

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

Journalnummer: 2010-0275

Klageren: X og Y Jensen
5000 Odense C.

Inklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: 2 kontrolafgifter på hver 600 kr. for manglende klip. Havde klippet dobbelt på udrejsen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til inklagede: 3. august 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. september 2010.

Sagens omstændigheder: Klagerne, der er fra Odense, skulle den 30. juli 2010 rejse med Metroen fra Vanløse station til Kongens Nytorv og havde forinden købt et 2-zoners klippekort i kiosken på Vanløse station. De havde i kiosken fået at vide, at de hver skulle stemple 2 gange til rejsen, hvilket de gjorde. På hjemturen fandt de imidlertid ud af, at de kun skulle stemple én gang hver og undlod derfor at stemple, inden de steg på Metroen tilbage mod Vanløse.

Da de fik øje på en steward, henvendte de sig til ham og forklarede, hvorfor de mente, at de havde et stempel til gode hver. De var nået til Vanløse station, hvor klagerne skulle af, og de to stewards steg med klagerne ud på perronen. Klagerne tilbød at stemple klippekortene, hvilket de to stewards afviste og pålagde hver af klagerne en kontrolafgift. Ifølge klagerne sagde de to stewards, at klagerne ikke havde gyldig billet og derfor skulle pålægges en kontrolafgift.

Den 3. august 2010 skrev klagerne til Metroservice og beklagede sig over den adfærd, som de to stewards havde udvist i forbindelse med kontrollen, idet klagerne ikke havde fået forklaring på hvad de havde gjort galt, og idet de følte sig undertrykte, kriminaliseret, magtesløse, krænkede og grædefærdige. De oplyste, at en tredje Metromedarbejder bagefter havde forklaret dem om reglerne.

Metroservice beklagede, at klageren følte, at de havde fået en dårlig oplevelse i forbindelse med medarbejdernes billettering men fastholdt kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at Metroservice slet ikke forholdt sig til det klageren havde været udsat for men bare sendte et standardbrev,

at de havde en gyldig billet, idet de havde et 10 - klipskort,

at begge kontrollører var meget grove og overhørte alle forklaringer og behandlede klagerne som forbrydere. Klagerne var fuldstændigt chokerede og var lige ved at give sig til at tude, idet de ikke forstod, hvad de havde gjort forkert. En tredje kontrollør, som havde stået og hørt og set det hele, kom over til klagerne, da de to andre bare forsvandt. Han brugte tid til at forklare, hvordan reglerne var, og hvad de havde gjort forkert. Han kunne godt se og høre, at de var meget rystet og kedde af det. Hele situationen var forfærdelig, og det tog dem et par dage at komme nogenlunde over oplevelsen og turde tage metroen igen,

at 600 kr. er rigtig mange penge for klagerne, som begge er sygemeldte og på sygedagpenge,

at det er besynderligt, at Metro Service pålægger deres betalende kunder ansvaret for at kende til Metroens regler, inden kunder køber og benytter sig af deres services, men klageren er blevet vejledt af en DSB-ansat, der sælger billetter, som også er gyldige i Metroen. Vedrørende informationstavler og gule opkaldspunkter, blev klageren først gjort opmærksom på disse muligheder, da de fik "krisehjælp" af den Metrosteward, som brugte tid på at tale med dem. Det var jo netop denne form for information og assistance de søgte, da de egenhændigt henvendte sig til de to kontrollører ombord i Metroen,

at sagen skyldes manglende synlig skiltning om reglerne på stationerne, eller om hvor man kan søge assistance,

at hvis klagerne havde haft intentioner om at snyde Metroservice for klip eller rejse gratis rejse, havde de masser af muligheder for at stige af, inden kontrollørerne bad om at se deres billet,

at det tværtimod er klageren der bliver snydt for 2 klip, og oveni får en kontrolafgift på 600 kr. hver,

at de bliver beskyldt for at lyve og bedrage af Metroservice, men de kan dokumentere, at de har foretaget et køb i Magasin ca. 30 minutter efter, at de steg på Metroen i Vanløse. Desuden er der kameraer i togene og på perronerne, så det skulle være muligt, at se dem stå af og på på Kongens Nytorv og intet andet sted.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigen er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen, og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af

Metroens rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på Metrostationer.

Hvis kunder har spørgsmål, findes der på både stationer og i tog gule opkaldspunkter, som kan benyttes. Disse opkaldspunkter sætter kunderne i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet.

I tilfælde som klagerens hvor de får klippet 4 gange i stedet for 2, berettiger dette ikke til, at der på en efterfølgende tur kan køres "gratis". Metroservice kan ikke vide, hvor mange eller hvor langt, der er blevet kørt på de 4 første klip på det fremsendte klippekort.

Ved ikke at have klippet inden rejsens begyndelse, har klageren ikke haft gyldig rejsehjemmel, da de blev billetteret, og det må derfor konstateres, at de to afgifter er udskrevet på korrekt grundlag.

Af Metroens rejseregler side 6 under Billetkontrol og misbrug fremgår: "Alle kunder skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. ..." – se link http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.as hx.

Det billetterende personale skal og må ikke forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og skal i de tilfælde, hvor der ikke kan fremvises gyldigt kort eller billet udstede en kontrolafgift.

Det beklages, hvis kunden ikke har oplevet en tilfredsstillende service af det billetterende personale. Selvom dette ikke ændrer på det faktum, at kontrolafgifterne er udstedt på et korrekt grundlag, har de videregivet klagerens brev til den ansvarlige ledelse for det billetterende personale til videre behandling.

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, 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klagerne, at de ikke havde stemplet deres klippekort, før de steg ombord på Metroen mod Vanløse station. Kontrolafgifterne er derfor pålagt med rette.

Uanset om klagerne tidligere på dagen måtte være fejlagtigt vejledt af en kiosk-medarbejder om antal klip til udrejsen, berettiger dette ikke til at undlade at klippe ved hjemrejsen.

Den omstændighed, at klagerne først efter, at de var steget på Metroen fandt en Metromedarbejder, som de kunne spørge om, hvorledes de skulle forholde sig i anledning af det passerede, ændrer ikke herved.

Klagerne måtte i den givne situation have kontaktet kiosk-medarbejderen på Vanløse station og søgt om eventuel godtgørelse for de pågældende klip i anledning af dennes fejlagtige vejledning.

Ankenævnet bemærker, at der herved ikke er taget stilling til, om der foreligger en forpligtelse til at yde klagerne en sådan godtgørelse.

For så vidt angår klagen over de to stewards, som udskrev kontrolafgifterne, bemærker ankenævnet, at klagerne har oplyst følgende i klageskemaet: "Han bliver bare ved med at sige, at vi ikke har en gyldig billet, og at vi skal have en bøde hver." Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at det ikke blev oplyst klagerne, hvorfor de blev pålagt en kontrolafgift.

Da MetroService har oplyst, at klagen er videregivet til den ansvarlige ledelse for det billetterende personale til videre behandling, finder ankenævnet ikke grundlag for at foretage sig yderligere i den konkrete sag.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/MetroService A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagernes betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.200 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenavnets vedtægters § 15.

Da klagerne 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenavnets vegne, den 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved