

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0174

Klageren: xx på egne vegne og på vegne yy, zz og vv
3300 Frederiksværk

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: 4 Kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende stempeling af klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26., 27. og 29. april samt 4. juli 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. juli 2013

Sagens omstændigheder: Klagerens og dennes ægtefælle hentede den 16. april 2013 to gæster i Lufthavnen og tog metroen derfra for at rejse retur til Frederiksværk. Klageren og ægtefællen havde stemplet klippekortet på vej til Lufthavnen, men glemte at stemple for dem alle fire på vejen tilbage.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev de derfor kl. 10:41 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver. På kontrolafgifterne noterede stewarden: *"4 pax ikke stemplet deres klippekort"*.

Den 26., 27. og 29. april 2013 udfyldte klageren en elektronisk klage til Metro Service og oplyste, at hun havde glemt at stemple, hvorfor alle fire passagerer havde modtaget et girokort, men at hun ikke anede hvordan, hun skulle få råd til at betale 4 x 750 kr. Hun angav numrene på de fire girokort.

Den 4. juli 2013 rykkede hun for svar. Hun vedlagde kopi af klippekortet for at vise, at hun havde stemplet på den resterende del af rejsen til Frederiksværk.



Den 4. juli 2013 svarede Metro Service at de ikke havde registreret klagerens tidligere henvendelser og anmodede om kopi deraf, på trods af at de tidligere havde skrevet til klageren, at de havde modtaget hendes klage.

Den 15. juli 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften til klageren med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at kortet er stemplet inden rejsen. De vedlagde et girokort og oplyste, at hun kunne anmode om en rateaftale.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgifterne til de øvrige passagerer annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun og hendes mand var taget fra Frederiksværk til Kastrup Lufthavn for at hente 2 gæster fra USA. De havde klippet på vej til lufthavnen og ventede længere end forventet på deres gæster. Klageren havde brækket benet og hendes mand foden. Det var ret anstrengende og smertefuldt.

Da gæsterne endelig ankom, steg de glade og fro på metroen - og klageren glemte at stemple for dem allesammen på vej tilbage til Frederiksværk. Hun stemplede for resten af rejsen til Frederiksværk.

Hun kan godt se, at hun har begået en fejl. Hvis de ikke havde stemplet på vej til lufthavnen, og hvis de alle havde været danskere (hendes mand er amerikaner) havde det været ok at få en kontrolafgift. Men det var ene og alene hendes ansvar, og hun betaler gerne sin kontrolafgift, men hun synes, det er urimeligt, at hun skal straffes så hårdt. Den kontrolafgift, hun har fået på 3.000 kr., er, hvad de lever for i en måned. Hun kan ikke sende den videre til USA. De stakkels mennesker anede jo ikke, at de skulle stemple.

Først og fremmest ser hun sig ikke i stand til at betale alle 4 kontrolafgifter. Hun har klaget på alles vegne, fordi hendes gæster ikke forstod en levende lyd, og naturligvis fordi det er meget ubehageligt at have begået en så idiotisk fejl på andres vegne. Hun kan desuden ikke se, hvordan det vil være muligt at overbevise hendes gæster om at betale deres kontrolafgifter.

Det fremgik, at de havde betalt kort forinden på udrejsen, og at de havde klippekort parat til at betale med. Desuden skulle de yderligere betale for rejsen fra Nørreport til Frederiksværk, fordi kontrolafgiften kun dækkede rejsen fra København Lufthavn til Nørreport; dvs. 196 kr. ekstra. Det var så åbenlyst en fejl og ikke bevidst snyd. Hun synes, det er at overdrive, at de skal straffes så hårdt for en hel klar forglemmelse. Stewarden kunne have bedt dem om at stige af og udbedre skaden.

Det er klart, at hun har glemt at klippe, og hun betaler gerne på egne vegne, for at få sagen ud af verden, men at de andre, som ikke var klar over, hvad der foregik, skal betale, kan hun ikke acceptere. Hvis denne procedure er den almindelige, mener hun, at den bør tages op til overvejelse og ændret.

De tre andre passagerer var alle amerikanere og havde på grund af manglende kendskab til det danske samfund og sprog ingen chance for at klage selv. Det er totalt urimeligt, at hun skal hænges op på dem allesammen.

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

at uagtet at de godt kan føle sympati med klageren, ændrer dette ikke ved det faktum, at klageren og klagers gæster ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Hver enkelt rejsedeltager uden gyldig rejsehjemmel har fået udstedt en kontrolafgift – men klager har – sådan som de læser hendes reklamation – ønsket at påtage sig alle fire, da hun ikke vil bede de amerikanske gæster om at betale.

Metroen er et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar at have gyldig billet eller klippekort.

Efterfølgende visning af klippekort accepteres ikke, idet nedenstående fremgår af metroens rejse-regler:

De nævnte satser er gældende pr. januar 2013. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres ikke, da disse er upersonlige.

Klager erkender selv, at hun havde glemt at stemple, hvorfor der ikke hersker tvivl om, at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen.

Det er vigtigt for Metro Service at behandle alle passagerer lige, hvorfor der ikke i klagerens henvendelser er noget, der kan lede til et andet resultat end, at samtlige fire kontrolafgifter fastholdes. Deres tidligere tilbud til klageren om at få en rateaftale, står naturligvis fortsat ved magt.

Om det er klager der skal betale de 4 afgifter, eller om de skal sende kravet ud til de enkelte personer, er op til klager selv.

Det er klageren, der har påtaget at klage over samtlige 4 afgifter, og i sin henvendelse til os den 26. april 2013, skriver hun:

Hej
På vej hjem fra lufthavnen, hvor jeg havde hentet mine gæster fra USA, glemte jeg at stemple for os allesammen.
Til min undskyldning skal siges, at jeg har brækket ben og bare at komme på toget, var alt jeg var i stand til at koncentrere mig om.
Vi var 4 personer og fik hver et girokort. Det drejer sig om følgende:
00258112, 00238692, 00258113 og 00247166.
Jeg ved ikke, hvordan jeg skal betale alle de penge.
Har vedhæftet klippekort, så I kan se klippene til og fra.
Håber på hjælp.

Dette tolker vi som om, at klager påtager sig at betale de 4 kontrolafgifter, såfremt klagen ikke falder ud til klagers fordel i Ankenævnet.

Vort tidligere tilbud til klager om at få en rateaftale, står naturligvis fortsat ved magt.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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:

Ankenævnet lægger til grund, således som klageren har oplyst, at hun glemte at stemple klippekortet på vej hjem med metroen.

Herefter kunne hun og de 3 medrejsende ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgifterne blev pålagt med rette.

Spørgsmålet om, hvorvidt klageren vil hæfte for alle fire kontrolafgifter, eller om disse skal opkræves hos hver enkelt passager, må afgøres af klageren, men hvis hun ikke vil hæfte for betalingen for de tre øvrige medrejsende, kan Metro Service gøre kravet gældende over for dem.

Ankenævnet noterer sig, at Metro Service har tilbudt hende en ratevis betaling.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnformand