

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0338

Klageren: XX
2300 Kbh. S.

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 (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Første gang den 11. juli 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. november 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren og hans kæreste tog den 5. juni 2010 metroen fra Amagerbro Station til lufthavnen, da de skulle på ferie i Tyrkiet. Ifølge klageren havde de et ubrugt 2-zoners klippekort, og da de allerede befandt sig på Amager, var det klagerens opfattelse, at det var tilstrækkeligt at stemple 2 zoner for dem hver. Dette oplyste han til kæresten, da hun spurgte ham, hvor mange zoner, hun skulle stemple.

Efter en station blev deres rejsehjemmel kontrolleret, og ifølge klageren, spurgte de stewarden, om de kunne rejse til lufthavnen på 2 zoner, hvilket han bekræftede.

Ved næste station steg to andre stewards på metroen. Ved kontrol af klagerens og kærestens rejsehjemmel udstedte de herefter en kontrolafgift på 600 kroner, da turen krævede stempeling af 3 zoner for dem hver. På den interne del af kontrolafgiften har stewarden anført følgende: "Pax. havde stemplet 2 x 2 zoner fra Amagerbro og var 2 pers."

Klageren anmodede herefter i tre e-mails i perioden 11. juli til 1. august 2010 Metroservice om annullering af kontrolafgiften. I brev af 17. august 2010 beklagede Metroservice den lange sagsbehandlingstid og oplyste, at klageren kunne forvente et svar inden for 4-6 uger samt, at opkrævningen var stillet i bero. I brev af 1. november 2010 fastholdt Metroservice kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at de følte sig meget uretfærdigt behandlet, da vi lige havde undersøgt om klippene var valide, hvilket der må være videooptagelser fra,

at de begge pendler flere gange om ugen fra Sorø til København, dagligt bruger metro og har billet hver gang,

at det ikke kan være rigtigt at Metroservice ikke godtager deres forklaring, når de har handlet i god tro på baggrund af en forklaring fra billetkontrolløren,

at det er selvmodsigende, når Metroservice henviser til, at de ikke kan kigge på videooptagelser, fordi det "ikke er tilgængeligt mere", og bagefter skriver, at det kun er politiet, der må bruge det.

at de på vej på en ferie, der har kostet så mange penge, ikke ville snyde med et klip til 13.50 kroner,

at de i 5 måneder ikke fik svar fra Metroservice, hvorfor de regnede med at have fået medhold i klagen,

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 baseret på 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 – jf. Metroens Rejseregler under billetkontrol og misbrug side 6 og 7. Kan der således ikke fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift på kr. 600 kr.

Klageren oplyser, at han har bekræftet overfor kæresten, at der kun skulle klippes én gang på et 2 zoners kort på rejsen mellem Amagerbro og Lufthavnen.

Alle Metroens medarbejdere er uddannet i zonesystemet, og da metroen tillige kører i et meget begrænset område, er det svært at forestille sig, at der skulle være blevet givet den pågældende bekræftelse, medmindre medarbejder er blevet stillet spørgsmålet på Øresund station, og at han således har taget udgangspunkt i denne station. Desværre har det ikke været muligt at finde en medarbejder, der kan bekræfte det beskrevne hændelsesforløb.

På alle stationer er der opsat informationstavler og af tavlen Trafikinformation fremgår tydeligt, hvordan zoneantallet skal beregnes. Under TAKSTZONER står der:"

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”

Af det farvede zonekort fremgår det tydeligt, at der ved start i zone 1 er 3 zoner til Lufthavnen station (rød, blå og gul).

Dette farvede zonekort er tillige opsat på alle klippekortsmaskiner.

Metroservice forholder sig ikke til, om der er tale om bevidst snyd eller ej men udelukkende til det faktum, at der ikke er betalt for rejsen, til trods for at der har været rig mulighed for at orientere sig eller indhente informationen inden rejsens start.

Måtte der før eller under rejsen opstå tvivl om, hvorvidt der er klippet zoner nok, vil det altid være muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer og metrotog. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandede 24 timer i døgnet.

Det er korrekt, at de desværre i øjeblikket har en del ophobede sager, hvorfor sagsbehandlingstiden er væsentligt forøget.

Selv om videooptagelsen havde været tilgængelig, har de ikke rent lovmæssigt ret til at benytte optagelser til eventuel belysning/undersøgelse af denne type sager.

Afslutningsvis til klagesagerne: 2009-0002, 2009-0019, 2009-0047 og 2010-0129.

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, 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, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at alle kunder 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. Der er dog ikke krav om, at personer, der har et andet ærinde på Metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Hvis man ikke kan frem-

vise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift på 600 kr. for voksne (indtil 18. januar 2011).

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han inden påstigning på metroen oplyste kæresten, at hun skulle stemple 2 zoner for dem hver til Lufthavnen, fordi han troede, at dette var tilstrækkeligt. De befandt sig på dette tidspunkt på Amagerbro station, der ligger i zone 01, og det kræver ifølge zonekortet klip til 3 zoner at køre herfra til Kastrup i zone 04.

Allerede ved påstigning på metroen var klageren og kæresten således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til den rejse, de skulle foretage, da man fra rejsens begyndelse skal stemple det antal zoner, som hele rejsen kræver. Det ændrer ikke herved, om en steward under rejsen skulle have bekræftet klagerens opfattelse af, at 2 zoner var tilstrækkeligt.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at Metroservice den 17. august 2010 oplyste klageren, at sagsbehandlingstiden ville være 4-6 uger, men først ca. 10 uger senere forelå svaret i sagen. Ankenævnet henstiller, at Metroservice søger at oplyse de reelle sagsbehandlingstider til kunderne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice 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 14. april 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand