

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0310

Klageren: XX på egne vegne og på vegne sin ægtefælle.
Frankrig

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

Klagen vedrører: 2 kontrolafgifter på 600 kr. for manglende zone og manglende billet samt kontrollørens adfærd.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen (2 Stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved brev modtaget den 12. juli 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. oktober 2010.

Sagens omstændigheder:

Klageren og ægtefællen er bosat i Frankrig men var i Danmark på besøg, hvor de blandt andet skulle fra Kastrup Lufthavn til Frederiksberg til en konsultation hos klagerens ægtefælles speciallæge.

De besluttede at rejse med Metro til Nordre Fasanvej station og grundet kø ved billetlugen i lufthavnen, købte de billet i automaten. Da de skulle vælge antal zoner, ledte de efter et zoneoversigtskort, som de ikke fandt, men de så på en skærm ved siden af automaten, at Amager var mærket med lyseblå farve og Frederiksberg med rød farve.

Ifølge klageren købte de herefter to billetter til 2 zoner til i alt 46 kr., som de betalte med kreditkort og bad om en kvittering. Klageren tog en billet og ægtefællen forsøgte at få, hvad de betragtede som kvitteringen, ud af automaten men opgav, da den havde sat sig fast i en sprække.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel efter Frederiksberg station, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 600 kr. Klageren for manglende zone og ægtefællen for at rejse uden billet.

Ifølge klageren var forløbet herefter følgende:

”Vi fik ordre om (tvunget til) at underskrive en erklæring, at vi havde rejst uden gyldig rejsehjemmel. Derfor skulle vi betale en kontrolafgift på et tusinde og to hundrede kroner for os begge to.

Vi forklarede naturligvis omhyggeligt sagens rette sammenhæng og oplyste, at vi var i alvorlig tidsnød og at det var fuldstændigt udelukket, at vi IKKE stod af på Nordre Fasanvej station og i stor hast begav os af sted for ikke at miste den aftalte konsultation kl.10.30. Kontrolløren viste ikke forståelse for vores situation, men fulgte dog med ud på perronen, hvor han holdt os tilbage... indtil han, i et meget afslappet tempo (syntes vi), havde fået udfyldt sine papirer og i et ubehageligt tonefald forlangte, at vi skulle underskrive en skylds-erklæring. For at nå vores aftale, gjorde vi som han forlangte.”

Stewarden har på den interne del af kontrolafgifterne anført følgende:

(klagerens) ” Pax havde to zoners DSB-billet fra zone 4. Stop ml. Nørreport – Forum. Pax mente, at det var meget forkert at give ham en afgift – han kom fra udlandet. Var i det hele taget ubehøvet og nedladende. Mente nu at det var min skyld, at han nok kom for sent til en aftale.”

(ægtefællens) ”pax mand kunne kun vise en billet – en til to zoner. DSB-billet fra zone 4. Stop ml. Nørreport og Forum. Dette ægtepar var meget urimelige. Som om det var min fejl at deres billet ikke var ok, og det var yderst urimeligt, at jeg ikke bare lod dem gå – de var jo fra udlandet?!?”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgifterne annulleret eller nedsat samt at klage over stewardens adfærd. Til støtte herfor har han gjort gældende,

at de er folkepensionister, der bor i Frankrig men jævnligt besøger ægtefællens neurolog på Frederiksberg.

I Kastrup lufthavn så de, at metroen standsede ved Forum, Frederiksberg og Nordre Fasanvej. De havde mistet en del tid på grund af en forsinket flyafgang fra Rønne, og fordi de måtte lede længe og gå langt for at finde bagageopbevaringen i P4.

Der var mange mennesker i lufthavnen og lange køer foran billetsalgslugen. De valgte derfor at købe en billet i en automat på siden af kontoret. De skulle vælge antallet af zoner og ledte efter en oversigt i nærheden af automaten. Den fandt de ikke, men på en fjernsynsskærm ved siden af, så de en oversigtstegning over zoneinddelingen. Den var meget udvisket og næsten ulæselig i det kraftige sollys, men de kunne dog se, at Amager var mærket med lyseblå farve og Frederiksberg med rød.

Men de overså, at sydligste Amager var mærket med gult. De bestilte derfor i god tro billet til 2 zoner for 2 personer og blev afkrævet 46 kroner, som de betalte med et kreditkort. De bad automaten om en kvittering, som ægtefællen forsøgte at få ud fra den meget utilgængelige skuffe.

Klageren havde forinden samlet billetten op og puttet den i pungen. Det lykkedes ikke at få kvitteringen ud, for den havde sat sig fast i en sprække i skuffen. Ægtefællens sygdom medfører langsomme og stive bevægelser, så hun opgav at få kvitteringen ud for ikke at spilde mere tid.

De nåede lige akkurat et afgangstog, da de kom ned på perronen. Da toget forlod Frederiksberg station, viste de billet til en kontrollør, som fortalte, at den var ugyldig, idet der manglede én zone, og desuden skulle de have to billetter? En til hver!

Hvorvidt klageren samlede en eller to billetter op fra skuffen, bemærkede han ikke. Måske den ene billet gemte sig under kvitteringen, som de ikke kunne få ud. Under alle omstændigheder kunne han kun finde én billet i pungen.

Det er ikke usædvanligt andre steder i verden, at to personer påføres den fælles billet, når de rejser sammen. Billettens pris - 23 kroner - var trykt med temmelig små bogstaver - og klageren kontrollerede ikke billetten på grund af den stressede situation, de var havnet i.

De fik ordre om (tvunget til) at underskrive en erklæring, at de havde rejst uden gyldig rejsehjemmel. De forklarede naturligvis omhyggeligt sagens rette sammenhæng og oplyste, at de var i alvorlig tidsnød, og at det var fuldstændigt udelukket, at de IKKE stod af på Nordre Fasanvej station. I stor hast begav de sig af sted for ikke at miste den aftalte konsultation kl.10:30.

Kontrolløren viste ikke forståelse for deres situation, men fulgte dog med ud på perronen, hvor han holdt dem tilbage... indtil han, i et meget afslappet tempo, havde fået udfyldt sine papirer og i et ubehageligt tonefald forlangte, at de skulle underskrive en skyldserklæring. For at nå deres aftale, gjorde de, som han forlangte.

Da kontrolløren omsider var færdig, gik/løb de så godt, de kunne mod Peter Bangsvej, og ægtefællen var ved at bukke under af anstrengelse og stress. Det lykkedes at nå frem 15 minutter forsinket kun for at få endnu en "skideballe" af neurologen, fordi de kom for sent, idet hendes tid var meget kostbar. Det blev en meget kort konsultation, som ikke var fyldestgørende.

Turen med metroen udviklede sig katastrofalt, og de blev behandlet som simple kriminelle, fordi de ikke havde løst korrekt billet.

Såvel den behandling, de fik af kontrolløren, som afgiftens størrelse, er helt ude af proportion med de faktiske forhold. Deres bank har bekræftet, at de havde betalt for to personer, og dette er fremlagt i sagen.

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 er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet eller kort inden rejsen påbegyndes.

Passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel.

En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

I denne sag er der udstedt to kontrolafgifter på hver 600 kr., idet der på billetteringstidspunktet alene kunne fremvises én billet til 2 zoner. Kørsel fra Lufthavnen (hvor billetten er købt) og til Frederiksberg/Lindevang, hvor klagerne billetteredes, krævede 3 zoner.

På alle Metrostationer er der opsat trafikinformation med zonekort. På alle zonekort vil den zone, man befinder sig i, altid være markeret som rød. Eksempel på zonekortet fra Lufthavnen station:

METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



Klageren skriver: "Vi nåede lige akkurat et afgangende tog, da vi kom ned på perronen". Som kommentar hertil kan det oplyses, at metroens perron ligger oppe, og der er så kort interval mellem togene (5 – 6 minutter), at det inden næste togafgang ville have været muligt at orientere sig om zoner og billetteregler enten på en af de opsatte informationstavler, i Metroens Rejseregler eller ved at kontakte personalet, som altid findes på stationen i Lufthavnen.

Det er kundens eget ansvar selv at tjekke billetten(-erne). Af billetten fremgår tydeligt, at den er til Voksen, til hvor mange zoner og fra hvilken zone, den er gyldig. Endvidere fremgår prisen ***23,00 DKK af billetten, og da klager ved køb har bekræftet et køb på kr. 46,-, må det være klart, at der skal være 2 billetter af hver kr. 23,-.

Af billetten fremgår tillige, at den er gyldig fra zone 4. Af friserne som er opsat i alle metrotog fremgår de zoner, der køres igennem. Havde klageren orienteret sig herpå, ville det have været klart, at 2 zoner under ingen omstændigheder ville have været nok.

Såfremt passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er det altid muligt at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle metrostationer og i alle tog.

Klageren henviser til, at Metromedarbejderen ikke viste forståelse for klagerens situation. Det billetterende personale skal i kontrolsituationen ikke forholde sig til hvorfor, der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, er det billetterende personale instrueret i at udstede en kontrolafgift. Al efterfølgende sagsbehandling foretages efter skriftlig henvendelse til kundeservice.

Klageren henviser til, at medarbejderen talte til dem i et ubehageligt tonefald. Af de interne noter, som den pågældende steward har foretaget på bagsiden af kontrolafgiften straks efter udstedelsen, fremgår det, at stewardens opfattelse af situationen var en anden.

Klager henviser til en skyldserklæring, som var blevet forlangt udfyldt. Der er tale om en kvitteringsdel, som alle passagerer, der træffes uden gyldig rejsehjemmel, anmodes om at udfylde. Teksten på kvitteringsdelen er som følger: "Undertegnede, der ved en kontrol er blevet truffet uden gyldig billet, kvitterer hermed for modtagelsen af ... stk. kontrolafgift(er)". Der er således ikke tale om skyld eller ikke skyld, men udelukkende tale om kvittering for modtagelsen af kontrolafgiften.

Herudover henvises der på samme kvitteringsdel til kontrolafgiftens bagside, hvor information om bl.a. ankefrist, postadresse, telefonnummer og e-mailadresse til kundeservice fremgår.

Der findes ikke graduerede beløb på kontrolafgifter afhængig af forseelse. Træffes en passager uden gyldig rejsehjemmel, udgør afgiftsbeløbet altid 600 kr. for voksne, uanset årsag. Informationen findes i bl.a.

- Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på flere af vores stationer samt på vores hjemmeside www.m.dk - [http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.aspx](http://www.m.dk/Kundeservice/~/media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.aspx) (side 7) under Billetkontrol og misbrug
- De fælles rejseregler for bus, tog og metro, som ligeledes er tilgængelig på internettet <http://www.dsb.dk/Global/PDF/Brochure/Brochurersiden/S-tog/Rejseregler%20jan%2010.pdf> (side 24) under Billetkontrol.
- Informationstavlen "Trafikinformation" under Kontrolafgift. Denne informationstavle er opsat på alle vores stationer.

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, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift på 600 kr. for voksne (indtil 18. januar 2011).

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han kun medtog een billet og ikke undersøgte denne, inden han og ægtefællen steg ind i metroen.

Klageren og ægtefællen var derfor alene i besiddelse af rejsehjemmel for én person i 2 zoner, mens rejsen krævede to billetter til 4 zoner. Kontrolafgifterne for manglende gyldig rejsehjemmel til dem begge er derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at de grundet solskin havde vanskeligt ved at se skærmen med zoneinddelingen, kan ikke føre til et andet resultat.

Uanset at klageren har fremlagt bankudskrift, der viser køb af billet til 46 kr., ændrer dette ikke ved afgørelsen, da en billet er et ihændeleverdokument, som skal kunne forevises af passageren ved kontrollen.

Således som sagen foreligger oplyst har ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af den måde, hvorpå kontrollen af rejsehjemmelen foregik.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og ægtefællens betaling af 2 kontrolafgifter på hver 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 11. april 2011.



Tine Vuust
Nævnnsformand