

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0002

Klageren: XX
3600 Frederikssund

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Fejlstempling af dato på klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 17. december 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. december 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 16. december 2014 med metroen i retning mod Fasanvej st. Ifølge klageren stemplede han sit alle-zoners klippekort på Frederikssund st. kl. 11.30 samme dag.

Efter metroen havde forladt Lindevang st. blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "udløbet rejsehjemmel", idet hans klippekort var stemplet med datoen 14. december kl. 11:30.

Den 17. december 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han stemplede sit klippekort på Frederikssund st. kl. 11.30, men ikke var opmærksom på, at datostemplet på klippekortet viste den 14. og ikke den 16. december 2014. Klageren gjorde yderligere gældende, at han den 14. december slet ikke kørte med tog, og at fejlen var hos DSB, men at DSB havde henvist ham til Metro Service. Klageren oplyste endvidere, at han benyttede den første stander på Frederikssund st., da han stemplede ind, samt at han har vidner på, at han stemplede ind.

Den 22. december 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet, som kan fremvises på forlangende. Det er derfor altid er passagerens eget ansvar selv at tjekke, at stemplingen er kor-

rekt (Dato, tidspunkt og zoner). I tilfælde af fejlstempling må der klippes i en anden klippekortsautomat eller købes billet. Efterfølgende kan passageren kontakte det trafikselskab, som er ansvarlig for den pågældende billetautomat for erstatning af det fejlstemplede klip. Metro Service oplyste desuden, at de havde undersøgt sagen hos DSB, som ikke kunne bekræfte, at der skulle have været problemer med stempelmaskinen på den pågældende station.



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

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

at han ikke var opmærksom på, at stemplingen viste den 14. december og ikke den 16. december,

at han har vidner på, at han stemplede sit kort den 16. december 2014 og ikke rejste med tog/bus m.v., den 14. december 2014, hvorfor han har betalt for sin rejse den 16. december gennem fejlstemplingen den 14. december,

at man ifølge kioskansatte på stationen ofte hører om fejl på automaterne,

at han ikke ønsker at betale to gange for den samme tur,

at han stemplede sit kort den 16. december 2014 kl. 11.30 på Frederikssund St., hvilket kan bevidnes af hans kone, der netop havde sat ham af og holdt lige ved siden af, hvor han foretog stemplingen, og de havde netop i bilen talt om, at han skulle huske at stemple, da han meget sjældent rejser med tog,

at han ikke var opmærksom på, at man skal tjekke stemplingen, og at det ikke fremgår af automaten, at man selv skal tjekke om stemplingen er korrekt,

at han altså foretog stemplingen på rejsedagen, men ikke tjekkede, om DSB havde styr på deres teknik,

at DSB ikke har styr på deres service, idet de i deres svar til Ankenævnet har anført, at såfremt han havde tjekket klippekortet, kunne han blot have benyttet servicetelefonen på stationen eller henvendt sig i kiosken,

at servicetelefonen ifølge kiosken blev nedlagt for mere end 18 måneder siden, og at kiosken ikke har noget at gøre med fejlstemplinger mv.,

at hans kone netop er påbegyndt kemobehandling og skulle til en frisør på Østerbro den 14. december for at få fjernet resterne af håret, hvorefter de skulle til Rigshospitalet for at hente noget medicin. De kørte i bil fra Frederikssund søndag formiddag og først var hjemme sen eftermiddag, hvorfor de ikke kørte i tog den dag,

at han således har betalt for en tur, nemlig den 14. december 2014, som han ikke benyttede, hvorimod han kørte den 16. december 2014, hvor DSB's klippekort ikke fungerede korrekt, men hvor han foretog den famøse stemping og kørte med toget til København,

at DSB har anført, at de ikke har kunnet bekræfte, at der skulle have været fejlramte automater den pågældende dag, hvilket han ikke giver meget for, da han har et vidne på stemplingen, og DSB jo heller ikke vidste, at de for mere end 18 måneder siden havde nedlagt servicetelefonen,

at det hele virker som om, at DSB, nu hvor de har fået lov til at udfase klippekortet, har nedsat servicen og vedligeholdelsen af automaterne, og at de i hvert fald ikke har det fulde overblik over serviceniveauet på Frederikssund st., samt

at man kan undre sig over, hvad de stakkels passagerer i dag skulle gøre, hvis automaterne skulle svigte igen, da der ingen mulighed er for at hjælp på stationen, men at det jo er en anden sag.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel, som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på www.m.dk,

at klager har oplyst, at han ikke var opmærksom på, at klippekortet blev stemplet med en forkert dato,

at følgende fremgår af klippekortets bagside: "**Kontroller selv, at stemplingen er korrekt**",

at klager, hvis han havde tjekket stemplingen, nemt selv ville have kunnet se, hvis der var fejl i datoen, og herefter have kontaktet DSB via stationens servicetelefon,

at klager alternativt kunne have henvendt sig i kiosken på stationen,

at Metro Service den 19. december 2014 har haft rettet henvendelse til DSB Spor og Ejendomme, som imidlertid ikke har kunnet bekræfte, at der skulle have været fejlramte klippekortsmaskiner på Frederikssund station den pågældende dag,

at de for god ordens skyld har undersøgt, om der den 16. december 2014 skulle være registreret andre kontrolafgifter udstedt på samme baggrund (fejlstempling på Frederikssund station), hvilket imidlertid ikke var tilfældet,

at følgende fremgår af teksten på informationstavlerne - **Trafikinformation** – på Metro Service stationer:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

At Metro Service i deres sagsbehandling ene og alene forholder sig til de forelagte fakta, og ikke skeler til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller om der er handlet i god eller ond tro, og således heller ikke til, hvorvidt klager havde en økonomisk gevinst eller ej, ved ikke at have en gyldig billet eller et gyldigt klippekort,

at de igen skal henvise til informationerne på klippekortets bagside, hvor dels tidsgyldigheden fremgår og dels informationer om, hvordan passageren skal forholde sig, når der benyttes klippekort:

- Klip kortet ved rejsens begyndelse.
- Kontroller selv, at stemplingen er korrekt.
- Vis kortet ved kontrol og på forlangende.
- Sidste påstigning skal ske inden korts udløb.
- Undgå at bøje eller beskadige kortet.
- Om refusion, ansvar og annullering af gyldighed henvises til de fælles rejseregler for trafikselskaberne i hovedstadsområdet.

at det skal præciseres, at DSB og Metro Service er to forskellige selskaber, hvilket er årsagen til, at Metro Service har kontaktet DSB Spor og Ejendomme for information om klippekortsmaskinerne på stationen,

at det naturligvis er beklageligt, at Metro Service i deres mail har fået henvist til en servicetelefon (på en DSB-station), som ikke længere er tilgængelig,

at de ikke har en elektronisk oversigt, der løbende opdateres og hvoraf de kan aflæse, hvilke informationskanaler der er til rådighed og hvilke der bliver eller er blevet nedlagt på de enkelte DSB stationer,

at de fremadrettet naturligvis fra sag til sag vil undersøge, om der endnu forefindes en servicetelefon på den station der måtte være påstigningsstationen,

at deres faste procedure er at kontakte DSB Spor og Ejendom, som har ansvaret for billetautomaterne på de enkelte DSB-stationer, netop for ikke at fastholde en kontrolafgift uberettiget,

at der, hvis de kan få bekræftet, at der skulle være tale om en fejlbehæftet klippekortsmaskine på stationen, er en mulig grund til, at de – efter omstændighederne – eventuelt frafalder en given kontrolafgift,

at det imidlertid ikke har været muligt i den konkrete sag, at få bekræftet, at der skulle være tale om en fejlbehæftet klippekortsmaskine, samt

at faktum er, at klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, hvorfor kontrolafgiften, efter Metro Services opfattelse, blev udstedt på korrekt grundlag.

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 DSB, Movia og Metro:

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.

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.

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.

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.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...). Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrollen den 16. december 2014 alene forevise et klippekort, hvor stemplingen viste den 14. december 2014. Klageren undersøgte ikke stemplingen, inden han steg ombord på S-toget i Frederikssund og ej heller ved den senere omstigning til metroen. Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for ham, at kortet var fejlstemplet. Han kunne herefter have stemplet klippekortet i en anden automat på stationen og efterfølgende have anmodet DSB om at refundere udgiften til det uanvendelige klip med datering den 14. december.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Uanset at klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er dette et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis det accepteres, at passagerer foreviser klippekort, som er stemplet med en dato, som ligger før den faktuelle rejse. Herefter er der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for at forevise et korrekt stemplet kort ved kontrollen.

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:

Metro Service 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 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnshoved