

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0129

Klageren: XX
7500 Holstebro

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved brev modtaget den 18. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. april 2010.

Sagens omstændigheder: Den 12. marts 2010 ca. kl. 13 skulle klageren rejse fra Islands Brygge metrostation til Lufthavnen. Han forsøgte forgæves med Dankort at købe et 3-zoners- klippekort. Da han skulle nå et fly, besluttede han stemple en enkelt gang på sit 2- zoners-klippekort.

Ved Femøren station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, og da turen kræver 3 zoners billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

I sin klage til Metroservice vedlagde klageren sit 2-zoners -klippekort som dokumentation for, at han havde stemplet som beskrevet, og et 3-zoners-klippekort som dokumentation for, at han er fast pendler mellem Københavns Lufthavn og Islands Brygge og/eller DR Byen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han ikke var ude på at snyde, hvilket de to klippekort dokumenterer. Hvis hans ærinde havde været at snuppe en gratis tur, hvorfor overhovedet stemple klippekortet,

at baggrunden for at han ikke stemplede to gange på kortet var, at han intuitivt følte, at det moralsk korrekte i situationen måtte være at stemple én gang. To klip ville selvfølgelig have været "på den sikre side"-løsningen, men det var ret og rimeligt at "nøjes" med det ene klip - omstændighederne taget i betragtning,

at han ærgrer sig meget over denne prioritering, men omvendt føler han egentlig stadig, at det moralsk var i orden. Og samtidig finder han også en smule urimeligt, hvis han skal "straffes" blot fordi han tilfældigvis havde et 2-zoners-klippekort på sig på det pågældende tidspunkt. Han kunne lige så vel have været i en situation, hvor det eneste, han havde, var sit dankort og så var han formentlig kørt afsted helt uden nogle klip overhovedet,

at han overvejede at købe en sms-billet men syntes, at han var i sin gode ret til at betale "næsten" det fulde beløb - i stedet for "over" det fulde beløb - når Metroselskabet ikke havde tilvejebragt mulighed for, at han kunne betale "præcis" det rette beløb,

at en argumentation om at "man da kunne have købt en sms-billet" er problematisk, fordi den fordrer, at alle passagerer pr. definition har en mobiltelefon, samt at de naturligvis har den på sig. Og det behøver jo naturligvis ikke være tilfældet. Og det er svært at se logikken i, hvorfor man som klager står ringere, alene fordi man måske - måske ikke - er i besiddelse af en telefon på det gældende tidspunkt,

at Metroservice i sin afgørelse dateret 30. marts 2010 ikke tog stilling til hans argumenter, men nøjedes med at konstatere, at han selv indrømmede, at han godt var klar over, at han havde stemplet for lidt,

at bemærkningerne om billetautomatens touch-screen-funktion forekommer en anelse mærkværdigt, idet hans klage tydeligvis ikke retter sig mod denne del af automatens formåen, men derimod betalingsfunktionen,

at han ikke var bekendt med, at de gule opkaldspunkter kunne benyttes til det formål, og de gør ikke meget "opmærksom på sig selv". Rigtig mange passagerer ud over ham selv må være uvidende om, at det er disse opkaldspunkter, man skal aktivere i en sådan situation, så måske kunne man "reklamere" lidt bedre for dem - i højtaler eller på skilte i toget? Det kunne jo bare blive føjet ind som en af de serviceoplysninger, der med røde bogstaver ruller hen over den skærm, der også bruges til at vise, hvilket tog der er på vej. Her gøres opmærksom på når der er spærretid for cykler. Så kunne man jo også snildt - med jævne mellemrum - skrive noget i retning af "Husk at du altid kan komme i kontakt med vores kontrolrum - også hvis du f.eks. har problemer med billetautomater o.l. Tryk på....",

at han ikke forsøger at påberåbe en juridisk ret til at ønske kravet om betaling af kontrolafgiften frafaldet, men under indtryk af nogle af ankenævnets tidligere afgørelser, er det hans fornemmelse, at der faktisk er blevet skabt en platform, hvor argumenter, der ikke udelukkende tager afsæt i sort/hvid "gyldig rejsehjemmel/ikke gyldig rejsehjemmel-argumentation", kan nyde fremme.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et fælles takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig,

at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Billetter og klippekort er upersonlige, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift på kr. 600,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

at på selve billetautomaten findes et opkaldspunkt, som kan benyttes, måtte der opstå problemer eller spørgsmål i forbindelse med billet- eller kortkøb. Opkaldspunktet sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet. Operatøren vil kunne råde og vejlede – alternativt få en af de runderende medarbejdere sendt ud til assistance. Herudover er der mulighed for at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer – og i alle tog. Disse opkaldspunkter sætter ligeledes passageren i kontakt med kontrolrummet,

at den tekniske afdeling har undersøgt, om der skulle have været problemer med dankort-delen. Tilbage melding var, at der ikke – på nogen af billetautomaterne på Islands Brygge station – været registreret nogen fejl den pågældende dag, tværtimod har der i tidsrummet fra kl. 12:45 – 13:15 været foretaget flere dankort-transaktioner på begge maskiner,

at det fremgår af de fælles rejseregler, at "Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges." – se side 24 under Billetkontrol på følgende link:

<http://www.m.dk/~media/06DB38D6381E4441A2D715ED4DED7DFE.ashx>,

at klageren valgte at klippe kun én gang på sit 2-zoners kort - dette giver kun gyldig rejsehjemmel til en del af rejsen. Havde klageren i stedet klippet to gange, havde der været gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Af klagers brev fremgår det, at dette var et bevidst fravalg.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår, 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 ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at

stempling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at han var vidende om, at han ved kun at stemple én gang på sit klippekort ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da han steg ind i metroen. Ankenævnet lægger videre til grund, at der ikke er registeret fejl ved automaten, og at der af andre passagerer blev anvendt dankort i tidsrummet 12.45-13.15.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan medføre, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 2. september 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand