

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

Journalnummer: 2011-0119

Klageren: XX
2300 København SV

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18. maj 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 7. juni 2011

Sagens omstændigheder: Klageren og hendes kæreste rejste den 9. maj 2011 med metroen fra Islandsbrygge mod Vestamager. Ifølge klageren klippede hun sit klippekort inden påstigning på metroen. Dette skete ved automaten, som var placeret ved perronens nordligste trappe. Ved klipningen af kortet lød der et "bip" fra automaten, som indikerede at klippekortet var stemplet. Klageren undersøgte ikke om klippekortet var stemplet korrekt, inden hun herefter steg på metroen.

Lige inden DR-byen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet hendes klippekort ikke var stemplet. Ifølge klageren skete det samme for hendes kæreste og dennes cykel-klippekort, men kæresten undgik en kontrolafgift.

Klageren klagede den 18. maj 2011 til Metro Kundeservice over kontrolafgiften af 9.maj 2011 samt over en yderligere kontrolafgift, hun var blevet pålagt den 15.maj 2011. Klageren ønskede begge kontrolafgifter annulleret og gjorde gældende at ved kontrolafgiften den 9. maj 2011, havde automaten ikke klippet hendes kort, selvom "bippet" indikerede, at dette var sket. Ved kontrolafgiften den 15. maj havde klageren foretaget et skift fra en Movia- bus til metroen, og klippemaskinen i bussen havde stemplet hendes kort forkert.

Metro Kundeservice afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

Klageren har til ankenævnet alene klaget over afgørelsen vedr. kontrolafgiften den 9.maj 2011.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun på Islandsbrygge steg på metroen med retning mod Vestamager.

at hun på perronen stemplede sit klippekort ved klippemaskine, der er placeret ved perronens nordligste trappe og maskinen sagde det velkendte bip. Men inden metroen nåede DR-byen, var der kontrol, hvor hun viste sit nyklippede klippekort. Desværre viste det sig, at maskinen ikke havde klippet kortet,

at kontrolløren hverken ville "klippe" kortet for hende, eller lade hende stå ud på næste station og klippe. I stedet udskrev hun en kontrolafgift, hvilket ikke er retfærdigt, da klageren var i god tro, samt

at hendes samboende kæreste var med samme metro, og kan bevidne hele forløbet, da det samme skete for ham, da han klippede sit cykelklippe kort. Men ved ham lod kontrolløren nåde gå for ret.

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

at metroen kører som de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning samt på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel,

at ovenstående fremgår af Metroens rejseregler. Disse rejseregler findes dels i brochureformat som er tilgængelige på de fleste stationer, dels kan rejsereglerne ses på Metroens hjemmeside www.m.dk -> kundeservice -> aktuelle pjecer - http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.ashx.

at på informationstavlen **Velkommen / Metroinformation**, som findes på alle Metrostationer, står der under 3. punkt: *"Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler."*

at af klippekortets bagside fremgår det blandt andet: *"Kortet skal stemples i bus, Lokalbantog eller på perronen inden rejsen begyndes."* efterfulgt af *"Er kortet ikke stemplet, er det ugyldigt. Kontroller at tid og zone er korrekt."*

Det er således passagerens eget ansvar selv at tjekke, at kortet er stemplet med korrekt tid og zone.

at hvorvidt de bip, som klageren hørte kom fra den ene eller anden klippemaskine, kan man naturligvis ikke vide, men det ville – havde klageren selv tjekket sit klippekort – ved selvsyn have været nemt at konstatere, at kortet ikke var blevet hverken klippet eller stemplet,

at metroen ikke forholder sig til, om klageren har handlet i god tro eller ej, men udelukkende det faktum, at der ikke på kontroltidspunktet kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, samt

at det billetterende personale er instrueret i ikke at forholde sig til hvorfor en passager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om passageren kan fremvise gyldigt kort eller billet. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, skal stewarden udstede en kontrolafgift uanset årsag, og herefter henvise kunden til at kontakte Metro Kundeservice, såfremt kontrolafgiften skønnes udstedt på et forkert grundlag.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Adspurgt har Metroservice svaret således på, om hvorvidt der har været registret fejl på stempel-maskinen:

”Indledningsvis skal det oplyses, at vi fra medio februar 2011, ikke længere foretager og registrerer skemalagte kontroltjek af vores klippekortsmaskiner.

Vores personale foretager dog løbende tjek og fejlramte maskiner indberettes til kontrolrummet, så der (via vores SAP-system) kan vidererapporteres til vores tekniske afdeling.

Vi har forespurgt den ansvarlige for vores tekniske afdeling. Han har undersøgt sagen, men kan ikke se at der omkring den pågældende dag, skulle have været fejlmeddelelser på klippekortsautomaterne på Islands Brygge station. Han er selv ansvarlig for reparation af automaterne fra netop Islands Brygge station og er derfor helt sikker på, at der ikke i den nævnte periode har været foretaget fejlmeldinger eller reparationer, der ville have kunnet udløse en fejl, som klager beskriver. Han har også d.d. været på stationen og kunne ved tjek konstatere, at alle maskiner fortsat fungerer efter hensigten.

Til orientering kan vi oplyse, at alle 5 automater er forholdsvis nye – blev opsat som fabriksnye automater ultimo september 2010.”

Endvidere har sekretariatet forespurgt Metroservice om årsagen til, at klagerens kæreste ved kontrollen ikke blev pålagt en kontrolafgift for manglende stempeling af cykelklippekortet. Metroservice har svaret følgende:

”Desværre er stewarden ikke længere tilknyttet stewardkorpset, hvorfor vi ikke kan få af- eller bekræftet klagers udtalelse.

Det skal samtidigt anføres, at klager ikke i sin henvendelse til os den 18. maj 2011 har nævnt noget om den manglende billettering/udstedelse af kontrolafgift til kæresten.

Vi ser i øvrigt ingen relevans i forhold til den kontaktede klagesag.”

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 det, at transportministeren fastsætter regler om jernba-

nevirkshedernes 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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren har oplyst, at hun ikke undersøgte stemplingen, inden hun steg om bord på Metroen.

Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for hende, at kortet ikke var stemplet, og at hun derved ikke havde betalt for den pågældende rejse.

Uanset at klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er der i sådanne sager en oplagt mulighed for at snyde med stemplingen, hvorfor der ikke er 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, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at der ikke herved er taget stilling til, om Metroservice har tilstrækkeligt grundlag for at hævde, at klippemaskinerne ikke har været i uorden, når der ikke længere registreres skemalagte kontroller. Ankenævnet kan således som Metroservice har svaret ikke udelukke, at en klippemaskine kan være fejlbehæftet i en periode, indtil der foretages en kontrol af pågældende maskine.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved