

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0358

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet samt rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. april 2012.

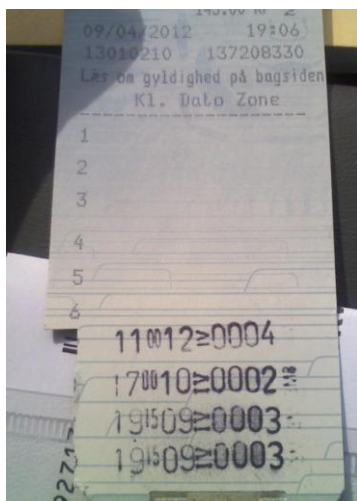
Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. oktober 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 12. april 2012 fra Älmhult i Sverige til Kastrup Lufthavn og derfra med metro til Vanløse station. Rejse mellem Lufthavnen station og Vanløse station kræver billet til 3 zoner. Ifølge klageren havde hun stemplet et 2-zoners klippekort én gang på Kastrup station, som hun foreviste i kontrolsituationen.

Klokken 11:11 mellem Flintholm station og Vanløse station i zone 02 blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zoner på klippekort:

<TicketType>Klippekort</TicketType>
<Cause>Mgl zoner - klippekort</Cause>



Billede taget af steward ved kontrollen.

Klageren anmodede den 12. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da hun ved kontrollen på trods af, at metrosteward spurgte, om hun havde andre billetter, glemte, at hun havde billetten fra Älmhult til Kastrup Lufthavn (F + L) med Øresundstoget. Hun havde ved købet af billetten lagt mærke til, at prisen for at rejse til Kastrup og til Nørreport station var den samme, og da hun skulle hurtigt på arbejde i Vanløse, skiftede hun allerede til metro i Kastrup, i stedet for på Nørreport station. Den 13. april indsendte klageren kopi af billetten:

Öresundståg		JHL8143I0001	
FÖRKÖPT ENKELBILJETT			
Älmhult stn - Kbh Lufth Kastr 2 klass			
1 Vuxen			
Älmhult stn - Kbh Lufth Kastr 2 kl Öresundståg			
Avgång	Ankomst	Tåg	CIV<1174,1186>
08.53	10.33	1041	
Gäller i zon (F+L) giltighetsdagen			
Resan kan inte ombokas eller återbetalas			
Giltig torsdag 12 apr 2012		Pris SEK ***228.00	
(ST 0 SEK) Bokn. avg. 16 SEK Återbet ej		varav moms *****0.00	
Bet 7574 BILJETTAUTOMAT ÄLMHULT. Uth 7574		Kontokort	
84020755			

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 31. maj 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt at efterfølgende forevisning af billetter og klippekort ikke godtages, da disse er upersonlige. Metro Service beklagede dybt sagsbehandlingstiden, og begrundede denne med et helt ekstraordinært arbejdspress.

Klageren anmodede atter den 8. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun som uerfaren rejsende ikke havde overvejet, at hendes svenske billet kunne anvendes som rejsehjemmel i metroen. Klageren anførte, at billetten var hendes, hvilket kunne bevises ved, at hun købte den med sit dankort. Klageren anførte desuden, at hun havde tolket den langvarige sagsbehandlingstid på over en måned, som at kontrolafgiften var frafaldet. Denne mail blev imidlertid

sendt til en mailadresse, som var nedlagt, og Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at de ikke har set denne mail, og at klageren må have modtaget en automail om at skrive til den nye e-mailadresse.

Den 10. september 2012 sendte Metro Service klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at sagsbehandlingstiden ikke var i orden, da der gik mere end en måned, før hun fik svar, og at hun derfor forventede, at kontrolafgiften var frafaldet,

at hun er en uerfaren rejsende og derfor ikke vidste, at hun kunne anvende den svenske billet i metroen,

at billetten er personlig, da den er købt med hendes dankort. Hun var derfor korrekt billetteret.

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 sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

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

at det fremgår af kontrolafgiften, at der i kontrolsituationen alene blev forevist et 2- zoners klippekort klippet én gang på Lufthaven station, og at dette også bekræftes af klagerens henvendelse af 12. april 2012,

at den af klageren efterfølgende indsendte billet ikke er personlig, da klagerens navn ikke fremgår af den, samt

at Metro Service ikke finder en svar tid på 1½ måned urimelig.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes 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 jernbanevirksomheden 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 foreviste ved kontrollen i zone 02 udelukkende et 2-zoners klippekort stemplet én gang på Lufthavnen station i zone 04. Rejse mellem Lufthavnen station og Vanløse station kræver billet til 3 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Ankenævnet bemærker, at der ikke af klagerens Øresundstogbillet fremgår navn eller andre personlige oplysninger. Efter ankenævnets faste praksis kan forelæggelse af kontoudtog ikke føre til, at en i øvrigt upersonlig billet anses som personlig.

Metro Services sagsbehandlingstid på en måned er ikke kritisabel, og der findes intet grundlag for, at klageren på den baggrund kunne anse kontrolafgiften for bortfaldet.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens mail af 8. juni 2012 blev sendt til en mailadresse, der var nedlagt og derfor ikke er kommet til Metro Services kundskab. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren herefter må have modtaget et autogenerated svar fra Metro Service om at benytte anden kontaktadresse til Metro Service.

I afgørelsen af 31. maj 2012 anførte Metro Service, at rykkerproceduren ville fortsætte den 21. juni 2012. Metro Service var derfor berettiget til den 10. september 2012 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer.

Der findes herefter ikke at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift eller rykkergebyret.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand