

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0258

Klageren: XX
8541 Skødstrup

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort samt rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. maj 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. juli 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 20. september 2011 med metroen. Ifølge klageren kunne hun ikke stemple sit klippekort, og har forklaret følgende om billetteringen: "*Blev kontrolleret og selv om jeg stod med gyldigt klippekort og bad om hjælp ville kontrollør ikke hjælpe eller forklare eller evt smide mig af toget. De eneste de ville var at tage et billede af mit klippekort såvel af mig. Med andre ord jeg henvendte mig til kontrollører for at få hjælp til at klippe mit kort når nu maskinen ikke virkede.*"

Klokken 18:19 mellem Forum station og Kongens Nytorv station blev klageren pålagt en kontrolafgift for udløbet rejsehjemmel, idet sidste klip på kortet var foretaget den 11. april.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og ca. 7 måneder senere sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede herefter den 5. maj 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da hun havde et gyldigt klippekort, som hun ikke havde kunnet stemple i automaten på stationen. Klageren anførte, at kortet tidligere havde virket i en bus, hvor chaufføren hjalp hende med at stemple kortet ved hjælp af en papskabelon, og at hun derfor regnede med at hun ville kunne få hjælp, hvis hun senere fik problemer med stemping af kortet. Klageren anførte desuden, at hun selv henvendte sig til metrostewarderne, efter at de var trådt ind i metroen, at hun ikke kunne finde på at snyde, samt at Metro Service burde hjælpe hende, i stedet for at sende en betalingspåmindelse efter 7 måneder til en adresse, hun ikke længere boede på.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 10. juli 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt at der på alle stationer er opstillet flere stempelmaskiner, som bliver kontrolleret flere gange dagligt. Metro Service anførte, at det kan forekomme, at en enkelt maskine ikke virker, men at dette ikke fritager passageren for at stemple i en af de andre maskiner, eller at købe en billet. Passageren vil endvidere kunne benytte et af de gule opkaldspunkter, der findes i alle tog og på alle stationer, og som sætter passageren i direkte forbindelse med personale kontrolrummet, der altid er behjælpelige med vejledning. Metro Service anførte desuden, at efterfølgende indsendelse af klippekort eller billetter ikke kan godtages, da disse er upersonlige.

PDA billede af klagerens klippekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun ikke vil lægges til last for forholdet eller udhænges som snyder, når hun har gjort alt i hendes magt for få stemplet sit klippekort, men automaten virkede ikke,

at Metro Service i deres brev af 10. juli 2012 skrev, at de godt ved, at deres maskiner ikke virker,

at hun henvendte sig til Metro Service den 5. maj 2012 efter at hun havde modtaget en betalingspåmindelse 7 måneder efter udstedelsen af kontrolafgiften, og at det derefter tog Metro Service mere end 2 måneder at svare,

at eftersom hun først modtog betalingspåmindelsen 7 måneder efter udstedelsen af kontrolafgiften, antog hun, at kontrolafgiften var blevet annulleret, som følge af hendes samtale med metrostewarden samt dennes foto af klippekortet taget i kontrolsituationen,

at hun tog det for givet, at hun kunne få hjælp ved henvendelse til metroens personale, ligesom hun tidligere havde oplevet i bussen,

at Metro Service ikke er serviceminded, men udelukkende forsøger at få penge ved udstedelse af kontrolafgifter,

at hun gerne vil betale for billetten til rejsen, men ikke kontrolafgiften,

at hun som turist ikke var bekendt med de gule opkaldspunkter, samt

at hun efter et år overhovedet ikke har nogen erindring om, hvilken station hun forsøgte at stemple sit klippekort på, men at det nok har været et sted mellem Herlev og Fields.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift,

at det er korrekt, at det i det benyttede standardbrev til klageren er oplyst, at det kan forekomme, at en enkelt maskine ikke virker, men at der på dette tidspunkt i processen ikke er blevet undersøgt om, der skulle have været en fejlramt klippemaskine på den pågældende station,

at klageren på intet tidspunkt har oplyst, hvilken metrostation hendes rejse udgik fra, og at denne oplysning er nødvendig for undersøgelse hos den tekniske afdeling af fejlmeddelelser,

at kan et klippekort af denne ene eller anden årsag ikke klippes, må der indløses billet, og der findes på alle stationer billetautomater, der kan benyttes, eller der må købes en sms-billet,

at alle stationer som minimum er udstyret med 4 klippemaskiner,

at det ikke forekommer sandsynligt, at alle klippemaskiner på samme station har været defekte samtidigt, men at det i stedet forekommer sandsynligt, at klagerens klippekort har været bøjet eller i en sådan forfatning, at dette var årsagen til, at det ikke kunne klippes,

at klageren kunne have gjort brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer, at et klippekort alene er gyldig rejsehjemmel, såfremt dette er stemplet i en af klippekortsautomaterne,

at Metro Service ført modtog klagerens anke over kontrolafgiften, efter at der var blevet fremsendt en betalingspåmindelse 7 måneder senere, hvorfor ankefristen på 14 dage var overskredet,

at information om betalings- og ankefrist fremgår af det girokort, der blev udleveret til klageren i kontrolsituationen,

at det beklages, at betalingspåmindelse først blev fremsendt efter 7 måneder,

at kontrolafgiften er et girokort, der kan indbetales på posthus, i en bank eller via netbank, og at betalingsoplysninger, kontaktoplysning til Metro Kundeservice samt oplysninger om rykkerproceduren fremgår af dette, samt

at klageren selv valgte at stige på metroen, velvidende at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbaneverksamheden 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.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen 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:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 20. september 2011 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler, at passageren selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få stemplet billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren i ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Klageren har ikke oplyst, på hvilken station hun forsøgte at stemple klippekortet, hvorfor det ikke har kunnet undersøges, om der på det pågældende tidspunkt har været tekniske problemer med klippemaskinerne på stationen.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke udelukke, at det var forhold ved klagerens klippekort, som var årsagen til problemerne ved stemplingen. Ankenævnet har herved lagt vægt på, klagerens oplysning om, at hun tidligere ved stempling i en bus måtte have hjælp af en buschauffør, og at stemplingen af klippekortet kun kunne gennemføres ved brug af en papskabelon. Der findes herefter ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften inden udløbet af betalingsfristen, som fremgik af den kontrolafgift, der blev udleveret ved kontrollen. Klageren fremsatte heller ikke indsigelser mod kravet over for Metro Service, som herefter var berettiget til at sende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. rentelovens § 9,b.

Det forhold, at Metro Service først udsendte betalingspåmindelsen ca. 7 måneder senere, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der i den konkrete sag ikke var tale om, at klageren ventede svar på en forespørgsel/klage til Metro Service, som herefter skulle foretage sagsbehandling, men om at der i den pågældende periode ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift. Klageren kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at Metro Service havde frafaldet kontrolafgiften.

Kontrolafgiften er således ikke bortfaldet på grund af forældelse eller retsfortabende passivitet.

Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr. Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Ankenævnet henstiller dog til Metro Service om at indføre procedure til en hurtigere opfølgning på krav i forbindelse med manglende betaling af kontrolafgifter, idet rykkerperioden var uforholdsmæssig lang.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 850 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand