

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0144

Klageren: XX
4862 Guldborg

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
Stefan Krehbiel (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 29. maj 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 15. juni 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 13. maj 2015 med metroen fra Vanløse st. i zone 02 i retning mod Christianshavn st. i zone 01. Forinden havde klageren rejst med S-toget fra Stenløse st. i zone 85.

Efter Metroen havde forladt Lindevang st. i zone 02 blev klageren kl. 10:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "udløbet rejsehjemmel", idet hans 3- og 4-zoners klippekort begge var stemplet med datoen 3. maj 2015 kl. 10:00.

Den 29. maj 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde til støtte herfor følgende gældende: *"Fra Stenløse Station mod København ons.13.5.15 kl. 10 - 1 klip på 4-zone kortet og 1 klip på 3-zone kortet. Kontrol i S-tog i Herlev alt ok -kontrol i Metro ml. Fasanvej-Amager Torv, blev gjort opmærksom på at det var ugyldigt klip og fik en kontrolafgift. Standeren på Stenløse st. må stemple forkert. Jeg kan ikke tyde om det passer, men går ud fra at det er ok når jeg har stemplet lige inden påstigning. Jeg stempler retur igen samme dag kl. 17.30 på 4-zone kortet mod Ballerup. Jeg kan ik"*

Klageren havde desuden skrevet til DSB om det passerede, og de svarede den 29. juni 2015, at der ikke var registreret fejl på stempelautomaten, men at det ikke kunne udelukkes, at der havde været en periodevis fejl.

Svar fra DSB

3 meddelelser

DSB Kundecenter Kundeservice S-tog [DSB] <KUNDESERVICE@dsb.dk>

29. maj 2015 kl. 10.14

Til:

Kære

Tak for din mail.

Jeg kan godt forstå, at du er ærgerlig over at du fik en kontrolafgift i Metroen.

DSB har ikke mulighed for at behandle en kontrolafgift udstedt af Metro, og du skal derfor kontakte Metro. Metro skal sørge for, at indhente information til sagsbehandlingen.

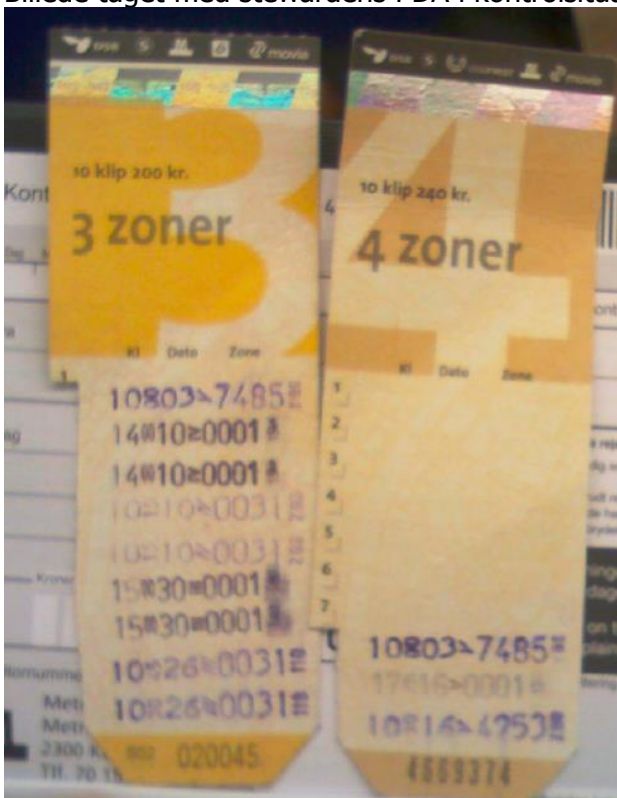
Jeg kan oplyse, at DSB Ejendomme ikke har registreret fejl på stempelautomaten på Stenløse Station den 13. maj kl 10:00. Dog kan det ikke udelukkes, at der kan være en periodevis fejl på automaten.

DSB ønsker dig en god weekend.

Den 3. juni 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gældende billet, samt at DSB ikke havde kunnet bekræfte, at der skulle have været problemer med stempelmaskinen på den pågældende station.

Videre anførte Metro Service, at det altid er passagerens ansvar selv at tjekke, at stemplingen er korrekt, samt at passageren efterfølgende kan kontakte det pågældende trafikselkab, som er ansvarlig for den pågældende billetautomat for erstatning af det fejlstemplede klip.

Billede taget med stewardens PDA i kontrolsituationen i metroen:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at DSB ikke kan udelukke, at der kan have været en periodevis fejl på stempelautomaten på Stenløse st.,

at han var i bedste tro, da han havde stemplet to kort,

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 blev billetteret den 13. maj kl. 10.30 mellem Lindevang st. og Christianshavn st.,

at klageren fremviste to klippekort, begge med datostemplet den 3. maj, hvorfor en kontrolafgift blev udskrevet efter gældende regler,

at klageren i sin henvendelse til Metro Service skrev, at han stemplede klippekortene på Stenløse st., og at han på sin rejse blev billetteret i S-toget uden spørgsmål,

at de naturligvis ikke kan vide, hvad og hvordan der blev billetteret i S-toget, men som udgangspunkt alene tager stilling til kontrolsituationen i deres eget regi,

at de som led i sagsbehandlingen naturligvis har kontaktet DSB; Lampisterne, som ikke har kunnet bekræfte, at der skulle have været fejl på stempelmaskinen på Stenløse st. den pågældende dag,

at klageren i sin henvendelse til ankenævnet skrev: "Stempelautomaten på Stenløse st. hvor DSB ikke kan udelukke at der kan være en periodevis fejl på automaten.", men at dette ikke er den underretning som Metro Service har modtaget fra DSB, som på deres henvendelse derimod har oplyst, at der ikke har været fejl på stempelautomaten,

at de, som sagt, ikke har modtaget oplysning om at det modsatte skulle være tilfældet, men hvis klager kan fremvise en sådan erklæring fra DSB tager de gerne sagen op til fornyet behandling,

at klageren i sin skrivelse til ankenævnet skrev, at han var blevet udstillet som snyder og at det bare ikke er i orden, men at Metro Service slet ikke tager stilling til, hvorvidt en passager har valgt

at køre uden at løse billet eller ej, men udelukkende til hvorvidt der i billetteringssituationen kan fremvises gyldig rejsehjemmel, samt

at de heller ikke mener, at de i deres svar til klageren skulle have skrevet noget, der kunne misforstås, som en anklage om snyd, men udelukkende forklarede om passagerers ansvar i forhold til selvbetjeningsystemet, samt årsagen til, at de har fastholdt kontrolafgiften.

Hertil har klageren anført:

"Jeg har kontaktet Metro den 11.8. pr. brev, fordi I har meddelt til mig at hvis jeg havde nyt i sagen skulle jeg kontakte Metro. Jeg har en mail fra DSB hvor de skriver at "standeren kan periodevis være ude af drift" og den mail har Metro ikke. kan være DSB har kun oplyst til Metro at der ikke har været uregelmæssigheder på Stenløse Station den pågældende dag og intet om at der kan være periodevis fejl på standeren, som oplyst til mig. Nu har Metro skrevet til mig at de ikke kan forholde sig til det fremsendte materiale. Det vil sige at de har urigtige oplysninger fra DSB. Jeg vedlægger kopi af brevet til Metro samt kopi fra DSB."

Klageren vedhæftede følgende:

Jeg har kontaktet Ankenævnet der oplyser at hvis der er nye oplysninger i sagen skal jeg kontakte Metro igen.

Jeg har så en mail fra DSB, hvor de ikke kan udelukke at der kan være periodevis fejl på automaten. Jeg vedlægger denne mail samt en kopi af stempelkortene.

Jeg kan forstå at DSB intet har nævnt til Jer, om at der kan være periodisk fejl på standerne.

Man kan måske forestille sig at stempelstanderne ikke er blevet vedligeholdt da de ikke skal bruges ret meget længere.

Det er svært at klage i jeres system da skrivefeltet ikke er stort nok til at få det hele med, så derfor får i nu et godt gammeldags brev.

Jeg kan oplyse at jeg bor på Falster og har nogle klippekort som jeg bruger når jeg skal med offentlig transport i Storkøbenhavn.

Søndag d. 3. maj har jeg slet ikke brugt kortene. Jeg var i den weekend til standerhejsning [REDACTED]

Til dette har Metro Service svaret:

"Som vi også har oplyst i vores første svar i nærværende klagesag har vi selv været i kontakt med DSB/Lampisterne – som er det samme som DSB/Ejendomme.

DSB oplyser til os, at der er ikke har været registreret fejl på automaterne på Stenløse station den pågældende dag.

Dette er et område med mulighed for stor omgåelse af reglerne og vi må i sagsbehandlingen af klager over kontrolafgifter derfor forholde os til de fremlagte fakta. Fakta er, at der ikke har været registreret en fejl på den pågældende klippeautomat, og en forkert stempling kunne, efter vores opfattelse, ganske let have været opdaget af klager hvis denne, som det fremgår af bagsiden af klippekortet, havde kontrolleret afstemplingen.

Vi mener således, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag og med reference til De fælles Rejseregler hvoraf det fremgår, at:

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.

"

Hertil har klageren anført:

"Metro oplyser ikke noget om at DSB har oplyst til mig at der kan være periodevis fejl på standen.

Derfor er der stadig tvivl om at standen på Stenløse Station har haft fejl.

Jeg har modtaget en mail fra DSB, hvor de oplyser at det ikke kan udelukkes, at der kan være en periodevis fejl på automaten.

Den tvivl må komme mig til gode.

Med hensyn til at kontrollere om der er stemplet rigtigt så er det svært at tyde om stemplerne passer med dato, klokkeslæt, årstal, zone m.m.

I øvrigt blev mine klippekort kontrolleret i S-toget og godkendt, så selv personalet kan åbenbart ikke selv tyde stemplet.

Da de daglige togpendlere har periodekort eller lign. bliver stempelautomaterne ikke brugt ret ofte, så derfor kan der være fejl på automaten som ikke vil blive opdaget."

SEKRETARITETS BEMÆRKNINGER:

Udtalelsen fra DSB er sendt til Metro Service.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2 i den dagældende lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Det fremgår af § 23 i dagældende lov om jernbaner, 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.

I henhold til § 4, stk. 3 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

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 salgssteder 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 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.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

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 billetens strekkode 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 Mo- via, 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 "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:

Metro Service har under denne sags forberedelse anført, at passagerens udtalelse til ankenævnet om, at DSB ikke kunne udelukke, at der kunne være en periodisk fejl på automaten, ikke var tilstrækkelig dokumentation for fejl, men hvis klageren kunne fremvise en "sådan erklæring", ville de gerne tage sagen op til fornyet behandling.

Klageren fremsendte herefter en mail af 29. maj 2015, hvoraf det fremgår, at det ikke kan udelukes, at der kan være en periodisk fejl på automaten.

På baggrund af det ovennævnte sammenholdt med, at stemplingen af datoen 03 kunne forveksles med datoen 13, finder ankenævnet efter en samlet vurdering af den konkrete sags omstændigheder, at Metro Service skal fratage kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr.

Metro Service skal som tilsluttet selskab betalte 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 17.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, 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
Nævnensformand