

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

Journalnummer: 2011-0161

Klageren: XX på vegne YY
2100 København

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr., antog kvittering for at være billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 21. november 2010

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 2. august 2011

Sagens omstændigheder: Den 10. november 2010 rejste klageren og dennes kæreste med metroen fra Nørreport station til Københavns Lufthavn. I følge klageren forsøgte de først at købe billetter i billetautomaten ved Gothersgade, men den var ude af drift. Ved nedgangen ved Frederiksborggade var den ene af billetautomaterne lukket for møntindkast, men klageren betalte for to voksenbilletter på hver 3 zoner ved den anden automat; i alt 69 kr.

Klageren tog, hvad han troede var to billetter fra automaten, og gik ned på perronen. På grund af travlhed steg han og hans kæreste på metroen uden at undersøge billetterne.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel viste det sig, at klageren fra automaten kun havde medtaget én gyldig billet samt en kvittering fra en tidligere ekspedition på 175 kr. Kæresten blev derfor pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren anmodede den 21. november 2010 Metroselskabet om at annullere kontrolafgiften og klagede over den behandling, som han og kæreste blev udsat for i kontrolsituationen. Ifølge klageren beskyldte stewarden klageren og dennes kæreste for at snyde og for at være psykisk syge.

Metroselskabet fastholdt kontrolafgiften i brev af 7. juni 2011 med henvisning til selvbetjeningsstyret samt til, at den pågældende billetautomat, som klageren havde anvendt, havde fungeret

korrekt, idet billetterne først leveres og dernæst kvitteringen, samt at det beløb, som var printet på kvitteringen ikke svarede til det, klageren havde betalt.

Derudover anførte Metroservice: "Vi har på baggrund af din henvendelse undersøgt sagen internt og talt med stewarderne. Vi beklager, at mødet med Metroens personale ikke har levet op til dine forventninger. Det billetterende personale er uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag. Personalet skal henvise til at sagsbehandling sker efter skriftlig henvisning til Metro Kundeservice. Den pågældende steward har derfor handlet helt korrekt efter de foreskrevne regler."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at klageren den 10/11 2010 kl. 10.50 sammen med sin kæreste skulle med metroen fra Nørreport station til Københavns lufthavn for at nå et fly kl. 12.55,

at billetautomaten ved trappen nærmest Gothersgade var ude af funktion. Derefter skyndte han sig op til nedgangen ved Frederiksborggade for at løse billet. Den ene af de to automater var lukket for møntindkast (møntsprækken var lukket) hvorefter han løb over til den anden automat. Han bestilte på denne to voksen-billetter á 3 zoner i alt 69 kr. og indkastede mønter. Der kom tilsyneladende to billetter ud i skuffen, som han tog og løb ned på perronen, idet de nu var ret forsinkede,

at der i toget kom billetkontrol. Klageren gav kontrolløren billetterne, men at det viste sig, at den ene var en kvittering for et køb på 175 kr. kl. 10.47. Denne kvittering blev tilsyneladende først printet ud, da klageren stod ved automaten, og han havde fejlagtigt antaget, at det var en billet, da udseendet på den ene side er fuldstændigt som en billet,

at pga. stor travlhed havde han ikke tid til at tage sine briller på og nærlæse begge billetter, efter at automaten spyttede dem ud. Man må gå ud fra at to billetter, som kommer ud i skuffen på en automat, efter at man har bestilt og betalt to billetter, vitterlig er to billetter,

at for øjnene af talrige andre passagerer beskyldte kontrollørerne dem for ikke at have købt billet, og da klageren og kæresten allerede var meget oprørte over den dårlige service, defekte automater, forkerte billetter etc. blev de naturligvis meget oprørte over denne beskyldning for øjnene af folkedomstolen. Da en af kontrollørerne sågar kaldte klagerens kæreste psykisk syg blev situationen helt tilspidset,

at efter indcheckning i lufthavnen redegjorde de telefonisk for forløbet til metroselskabets kundeservice, og den 27. november 2010 fremsendte de en skriftlig klage over forløbet. Denne fik de afslag på men først 7. juni 2011, hvilket er en sagsbehandlingstid på ca. ½ år,

at de håber, at kravet om kontrolafgift frafaldes, da de vitterligt har betalt 69 kr. for to billetter d. 10. november 2010, og at Metroselskabet burde være i stand til at registrere i automaten, at der var købt to 3 zoners billetter ved en samlet betaling på 69 kr. på det tidspunkt. Den valide billet blev inddraget af kontrollørerne, men man må kunne se, at det efterfølgende løbenummer er købt sammen med den inddragne billet,

at det vigtigste er, at Metroselskabet gør alt, hvad de kan for at undgå at lignende situationer op-

står i fremtiden. At beskyldte kunder som på ærlig vis har købt valide billetter, selvom det koster dem 10-15 minutters forsinkelse med risiko for at miste flyet, er utrolig dårlig service,

at Metroselskabet må sørge for, at der er flere funktionelle billetautomater på stationerne bl.a direkte på metroperronerne,

at kvitteringer, som udstedes af automaterne, skal have et udseende, som adskiller sig langt mere fra billetterne bl.a. anden farve og med tydelig påtrykt "kvittering" med store bogstaver,

at kontrollørerne for øjnene af andre passagerer ikke bør beskyldte folk for at snyde,

at hvorfor skulle han med vilje kun købe en billet og medbringe en kvittering for køb af et klippekort (købt af en anden kunde umiddelbart før) i den tro, at de kunne snyde kontrollørerne til at tro at de havde to billetter?

at det er arrogant at tage det synspunkt, at når kunden ikke har nærstuderet de billetter, som automaten spytter ud efter betaling, så er metroselskabet fri for ansvar. Når metroselskabet pga. defekte automater først har forårsaget en betydelig forsinkelse, kan man ikke efterfølgende kræve at kunderne skal tage sig tid til til at tage briller på og nærstudere billetten, samt

at han gang på gang hører rejsende ved gaten til deres fly i Kastrup lufthavn, som fortæller, at de har opgivet at tage metroen og måttet tage taxa for at nå deres fly pga. forsinkelser etc..

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, 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 forevises 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,

at det af billetten fremgår tydeligt, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Endvidere fremgår prisen nederst til højre på billetten. På kvittering for et køb i billetautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom beløbet for købet fremgår af denne kvittering,

at havde klageren således kontrolleret sin billet(billetter), ville han have kunnet se, at der kun var tale om billet til én person (én voksen) samt en kvittering,

at klageren oplyser at være i tidnød, men på dette tidspunkt var der kun 3 – 4 minutter mellem afgangene til Lufthavnen station,

at såfremt der måtte opstå tvivl eller være spørgsmål i forbindelse med billetkøb, er det muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Denne opkaldsknap sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemanded 24 timer i døgnet,

at det billetterende personale ikke skal forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel men udelukkende, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel. Stewarden skal altid henvise til Kundeservice for efterfølgende sagsbehandling, samt

at der henvises til tidligere truffne afgørelser i sammenlignelige sager: 2009-0285, 2009-0288, 2010-0001 og 2010-0131. Alle afgørelser er faldet ud til fordel for trafikselskabet.

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 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. 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 var på 600 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han fra billetautomaten kun medtog en billet og en kvittering, og at han ikke undersøgte disse, inden han steg ind i metroen. Ved kontrol kunne klageren og hans kæreste derfor kun forevise én gyldig billet. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Efter ankenævnets faste praksis har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved at rejse uden gyldig rejsehjemmel i denne situation.

En sagsbehandlingstid på knap 7 måneder er uforholdsmæssig lang, ikke mindst når der er tale om en klage over stewarden. Ankenævnet henstiller, at Metroservice hurtigere følger op over for stewards i sådanne tilfælde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 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 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand