

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0108

Klageren: XX
2791 Dragør

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Klageren kunne ikke stemple sit klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18. april 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. april 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 17. april 2015 med metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 i retningen mod Nørreport st. i zone 01. Hun kunne ifølge det oplyste ikke stemple sit klippekort i stempelautomaten på Lufthavns st., hvorfor hun steg på metroen uden rejsehjemmel, idet hun ville spørge om hjælp, hvis hun mødte en steward.

Efter metroen havde forladt Amagerbro st., i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden anført, at årsagen til kontrolafgiften var "pax kunne ikke klippe CPH".

Derpå anmodede klageren ved udateret skrivelse, Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at ingen af maskinerne på Lufthavns st. virkede, hvorfor hun ikke kunne stemple sit klippekort. Yderligere anførte hun, at hun besluttede at stige på metroen trods den manglende rejsehjemmel, idet hun havde til hensigt at få stemplet sit klippekort af en eventuel kontrollør. Da hun mødte en kontrollørforklarede hun ham om situationen, og han oplyste

hende, at hun skulle have gået hen til et sted på stationen, hvor man kunne tilkalde personale. Endeligt anførte klageren, at det ikke var oplyst, hvorledes man skulle forholde sig, hvis klippemaskinerne ikke virkede.

Den 22. april 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig korrekt rejsehjemmel inden påbegyndelse af rejsen.

Videre henviste Metro Service til, at man selv skal sikre sig, at ens billet eller ens klippekort er korrekt stemplet og at det gælder til hele rejsen, ligesom man ved billetkontrol skal kunne fremvise sin gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Endelig oplyste Metro Service, at såfremt man har brug for hjælp til besvarelse af spørgsmål eller billetkøb, kan man benytte det gule opkaldspunkt som findes på alle metro stationer. Opkaldspunktet er en direkte linje til en medarbejder i deres kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun er en dame på 70 år, som ellers normalt har styr på tingene,

at hun af og til kører med metro og bus, og hidtil har brugt klippekort,

at ingen af maskinerne på Lufthavns st. virkede,

at der ikke var nogen på Lufthavns st., som kunne hjælpe hende,

at hun ikke vidste, at der var et sted, hvor man kunne tilkalde hjælp,

at hun besluttede, at ville stige på metroen, og fortælle det som det var til en eventuel kontrollør,

at "Lotte" ikke forholdt sig til det, der blev skrevet,

at klageren forsøgte at finde ud af, hvad hun skulle gøre, da stempelautomaten ikke virkede,

at hun havde et klippekort, og derfor gerne ville have betalt,

at det hun ikke kunne gennemskue, hvad hun skulle gøre, da stempelmaskine ikke virkede, men at hun aldrig havde tænkt sig at snyde.

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

at metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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,

at i 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at klager blev billetteret den 17. april 2015 kl. 10.15 på strækningen Amagerbro station – Nørreport station. Da klager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel udstedes en kontrolafgift efter gældende regler,

at Metro Service beklager, at det af svaret fra sagsbehandleren til klager ikke fremgik, at stempelautomaterne blev undersøgt, og at der ikke blev fundet fejl på dem,

at de kan oplyse at, det tekniske team undersøgte de pågældende automater, men der er ikke registreret nogen fejlmeldinger i maskinernes hukommelse,

at der ikke har været fejl på automaterne underbygges desuden af, at der ikke er blevet registreret en eneste fejlmelding relateret til de nævnte automater i den logbog, som føres af personalet i kontrolrummet, og som er en døgnrapport hvori alle hændelser bliver registreret når de bliver anmeldt,

at klippekortautomaterne, samt de øvrige maskiner på metrostationerne, bliver kontrolleret adskillige gange hver dag, som en integreret del af stewardernes arbejdsopgaver,

at der ikke foreligger andre kundehenvendelser om uvirksomme klippekortautomater på Lufthavnen station den pågældende dag,

at det er deres vurdering, at hvis klippekortautomaterne havde været ude af drift, ville det have været registreret i logbogen ligesom det ville have været registreret når teknikerne havde været ude og reparere maskinerne,

at de mener, at det er særdeles usandsynligt om begge klippekortautomater skulle have været ude af drift samtidigt,

at de ud fra ovenstående mener, at klippekortautomaterne ikke har været fejlbehæftede den pågældende dag,

at de ikke kan vide om klager har forsøgt at klippe på uhensigtsmæssig vis,

at der på samtlige stationer er der informationstavler og foldere hvoraf det fremgår, hvordan man skal forholde sig, hvis det ikke er muligt at stemple sit klippekort,

at der på stationerne er opsat mindst én billetautomat. På selve billetautomaten er der et opkaldspunkt, som kan benyttes, måtte der være problemer eller spørgsmål i relation til køb af billet,

at der på alle stationer findes gule opkaldspunkter. Disse opkaldspunkter sætter passageren i kontakt med en operatør i kontrolrummet. Dette opkaldspunkt er bemandet 24 timer i døgnet. Opkaldspunkterne kan benyttes, hvis passagererne måtte have spørgsmål, der relaterer sig til brug af metroen, herunder også spørgsmål om køb af billetter, nødvendige antal zoner, afgangstider etc..

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgsteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billettprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den

var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, 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). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos MoVia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at gyldig rejsehjemmel skal kunne fremvises for kontrolpersonalet under hele rejsen.

Klageren havde ikke stemplet sit klippekort inden påstigning på metroen og kunne ved kontrol den 17. april 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt til grund, at der var et åbent billetsalg og billetautomater på stationen, hvor hun kunne have købt billet.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billetterning.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 15. december 2015



Tine Vuust
Nævningsformand

