

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0190
Klageren:	XX 2300 København S.
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. da klageren ikke havde downloaded det fornyede Ungdomskort til app'en samt et rykkergebyr på 100 kr. Metro Service nedskrev under ankenævnssagen kontrolafgiften til 125 kr. og fastholdt rykkergebyret
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet helt annullerer kontrolafgiften og rykkergebyret på 100 kr. Indklagede fastholder den nedskrevne kontrolafgift og rykkergebyret
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedskrevne kontrolafgift på 125 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er imidlertid ikke berettiget til at opretholde kravet om betaling af rykkergebyr på 100 kr., som skal frafaldes.

Da Metro Service har fået medhold i større del af klagen beløbsmæssigt, skal de ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Da klageren har fået medhold i en del af 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som var godkendt til Ungdomskort, rejste tirsdag den 28. juli 2018 med metroen fra Ørestad st. til Vestamager st. På strækningen var der kontrol, hvor klageren foreviste sit mobile Ungdomskort, som imidlertid havde sidste gyldighedsdag 24. juli 2018. Han blev herefter kl. 03:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel. Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at klageren tog imod girokortet.

Det fremgår videre af sagen, at klageren 2 minutter efter kontrolafgiften downloadede det gyldige Ungdomskort til app'en på sin telefon.

Da kontrolafgiften ikke var blevet betalt, og da klageren ikke havde gjort indsigelse mod kontrolafgiften, pålagde Metro Service den 16. august 2018 et rykkergebyr på 100 kr.

Den 18. august 2018 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at app'en til Ungdomskortet ikke var opdateret til den nye periode, som den ifølge klageren altid gør af sig selv, samt at han havde betalt for sit nye Ungdomskort til tiden.

Metro Service fastholdt den 21. august 2018 kontrolafgiften og rykkergebyret med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klageren ikke ved kontrollen kunne forevise gyldig rejsehjemmel, samt at klageren havde anket kontrolafgiften efter den 14-dages frist, der er oplyst, når man modtager afgiften.

Klageren rettede henvendelse til Metro Service igen den 23. august 2018, hvor han yderligere til støtte for sin påstand gjorde gældende, at han allerede ved kontrolafgiftens udstedelse var tilmeldt "glemt-kort-ordningen".

Metro Service fastholdt på ny den 29. august 2018 kontrolafgiften og rykkergebyret og anførte, at "glemt-kort-ordningen" er et DSB-produkt, hvorfor denne ordning alene er gældende for DSB og ikke for Metro Service.

Under den efterfølgende ankenævns sag valgte Metro Service at nedskrive kontrolafgiften fra 750 kr. til 125 kr., fordi klageren havde et gyldigt Ungdomskort på kontroltidspunktet. Metro Service fastholdt rykkergebyret på 100 kr. med henvisning til, at klageren først rettede henvendelse til selskabet mere end 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Klageren har hertil gjort gældende, at han først så kontrolafgiften i rykkerbrevet.

Metro Service har overfor ankenævnet yderligere henvist til, at Metro Service har været i kontakt med DSB, der er udbyder af Ungdomskort, som har oplyst følgende:

- Klager har et gyldigt Ungdomskort til appen fra den 25. juli til 23. august 2018
- Kortet blev leveret klar til download den 23. juli kl. 07:08
- Den 25. juli, hvor klagers nye ungdomskort træder i kraft, er der ikke registreret nogle driftsforstyrrelser på appen.
- Den 28. juli, hvor klager modtager kontrolafgiften, er der ikke registreret nogle driftsforstyrrelser på appen.
- Klager downloader Ungdomskortet til appen den 28. juli 2018 kl. 03:55 – 2 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Desuden har DSB oplyst, at Ungdomskort ikke automatisk opdateres i app'en, men at kunden aktivt skal ind og kalde kortet frem, og at netværksfejl kan have været skyld i, at klageren ikke kunne fremkalde det nye kort, men at dette ikke betyder, at der har været en fejl i selve app'en.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ved kontrollen i metroen den 28. juli 2018 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han ikke havde hentet det fornyede Ungdomskort ned på app'en på sin telefon, hvilket efter det for ankenævnet oplyste, er en forudsætning for at fremkalde periodekortet på sin telefon. Klageren downloadede da også kortet til app'en få minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Klageren overholdt ikke 14-dages fristen for klage over en kontrolafgift, og Metro Service var derfor berettiget til i den oprindelige afgørelse af fastholde kontrolafgiften alene på den baggrund, samt at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. efter rentelovens § 9b, stk. 2.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag nedsat kontrolafgiften til 125 kr. efter en analogi af reglen om glemt kort.

Metro Service er derfor berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift.

Det følger af rentelovens bestemmelser, at fordringshaveren (Metro Service) kan kræve et gebyr for rykkerskrivelser, hvis skrivelsen er fremsendt med rimelig grund.

Klageren havde hverken gjort indsigelse eller på anden måde henvendt sig til Metro Service vedrørende kontrolafgiften inden for den 14-dages frist, der fremgår af selve kontrolafgiften. Klageren henvendte sig først til Metro Service efter at have modtaget en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Metro Service var berettiget til at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 16. august 2018, og at dette ikke ændres ved, at Metro Service pr. kulance valgte at nedsætte det oprindelige krav fra 750 kr. til 125 kr.

Da Metro Service under denne sag nedskrev det oprindelige krav fra 750 kr. til 125 kr., er Metro Service ikke berettiget til at fastholde rykkergebyret på 100 kr., som blev opkrævet den 16. august 2018 på baggrund af manglende rettidig betaling af et beløb på 750 kr.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Lov om renter ved forsinket betaling:

”§ 9 b. 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. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dage mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Ungdomskortet befinder sig på min telefon. Ungdomskortet bliver trukket som automatisk betaling løbende. Denne gang er beløbet også trukket, men selve appen på telefonen var IKKE opdateret, og derfor

stod den nye rejseperiode ikke på - kun den gamle. Metro Service vil så ikke erkende, at det her er en app-fejl fra DERES side af og ikke min. Der er altid blevet betalt til tiden! Deres app fungerer ikke optimalt. I hvert fald ikke på min telefon åbenbart.”

Indklagede anfører følgende:

”Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 de 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 28. juli 2018 kl. 03:53 på strækningen Ørestad station – Vestamager station. Klager fremviste et mobilt ungdomskort, som var udløbet den 24. juli. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Fordi klager hævder, at det skyldtes en fejl i Ungdomskortapp'en, at hans nye kort ikke var opdateret på telefonen har vi spurgt DSB (som er udbyder af Ungdomskortet) om der har været fejl på det tidspunkt klager oplyser.

DSB/Ungdomskort har svaret:

- Klager har et gyldigt Ungdomskort til appen fra den 25. juli til 23. august 2018
- Kortet blev leveret klar til download den 23. juli kl. 07:08
- Den 25. juli, hvor klagers nye ungdomskort træder i kraft, er der **ikke** registreret nogle driftsforstyrrelser på appen.
- Den 28. juli, hvor klager modtager kontrolafgiften, er der **ikke** registreret nogle driftsforstyrrelser på appen.
- Klager downloader Ungdomskortet til appen den 28. juli 2018 kl. 03:55 – 2 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

DSB oplyser desuden, at ungdomskort ikke automatisk opdateres i appen, men at kunden aktivt skal ind og kalde kortet frem. Hvis klager har siddet i metroen og gjort et forsøg på at downloade det nye kort i forbindelse med billettering og dette ikke er lykkedes, er det ikke fordi der er tale om en fejl på appen, men snarere et spørgsmål om netværk, hvor det ikke er usandsynligt at appen kan have 'hakket' lidt.

Endeligt oplyses det, at klager på intet tidspunkt har været i kontakt med DSB Ungdomskort omkring den oplevede fejl på hans ungdomskort.

I De Fælles Rejseregler står der:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Da DSB har oplyst, at pendlerkortet lå klar til download allerede den 23. juli og desuden afviser, at der skulle have været fejl på app'en – hvilket underbygges af, at klager downloader pendlerkortet blot 2 minutter efter han har fået en kontrolafgift – er det efter vores mening klager selv der har forsømt, at kontrollere om hans rejsehjemmel var endeligt modtaget på hans telefon inden han steg ombord.

I de tilfælde hvor en steward ikke kan udlevere en kontrolafgift til en given passager, foretager stewarden en anmærkning på sin PDA/den elektroniske afgift. Der er i den konkrete sag ikke foretaget nogen anmærkning, (se 4. sidste linje i den elektroniske kontrolafgift). Vi har derfor ikke nogen grund til at antage, at klager ikke har været klar over, at han har modtaget en kontrolafgift og forstår derfor ikke klagers udsagn om, at: *"Jeg så først bøden efter rykgergebyret"*.

DSB har bekræftet, at Ungdomskortet var gyldigt den 28. juli hvilket gør, at vi har mulighed for at nedskrive kontrolafgiften fra de oprindelige 750,- kr. til 125,- kr. Men da klager ikke rettede henvendelse til os inden 14 dage efter afgiftens modtagelse og ej heller betalte, blev der fremsendt en betalingspåmindelse på 100,- kr. den 16. august. Vort samlede krav udgør derfor kr. 225,- kroner."

Klageren anfører hertil:

"Jeg beklager det sene svar - jeg havde slet ikke set denne hurtige afgørelse.

Det undrer mig, at jeres afgørelse alligevel ender med en kontrolafgift, og jeg holder stadigvæk fast i, at dette har været en fejl fra jeres side og ikke en fejl fra min. Jeres app fungerede ikke ordentligt og gad ikke opdatere. I kan se, at jeg fast hver måned betaler for ungdomskortet, og I kan jo spørge jeres kontrollør på det pågældende tidspunkt, hvad årsagen til kontrolafgiften var? Han virkede lidt forvirret selv, men gav mig den besked, at den kunne annulleres, og at han har "ordre" til at give bøde til ALLE, der ikke kan fremvise

en gyldig billet. Havde han fortalt mig, at den ville koste mig omkring 500,- at få annulleret, havde jeg nok ikke taget imod den.

Havde jeg vidst, at denne sag alligevel skulle ende med en kontrolafgift på 250,- samt betaling til Ankenævnet for den gode service, havde jeg da sparet jer, Ankenævnet samt mig selv den hovedpine. Det begynder at blive lidt absurd det her - jeg betaler af gode grunde ikke for jeres fejl - så vil jeg sgu hellere donere de penge til et bedre formål. :-)

Kom nu lige.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand