

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0029

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for stemping af klippekort oveni et tidligere stempel.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 15. januar 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 4. februar 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 13. januar 2015 med metroen i retning mod Vanløse st. i zone 02. Efter metroen havde forladt Lindevang st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvorefter hun kl. 16:08 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "udløbet rejsehjemmel", idet hendes klippekort var stemplet oveni et tidligere stempel og ikke havde fået klippet flappen af.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "pax säger att hon har klippt på østerport station."

Klageren har oplyst, at hun klippede ét klip på sit 2-zoners klippekort kl. ca. 15.35 på Østerport st. i automaten ved trappen fra broen over stationen, hvilket hun gør hver dag på vej fra sit arbejde.

Videre har klageren oplyst, at automaten klippede med den lyd, som den altid siger, når hun klipper, og at automaten også havde skrevet på klippekortet, men ikke havde klippet flappen af.

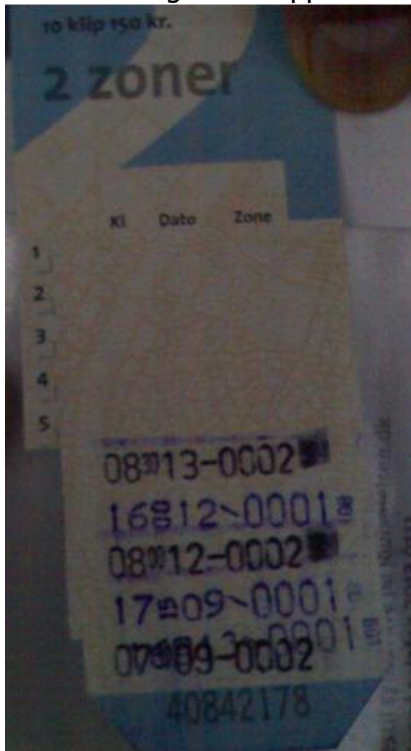
Den 15. januar 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende som beskrevet ovenfor.

Den 20. januar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes, herunder selv at sikre sig, at billetter og klippekort er korrekt stemplet og gældende til hele rejsen.

Metro Service henviste til, at det, ud fra billedet af klippekortet, som blev taget i kontrolsituationen, er tydeligt at se, at der ikke var foretaget korrekt stempning, og at der derfor ikke var betalt for rejsen.

Videre gjorde Metro Service gældende, at det altid er passagerens eget ansvar selv at tjekke at stempningen er korrekt, samt at der, hvis der er fejl i stempningen, må klippes i en anden klippekortsautomat eller købes billet, hvorefter passageren efterfølgende kan kontakte det trafikselskab, som er ansvarlig for den pågældende billetautomat for erstatning af det fejlstemplede klip.

Billede af klagerens klippekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at stempelmaskinen på Østerport st. var defekt,

at hun klippede, som hun skulle, og maskinen sagde den lyd, som den altid siger, når hun klipper,

at maskinen havde skrevet en linje med den blæk, som den altid gør, men at den ikke havde klippet den lille firkant af, at det var sen eftermiddag og stationen ikke var godt oplyst ved trappen fra broen over stationen, at hun hørte det korrekte klip og så, at maskinen havde skrevet på billetten,

at det viste sig, da hun foreviste billetten på Vanløse st., at maskinen havde stemplet, men ikke klippet firkanten af,

at maskinen desuden havde skrevet på billetten, men det ikke var tydeligt nok til, at man kunne se dato og tid, samt

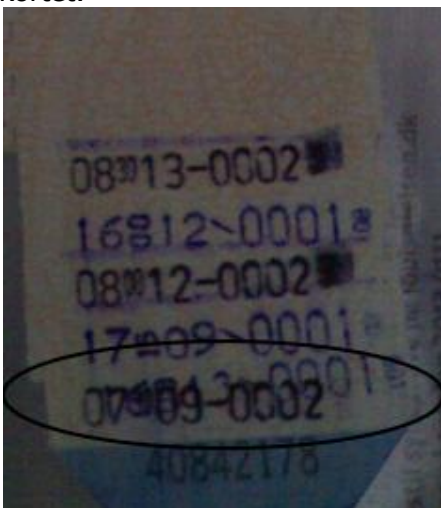
at hun nu har en billet, hvor der er klippet fem firkanter af og skrevet 6 gange, hvilket vil sige, at DSB ikke har vedligeholdt deres materiel.

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 forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, 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 klageren har oplyst, at have stemplet på Østerport st., hvor automaten sagde den normale lyd ved klip og skrev på kortet, men at flappen ikke blev klippet af, hvilket klageren først fandt ud af det sidste i forbindelse med billetkontrollen ved Vanløse st. Af det billede, som stewarden tog med sin PDA, fremgår det tydeligt, at der ikke er stemplet korrekt tid og dato, ud for sidste klip. Man kan til gengæld – med lidt god vilje – kan se, at klip og afstempling er foretaget længere ned på kortet:



At der ikke er noget, som tyder på, at klippemaskinen har været defekt, snarere tværtimod,

at det lyse stempel bag det mørke ser ud til at være fra den 13. januar, og at der yderst til venstre ses et hak, der er fra kniven i klippeautomaten,

at dette viser, at både stempelfunktionen og klippefunktionen har fungeret, men at kortet er indført skævt i automaten, og derfor klippet inden kortet er ført helt i bund,

at følgende fremgår af de fælles rejseregler:

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.

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.

At følgende fremgår af informationsvæggen på stationerne:

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

at de naturligvis forstår klagers frustration, men at klageren, hvis hun havde kontrolleret afstemplingen, som det fremgår af blandt andet klippekortets bagside, meget let ville have kunnet se, at afstemplingen ikke var korrekt, og at der derfor ikke var betalt for rejsen,

at Metro Services, i deres sagsbehandling, ene og alene forholder sig til de forelagte fakta, samt

at de derfor 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.

Til dette har klageren anført:

"Jeg fastholder min klage og ønsker at sagen går videre."

Jeg vil fastholde, at jeg handlede korrekt og det var automaten på Østerport station der var fejl på.

En automat skal klippe korrekt og man kan ikke stikke klippekortet skævt ind.

Desuden forklarede en af kontrollørerne på Vanløse station, at de oplevede mange fejlklippede kort pga. defekte klippe automater hos DSB.

Så jeg må fastholde at fejlen ligger hos DSB."

Hertil har Metro Service svaret:

"At en kontrollør på Vanløse st. skulle have udtalt, at der opleves mange fejlklippede kort grundet defekte automater hos DSB, er ikke det samme som at dette også er tilfældet i den konkrete sag. I vort tidligere svar er redegjort for, at der ikke er noget der tyder på at automaten har været defekt; snarere tværtimod idet både stempel og kniv ser ud til at have fungeret.

Vi må understrege, at det bestemt er muligt at stikke et klippekort skævt ind i automaten, og så kan der ske præcis det, som klager har oplevet.

I den konkrete sag er der ikke betalt for den konkrete rejse, og det havde været endog ganske let for klager at se dette, hvis hun havde kontrolleret kortet efter afstemplingen, således som det fremgår af kortets bagside.

Henset til ovenstående, er der ikke fremkommet oplysninger der giver os anledning til at ændre på vor beslutning om, at fastholde kravet om betaling af kontrolafgift på i alt 750 kr."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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, Metro og Movia:

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 Lokalbanen 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 billetprisen.

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 Lokalbanens 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 reisetidsbegrænsninger 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-t-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 den 13. januar 2015 alene forevise et klippekort, hvor der var stemplet oveni et tidligere stempel, og hvor flappen på klippekortet derfor ikke var klippet af.

Klageren undersøgte ikke stemplingen, inden hun steg ombord på S-toget på Østerport st. og ej heller ved den senere omstigning til metroen. Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for hende, at kortet var fejlstemplet, idet klokken var omkring 16, og det seneste stempel på kortet var kl. 08:30. Hun burde herefter have stemplet klippekortet i en anden automat på stationen.

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 ikke er stemplet korrekt.

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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnshoved