

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0344

Klageren: XX
2200 København N

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone samt vejledning fra metro-steward.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. marts 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. september 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren og hans ægtefælle rejste den 11. marts 2012 med metroen mellem Bella Center station og DR Byen station. Klageren havde et periodekort gyldigt til zonerne 01, 02, 31 og 41. Ifølge klageren var han og hans ægtefælle af den overbevisning, at Bella Center station lå i en zone, som klageren ikke havde på sit periodekort, og de stemplede derfor på udrejsen et 2-zoners klippekort to gange som rejsehjemmel for ægtefællen og supplerende rejsehjemmel for klageren.

På hjemrejsen klokken 13:10 mellem Bella Center station og DR Byen station blev klageren pålagt en kontrolafgift i zone 3 for manglende zone. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende anført som note:

<Note>manglede zone 3 på sit periodekortet . derfor denne afgift. </Note>

Ifølge klageren var de på hjemturen fra Bella Center station til Nørreport station blevet i tvivl om, hvorvidt klagerens periodekort var gyldig rejsehjemmel til turen, og de spurgte derfor en metro-steward. Klageren har anført følgende herom: *"Han sagde, at periodekort var nok. Vi klippede derfor kun 1 gang på 2 zoners kortet, sådan at min kone kunne rejse på det til Nørreport. I toget kom en kontrollør, som gjorde os opmærksomme på, at periodekortet ikke var nok, og derfor udstedte en afgift. På Nørreport station talte vi både med den kontrollør, som havde vejledt os på Bella-centret station, og den kontrollør, som gav os afgiften. De medgav, at der var sket en misforståelse og opfordrede os til at indgive en klage."*

Klageren anmodede den 14. marts 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet de på Bella Center station var blevet vejledt af en metrosteward om, at klagerens periodekort udgjorde tilstrækkelig rejsehjemmel for rejse til Nørreport station. Klageren anførte, at de på Nørreport talte både med den metrosteward der udstedte kontrolafgiften, og den metrosteward de var blevet vejledt af på Bella Center station, og at de begge medgav at der var sket en misforståelse, samt opfordrede dem til at indgive en klage til kundeservice. Klageren anførte desuden, at de ikke havde haft til hensigt at snyde, når de stemplede et 2 zoners klippekort to gange på vejen ud til Bella Centeret.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 15. juni 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på metroens perroner og i togene er opsat skilte, der viser zoneinddelingen for alle stationerne. Metro Service anførte, at udtalelser om zoner fra anden person ikke blev accepteret, samt at det skulle dokumenteres, såfremt man var blevet fejlinformeret af Metro Services personale.

Under ankesagens behandling har Metro Service indhentet en udtalelse fra den steward, som pålagde kontrolafgiften:

”Stewarden, som har udstedt kontrolafgiften, har bekræftet, at hun og den steward, der talte med klager på Bella Centeret station, begge efterfølgende talte med klager på Nørreport station.

Stewarden oplyser ligeledes, at det ikke er korrekt, at der er sket en misforståelse fra stewardernes side. Klager skulle efter sigende have stået ved klippekortsautomaten og spurgt vores medarbejder (på Bella Center station), om der ikke var 2 zoner derfra til Nørreport, hvortil stewarden svarede jo.

Den pågældende steward blev ikke oplyst om – og spurgte heller ikke ind til - hvor vidt der var flere, der skulle rejse sammen, ligesom der heller ikke i forbindelse med spørgsmålet blev forevist eller oplyst om, at der var tale om et periodekort, og dermed faste zoner, hvor zone 3 ikke var en af dem.

Stewarden, som billetterede, har samtidig oplyst, at hun altid oplyser passagerer, der ikke mener, at en kontrolafgift er berettiget, til at kontakte Kundeservice, såfremt de ønsker at anke sagen.”

Dette forelagde ankenævnets sekretariat for klageren, som anførte følgende:

”Det glæder mig, at stewarden kan bekræfte vores samtale den pågældende dag. Samtidig stiller jeg mig stærkt undrende over for de oplysninger, stewarden har givet. Hvorfor skulle vi spørge, om der er to zoner til Nørreport, når vi forsøgte at finde ud af, om periodekortet var gyldigt til rejsen? Det giver ingen mening at spørge til noget, der ikke har relevans for ens rejse.

At stewarden endvidere hævder ikke at være blevet gjort opmærksom på, at vi var flere, der skulle rejse sammen er ligeledes ukorrekt. Jeg stod sammen med min kone og vores barn i barnevognen, og vi fremviste det 2 zoners klippekort, som min kone rejste med, og som vi ville klippe ekstra med, hvis stewarden sagde at det var den korrekte måde at billettere på. Men det gjorde stewarden ikke! Derfor gjorde vi det ikke, derfor fik vi en afgift, derfor kontaktede vi efterfølgende stewarden på Nørreport, og derfor opfordrede selvsamme steward os til at klage – netop fordi stewarden godt kunne se, vores spørgsmål var blevet misforstået.

Det kan godt være, at stewarden altid opfordrer de rejsende til at klage, men i dette tilfælde gav stewarden os faktisk ret i, at der var sket en fejl (deres fejl – ikke vores fejl), men at nu hvor afgiften var udstedt var der ikke noget at gøre. Derfor var vores eneste mulighed at klage. Jeg finder det usmageligt, at man så efterfølgende prøver at vaske sine hænder og fortæller deciderede usandheder. Og når Metro skriver, at de ikke finder det sandsynliggjort, så er det jo ord mod ord. Men den dag, da jeg modtog afgiften, var jeg og stewarden enige om, at denne sag var en følge af DERES fejl.

Jeg ved ikke, hvor mange rejsende en steward møder hver dag. Men jeg kan gætte mig til, at det må være et betydeligt antal. Jeg har aldrig haft en samtale med en steward før denne episode. Derfor mener jeg, at jeg er langt bedre i stand til at huske hændelsen, end den pågældende steward er. Jeg vil meget gerne bede Jer som Ankenævn om at tage dette med i jeres overvejelser.

Jeg kan ikke godtage Metros selvbestaltede hypoteseafprøvning, som jeg gætter på det må være, når de siger, at hvis en medarbejder kan svare korrekt på et spørgsmål, så er det udtryk for, at de ALTID svarer korrekt på dette spørgsmål – uanset omstændigheder, kontekst mv. Det er en fuldstændig håbløs argumentation. Hvordan kan de vide, at denne medarbejder altid (eller på daværende tidspunkt) svarer korrekt på spørgsmålet, fordi de stiller vedkommende spørgsmålet nu?

Jeg vil også gerne igen fremhæve, at jeg på ingen måde havde intentioner om at snyde! Jeg klippede det, jeg troede var et EKSTRA klip på vej ud til Bella Center, og da vi skulle rejse hjem, spurgte jeg Metros personale til råds. Havde jeg ikke mødt denne steward på Metroperonen, havde jeg klippet, og havde derfor aldrig fået afgiften. Jeg synes, at sagen med al tydelighed viser, at jeg ikke havde til hensigt at snyde! Når Metro skriver, at det er den rejsendes eget ansvar at rejse med gyldig billet, så giver de mig sådan set indirekte ret i, at jeg har retten på min side i denne sag – jeg tog ansvar; først ved at klippe det, som jeg troede var et ekstra klip (men som jeg nu ved er det korrekte klip), dernæst ved at spørge Metros personale om vejledning. Jeg mener imidlertid også, at Metro har et ansvar for at vejlede korrekt, og det gjorde de desværre ikke i dette tilfælde. Desuden mener jeg, de har ansvar for at erkende, når de tager fejl. Det er udmærket, at der er informationsskilte på metrostationerne, men når de kan misforstås er skiltene måske ikke gode nok. Det fremgår også af de tidligere ankesager, at skiltningen ikke er tilstrækkelig.”

Heroverfor udtalte Metro Service følgende:

”Klager skriver, at stewarden på Nørreport – som de kontaktede – opfordrede klager og hans kone til at klage, netop fordi stewarden godt kunne se, at deres spørgsmål var blevet misforstået.

Dette er ikke korrekt. Som det fremgår i min mail af 30. oktober 2012 fremgår det jo netop, at stewarden har oplyst, at der ikke var tale om en misforståelse.

Havde der været tale om en fejl, ville stewarden(-erne) have haft mulighed for at kontakte kundeservice og få tilføjet en note, såfremt de ikke selv var i stand til at anføre yderligere kommentarer i kontrolafgiftens kommentarfelt. Dette er helt almindelig procedure.

Klager refererer til, at han er langt bedre i stand til at huske hændelsen, end den pågældende steward er.

Dette mener vi ikke nødvendigvis er tilfældet. I den konkrete sag har stewarden – uopfordret – henvist til både klagers kone og deres medbragte barnevogn. Dette ville stewarden ikke kunne have gjort, havde stewarden ikke kunnet huske episoden.

Hvis vi – til en af vore stewards - stiller spørgsmålet: **”Hvor mange zoner skal der klippes på et klippekort pr. voksen, for at køre fra Bella Centeret til Nørreport?”** – eller spørgsmålet: **”Hvis der kører på et periodekort fra Bella Centeret til Nørreport, hvilke zoner skal dette kort så indeholde?”** og stewarden svarer korrekt, må vi antage, at stewarden har og vil give samme svar til kunder, der stiller tilsvarende spørgsmål til den pågældende steward.

Vi forholder os ikke til, hvorvidt manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, da vi af gode grunde ikke kan vide, om der er tale om en forsætlig eller uforsætlig handling.

I det tilfælde hvor stewarden enten ikke kunne huske situationen eller havde bekræftet klagers oplysninger, ville sagens udfald formodentlig være blevet et andet.

Vi er ikke helt klar over, hvad klager mener med, at informationsskiltene kan misforstås. Af de opsatte zonetkort fremgår både, hvor mange zoner det kræver med billet (klippekort), samt hvilket zonenummer den enkelte zone ligger i.



Tallene med hvidt er zonenommene (som benyttes i forbindelse med periodekort) og farvekombinationen indikerer, hvor mange zoner, der kræves, når der benyttes billet eller klippekort.

TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, som gengivet ovenfor.

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

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 der på alle stationer og i tog er let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger,

at klagerens periodekort ikke var gyldigt til zone 03 mellem DR Byen station og Bella center station, hvor klageren blev kontrolleret, og at klageren skulle have købt en tillægsbillet for at opnå gyldig rejsehjemmel,

at Metro Service ikke finder det sandsynliggjort, at en metrosteward skulle have oplyst, at et periodekort dækkende zone 01, 02, 31 og 41, skulle give gyldig rejsehjemmel fra Bella Center station,

at metroen betjener fire zoner, hvorfor det ikke findes sandsynligt, at en metrosteward skulle have oplyst, at en rejse fra Bella Center station til Nørrebro kunne gøres med zonerne 01 og 02,

at det ikke er klart, om situationen, hvor metrostewarden medgav, at der skulle være sket en misforståelse, skal tolkes således, at det er spørgsmålet, der blev stillet til stewarden, som blev besvaret forkert, eller om det er klageren, der har misforstået svaret,

at Metro Service ikke forholder sig til, om hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, da man af gode grunde ikke kan vide, om der er tale om en forsætlig eller uforsætlig handling.

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.

Den konkrete sag:

Det er uomtvistet, at stewarden og klageren talte sammen på metrostationen. Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke afvise, at der er opstået en eller anden form for misforståelse parterne imellem under denne samtale.

I den konkrete sag finder ankenævnet, at denne bevistvivi skal komme klageren til gode, således at kontrolafgiften skal frafaldes. Imidlertid skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger for tabt sag til ankenævnet, da der foreligger divergerende forklaringer om, hvad der blev oplyst til klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

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

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand

