

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015-0310
Klageren:	XX på vegne af YY 3660 Stenløse
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for glemt ungdomskort, samt 2 rykkergebyrer på 100 kr., i alt 950 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr., samt bortfald af rykkergebyrerne. Indklagede fastholder kontrolafgiften samt rykkergebyrerne.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens datters betaling af 125 kr. i ekspeditionsgebyr.

Da kontrolafgiften ikke kan fastholdes, er Metro Service ikke berettiget til 2 rykkergebyrer på 100 kr. for betalingspåmindelserne af den 16. november og den 2. december 2015.

Metro Service skal betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter, som er indehaver af et ungdomskort gyldigt i alle zoner i Hovedstadsområdet, rejste den 8. august 2015 med metroen mod Nørreport st. fra Flintholm st. Efter metroen havde forladt stationen, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvorefter hun klokken 16.10 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for glemt ungdomskort.

Klagerens datter anmodede den 10. august 2015 Metro Service om nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr. og vedhæftede samtidig et elektronisk foto af sit ungdomskort.

Metro Service besvarede dagen efter klagerens datters anmodning og anførte, at de ikke kunne behandle sagen, da det fremsendte foto af ungdomskortet var for lille, og at oplysningerne på kortet ikke var synlige, hvorfor hun skulle fremsende et nyt foto inden 10 dage.

Metro Service sendte henholdsvis den 16. november og den 2. december 2015 en rykkerskrivelse til klagerens datter med et rykkergebyr på hver 100 kr.

Klagerens datter henvendte sig atter til Metro Service den 6. december og anførte, at hun efter at have fremsendt den første henvendelse til Metro Service ikke havde fået svar fra dem. Yderligere anførte hun, at hun ikke længere havde sit ungdomskort, hvorfor hun vedhæftede en oversigt over tidligere købte ungdomskort fra www.mitungdomskort.dk.

The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' (My Youth Card) web interface. At the top is the 'ung' logo and a 'Log ud' button. Below the logo are four tabs: 'Dine godkendelser', 'Dine Ungdomskort', 'Dine oplysninger', and 'Dine beskeder'. The 'Dine Ungdomskort' tab is selected, displaying 'Kortdetaljer'. A note states: 'Du får et nyt kort for hver periode. Hvis du vil afbestille eller ændre en kort-bestilling skal det ske minimum 14 dage før 1. gyldigheds-dag.' Below this is a table with card details:

Korttype	Ungdomskort ungdomsuddannelse	Status	Udløbet
Gyldighedsperiode	28-07-2015 til 18-10-2015	Trafikskelskab	DSB
Pris	964,00 kr.	Godkendt periode	21-07-2015 til 30-06-2018
Levering	Normal		

At the bottom left is a link 'Se dine zoner på kort' and at the bottom right is a button 'Genbestil mistet kort'.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens datter kunne ved kontrol i metroen den 8. august 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun havde glemt sit ungdomskort. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det følger af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at en kontrolafgift kan nedskrives til 125 kr. såfremt passageren havde et, på kontroltidspunktet, gyldigt periodekort og en kopi af dette fremsendes til trafikvirksomheden inden 14 dage.

Klagerens datter indsendte den 10. august 2015 – 2 dage efter kontrolafgiftens udstedelse - en elektronisk kopi af sit ungdomskort, som var få cm i længde og bredde.

Under denne sags behandling har ankenævnet uden problemer forstørret billedet, og det er herefter muligt at se billede og navn samt tyde dele af gyldighedsdatoen samt gyldighedsområdet.

Ankenævnet lægger til grund, at Metro Service også havde mulighed for at forstørre billedet, samt at de herefter ved kontakt til DSB Ungdomskort kunne have fået de eksakte gyldighedsoplysninger bekræftet. Ankenævnet bemærker, at det bør være en naturlig del af god sagsbehandlingsskik, at den behandlende instans på denne måde hjælper med til at oplyse sagen.

På den baggrund sammenholdt med, at klagerens datter derudover den 6. december 2015 ved sin fremsendelse af oversigten fra sit ungdomskort fra www.mitungdomskort.dk dokumenterede, at hun den 8. august 2015 havde et gyldigt ungdomskort til Alle Zoner i Hovedstadsområdet, finder ankenævnet, at Metro Service burde have anset indsendelsen af fotoet for rettidig og således - i hvert fald inden klagen blev indsendt til ankenævnet den 15. december 2015 - burde have nedskrevet kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. efter reglen i de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet pkt. 2.6.

Herefter er Metro Service ikke berettiget til at opkræve rykkergebyrer og skal frafalde disse.

Klageren skal betale 125 kr. i ekspeditionsgebyr til Metro Service.

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. Det fremgår ligeledes af de fælles rejseregler at en kontrolafgift kan nedsættes til

125 kr. såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at: hendes datter den 8. august 2015 fik en kontrolafgift i metroen, fordi hun havde glemt sit ungdomskort. Datteren fik ved kontrollen at vide, at hun kunne få nedsat kontrolafgiften, hvis hun fremsendte et foto af ungdomskortet til Metro Service inden 14 dage, hvilket hun gjorde den 10. august 2015. Hun hørte derefter ikke fra Metro Service før den 16. november 2015, hvor hun modtog en rykker. Metro Service påstår, at de den 11. august 2015 har anmodet om et nyt billede, men denne skrivelse har datteren aldrig modtaget, hverken på e-mail eller pr. post. Datteren troede derfor, at hendes klage var taget til følge.

Indklagede anfører at: det er helt korrekt, at en kontrolafgift kan nedsættes til 125 kr., såfremt der inden for 14 dage fremsendes en kopi af et gyldigt periodekort. Denne information fremgår også af teksten på selve kontrolafgiften. Idet klagerens datter i forbindelse med sin henvendelse til Metro Service, vedhæftede et ulæseligt billede af et ungdomskort, beder de allerede dagen efter via e-mail om at få tilsendt et nyt læsbart billede/fil, de modtager derefter intet, hvorfor deres almindelige rykkerprocedure bliver påbegyndt.

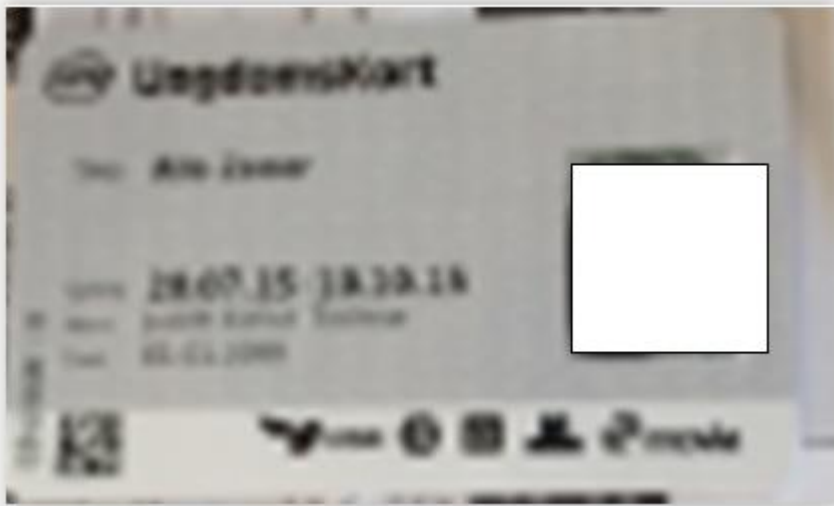
Efterfølgende hører de intet fra klageren eller hendes datter, hverken i forhold til deres mail af 11. august 2015, eller den fremsendte første rykker, afsendt fra Metro Service den 16. november 2015. Først efter fremsendelse af anden rykker bliver de den 6. december 2015 kontaktet af klagerens datter.

Ved at henvende sig via den e-mailadresse, klagerens datter selv har anført i sin første henvendelse, må det forventes, at mailen er modtaget, da de efter afsendelsen ingen meddelelse har modtaget om, at mailen ikke skulle være blevet leveret.

På baggrund af ovenstående kan de ikke se, at klageren eller hendes datter kunne have en begrundet forventning om, at kontrolafgiften ville bortfalde, blot fordi de efter eget udsagn intet svar fik på datterens henvendelse.

RELEVANTE BILAG:

En forstørrelse af den af klagerens datter fremsendte kopi til Metro Service:



Den oprindelige størrelse på fotoet:



På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand