

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0211**Klageren:** XX
2700 Brønshøj**Indklagede:** Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr., rejst på S-more billet i Metroen.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. juni 2010.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. oktober 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 18. juni 2010 fra Sorgenfri station til Islev station. En rejse hun almindeligvis foretager med S-tog. Som rejsehjemmel anvendte hun 4 klip på et S-more klippekort.

Ifølge klageren valgte hun pga. sporarbejde at tage en alternativ rute, hvorfor hun valgte at anvende metroen et stykke af vejen. Ved kontrol i metroen blev hun pålagt en kontrolafgift for manglende billet, idet et S-more klippekort kun er gyldig i S-toget.

Klageren henvendte sig den 21. juni 2010 til Metros Kundeservice og anmodede om at få kontrolafgiften annulleret, idet hun havde glemt, at man ikke måtte køre i metro med en S-more billet.

Den 27. juli 2010 modtog hun svar fra Metros Kundeservice, hvori de forventede en yderligere sagsbehandlingstid på 3-5 uger.

Den 3. oktober 2011 modtog klageren den endelig afgørelse, hvori Metroservice afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet. Metro beklagede desuden den lange sagsbehandlingstid, som skyldtes ekstraordinært arbejdspress.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun tog fejl, da hun troede, hun kunne køre i Metro på en S-more billet, og at hun nu har lært lektion,

at hun ikke forstår, hvorfor hun skal straffes på linje med bevidste snydere. Der burde være et system med, at man kan få en advarsel første gang - især fordi det er let at tage fejl,

at hun var stresset over alle sporarbejderne sidste år og forsøgte at finde en alternativ rute, der involverede både bus og metro, til sit arbejde den dag,

at det er grotesk, at Metro først kommer videre med sagen over ét år efter,

at sagen må være forældet efter en sagsbehandling på næsten 1½ år,

at hun er klar over, at det for så vidt er hendes eget ansvar at have korrekt stemplet billet ved kørsel i tog, bus eller metro,

at det må være muligt at forstå, at når man er vant til at kunne benytte både bus, tog og metro på samme billet, og normalt gør det - så tænker man ikke nødvendigvis over, at det ikke er lovligt med S-more. Især når man pludselig må ændre vaner pga. det massive sporarbejder sidste år, hvilket gjorde det umuligt for hende udelukkende at benytte S-tog, som hun plejede,

at idet hun kun var fokuseret på at finde den hurtigste og letteste måde at komme hjem fra arbejde på, spekulerede hun ikke over at hun ikke kunne anvende S-more i andet end S-toget,

at i retssystemet tages der hensyn til 'forsætlighed' eller ej - men det gør man åbenbart ikke i dette tilfælde - hvilket hun finder urimeligt,

at det ikke er i orden hvis der for en person der er senil eller udviklingshæmmet, der påtræffes med forkert billet, gælder de samme rigide regler, samt

at måske var/er det en dårlig ide med det åbne system - de fleste andre lande har et lukket system, hvor man kun kan komme ind med gyldig billet. Måske skulle det ændres her?

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldigt kort eller billet, som kan forevises på forlangende,

at der findes fælles billettyper til rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet. Billetter / klippekort købt på stationer, DSB kiosker, godkendte salgssteder eller via mobiltelefonen indgår i det fælles takstsystem, hvor omstigning frit kan foretages, under hensyntagen til de gældende rejseregler / forretningsbetingelser,

at i forbindelse med DSB's lancering af deres S-more koncept, har kunder der tilmeldte/tilmelder sig "S-more" udover en række fordele og rabatter også fået tilsendt et specielt fremstillede klippe-

kort eller mobilklippekort, som udelukkende kan benyttes til rejse med S-tog. Dette fremgår af kortet, den information der følger med, samt den information der findes på DSB's hjemmeside om dette specielle klippekort.

at der ikke findes graduerede kontrolafgifter afhængig af forseelse, ligesom Metroen heller ikke forholder sig til, hvorvidt der er tale om bevidst snyd eller ej,

at det naturligvis er yderst beklageligt, at sagsbehandlingstiden vedrørende denne kontrolafgift har været så ekstrem, som tilfældet er, men hertil kan nævnes, at en sag først er forældet efter 3 år fra kontrolafgiftens udstedelsestidspunkt,

at der henvises til sammenlignelige klagesager vedrørende S-more: 2009-0150, 2009-0158 og 2009-0301. Alle sager er faldet ud til fordel for trafikselskabet, samt

at jf. Metroens Rejseregler har passagerne et objektivt ansvar, idet det fremgår, at det er passage-rens eget ansvar, selv at sikre sig gyldigt kort eller billet, som kan fremvises på forlangende.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at alle kunder 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 på 750 kr. for voksne.

Det påhviler passagererne at sikre sig, at den rejsehjemmel, de agter at anvende, er gyldig til den rejse, man skal foretage med kollektive transportmidler.

S-more-klippekort udleveres gratis til kunder, der har tilmeldt sig S-more-ordningen, som en anerkendelse af kundens brug af S-tog som transportmiddel og til medlemmer, der har samlet et vist antal zoner. Det fremgår af klippekortets forside med fed skrift, at det kun er gyldigt til rejse med S-tog.

På DSBs hjemmeside er desuden anført følgende om S-more klippekortet:

Rejseregler med S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog

Trafikselskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. For eksempel kan du klippe 2 gange på et S-more klippekort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1 ½ time. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Periodekorts gyldighedsområde kan ligeledes udvides inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning, at der på hele rejsen kun rejses med S-tog.

Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler

Skal du på din rejse bruge andet end S-toget, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippe kort/periode kort, og gyldigheden skal alene kunne fastslås ud fra den/det fælles billet/kort. Kontrolpersonalet uden for S-banen skal kun se den fælles billet/kort og den/det skal i sig selv være gyldigt til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.

Den konkrete sag:

Kontrolafgiften:

Klageren har i metroen anvendt et S-more klippekort, som kun kan anvendes i S-togene. Klageren har dermed ikke haft gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette ved selve kontrollen.

S-more klippekortet skiller sig i designet og i farverne ud fra de almindelige klippekort. Desuden er der på kortet påført, at kortet kun kan anvendes i S-togene. Det er herefter ankenævnets opfattelse, at kortets gyldighedsområde på en tilstrækkelig tydelig måde er tilkendegivet over for passage-erne, og at klageren derfor ikke af denne grund skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er afhængig af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

Sagsbehandlingstiden:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 21. juni 2010 anmodede Metroservice om annullering af kontrolafgiften, samt at hun den 27. juli 2010 modtog svar om, at Metroservice forventede en yderligere sagsbehandlingstid på 3-5 uger. Ankenævnet lægger videre til grund, at hun først modtog svar den 3. oktober 2011.

Efter dansk rets almindelige regler om passivitet kan en rettighedshaver under visse betingelser fortabe sin ret. En forudsætning for, at der kan statueres retsfortabende passivitet, er, at modparten har været i god tro om, at rettighedshaveren har opgivet sit krav, og at modparten med føje har indrettet sig herpå.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren efter en sagsbehandlingstid på yderligere 13 måneder efter udløbet af den 5-ugers periode, indenfor hvilken klageren var blevet stillet en afgørelse i ud-sigt den 27. juli 2010, sammenholdt med den samlede sagsbehandlingstid på 15 måneder fra klagerens første henvendelse, har været berettiget til at gå ud fra, at Metroservice havde opgivet at gøre kravet gældende om betaling af kontrolafgiften.

Henset hertil bortfalder kravet om kontrolafgiften som følge af passivitet fra Metroservices side.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk., 3, som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

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 afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

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 ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved