

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0357

Klageren: XX
2300 KBH S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet klippekort. Klippemaskine stemplede forkert tid?

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 31. oktober 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 8. december 2014

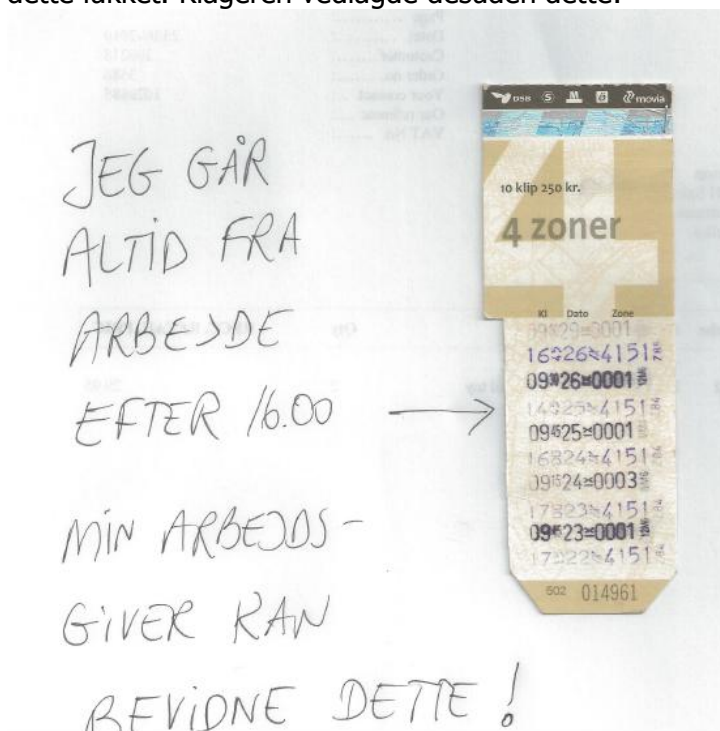
Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 25. september med S-toget fra Lyngby st. til Nørreport st. Her steg han på metroen til Amagerbro st. Ifølge klageren stemplede han sit 4-zoners klippekort på perronen på Lyngby st. inden påstigning på S-toget klokken 17.00, hvorved hans klippekort blev påført korrekt dato og zone, men forkert tidspunkt. Han forsøgte at henvende sig i kundeservice, men de havde lukket.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han klokken 18.08 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel, da det sidste stempel på hans klippekortet var klokken 14.45. På kontrolafgiften har stewarden noteret "*pax påstod at det var en fejl stemplet på S tog statsion pax .og pax hade ikke født sin kontrolafgift med for jeg hade ikke fleje jeg ville garn i sener pax kontrolafgift hjemme til pax tak.*".

Klageren anmodede den 31. oktober 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften på baggrund af, at han havde fået tilsendt en betalingspåmindelse. Klageren havde ikke fået selve kontrolafgiften udleveret ved kontrollen, hvilket stewardens note, om at han ikke havde flere kontrol-

afgifter på sig, bekræfter. Klageren anførte, at klippemaskinen på Lyngby st. den pågældende dag stemplede forkert tidspunkt på hans klippekort, og da han ville opsøge hjælp i kundeservice, var dette lukket. Klageren vedlagde desuden dette:



Metro Service anmodede den 7. november 2014 klageren om at fremsende oplysninger om den foretagne rejse, hvilket klageren gjorde den 11. november 2014.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 21. november 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at DSB ikke har kunne bekræfte, at der har været fejl på klippemaskinen på Lyngby st.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:

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

at stempelmaskinen på Lyngby st. den 25. september 2014 stemplede forkert tidspunkt på hans klippekort og det er løgn, når DSB siger, at der ikke er fejl på maskinen, da han har et foto af DSB i gang med at kontrollere manuelt,

at han altid stempler sig klippekort, og at hans arbejdsgiver kan dokumentere, at han ikke er gået fra arbejdspladsen før klokken 16.

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

at metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, 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 det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klager var billetteret den 29. september 2014 kl. 18:02, mellem Christianshavn st. og Amagerbro st. I billetteringssituationen fremviste klager et 4-zoners klippekort, der er stemplet én gang, kl. 14:45 i zone 41/51 på Lyngby st. Tidsgyldigheden for 4 zoner på et klippekort er 1 time og 30 minutter, hvorfor påstigning ikke må ske efter kl. 16:15,

at klageren ved sin efterfølgende henvendelse hævder, at han efter stemplingen af sit klippekort opdagede, at tidspunktet var forkert. Han forsøgte at kontakte kundeservice, der desværre var lukket. Herefter valgte han alligevel at stige ombord. Ved ankomst til Nørreport st. skifter klageren til metro, fortsat velvidende at hans klippekort ikke er gyldigt,

at det af rejsereglerne fremgår:

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 forstkommende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

at DSB oplyse, at der på alle stationer hænger et opslag, med et telefonnummer der kan kontaktes, der blandt andet erstatter et evt. billetsalg udenfor dettes åbningstider. Det fremgår ikke af klagers henvendelse, at han har forsøgt at kontakte dette telefonnummer,

at klageren ved omstigning til metroen på Nørreport st., fortsat var vidende om, at hans rejsehjemmel var udløbet, hvorfor han kunne have kontaktet personalet via et opkaldspunkt på peronen, inden han steg ombord. Ved blot at stige ombord har klageren ikke udfoldet rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, eller få rettet en eventuel fejlstempling.

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.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”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 førstkomende 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, Lokalbaneln, 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 Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-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:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 25. september 2014 klokken 18.02 ikke forvise gyldig rejsehjemmel, da hans 4-zoners klippekort senest var stemplet klokken 14.45 og udløb 1 time og 30 minutter efter. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Selvom klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er der i sådanne sager en oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldigt stemplet klippekort, hvorfor der ikke er grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for at forevise et korrekt stemplet kort ved kontrollen.

Uanset om der var fejl ved pågældende klippemaskine, var klageren efter det oplyste allerede ved stemplingen opmærksom på det angivne klokkeslæt, men undlod at stemple kortet på ny eller skaffe sig gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden henholdsvis påstigningen på S-toget og metroen, idet klageren kunne

have benyttet en af stationens andre klippemaskiner eller billetteret på anden vis, når han opdagede, at hans kort ikke var stemplet korrekt. Han kunne herefter have rettet henvendelse til DSB med henblik på godtgørelse af det fejlagtige stempel.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævningsformand