontrolafgift i Metroen og 3½ dag efter Ungdomskortet udløb. Ved den lejlighed bestiller klager sit Ungdomskort til fornyelse. Det er korrekt, at klager ønskede/forsøgte, at forny kortet med tilbagevirkende kraft, men qva ovenstående betingelse hos DSB er det ikke en mulighed. Derfor blev Ungdomskortet bestilt til først mulige fornyelsesdato, nemlig den 16. juli 2017 med udløb den 30. juni 2019.

Dermed har klager ikke opfyldt betingelsen for en nedskrivning af kontrolafgiften og efter vores opfattelse må det alene være klagers ansvar, at sørge for at forny det konkrete periodekort produkt inden for de rammer som det pågældende produkt tilbyder. Ungdomskortet er et fordelsprodukt med en betragtelig rabat. Hvis man ønsker anderledes betingelser i forhold til et fordelsprodukt må man vælge en anden type kort, som bliver forhandlet på andre vilkår.

Vi henleder atter opmærksomheden på, at klager ikke, som rejsereglerne foreskriver, kontrollerede at hans rejsehjemmel var gyldig inden han steg ombord på toget. Hvis klager havde gjort det, ville han ikke have bragt sig selv i en situation hvor han skulle modtage en kontrolafgift. Se nedenstående foto taget af stewarden.

I lyset af ovenstående samt med reference til tidligere svar fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift 0xxxxx7 på 750,- kroner. Da klager oplyser, at betaling af kontrolafgiften vil være en belastning for hans økonomi vil vi gerne henlede opmærksomheden på, at det er muligt at indgå en 3-måneders afdragsaftale mod mindre gebyr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand