

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0232**Klageren:** XX
4850 Stubbekøbing**Indklagede:** Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort. Krav om refusion af 917,50 kr. til kørsel samt 800 kr. i tidsforbrug.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg (2 stemmer)**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. juni 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 20. oktober 2012**Sagens omstændigheder:** Klageren er bosiddende på Falster og havde et forretningsanliggende fredag den 10. juni 2011 i København, hvorfor han på Fasanvejens station skulle med metroen.

Klageren havde et 2-zoners klippekort, som han forsøgte at stemple i to af stationens fem stempelautomater. Ifølge klageren var den første automat noteret i uorden, og automat nr. 2 virkede ikke, selv om han to gange forsøgte at stemple. Klageren var ifølge egne oplysninger ikke klar over, at der på stationen var yderligere tre stempelautomater og havde ikke kendskab til Metros servicetelefon. Han steg derfor på metrotoget uden gyldig rejsehjemmel.

Ifølge klageren skulle han skifte metro på Vanløse station og ville i den forbindelse forsøge at foretage stemping.

Inden klageren ankom til Vanløse, var der kontrol af hans rejsehjemmel, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglede billet.

Klageren kontaktede Metroservice den 12. juni 2011 og anmodede udover annullering af kontrolafgiften om refusion af udgifter til kørsel samt tidsforbrug, i alt 2.467,50 kr., fordi noteringen af kontrolafgiften forsinkede ham, så han ikke kunne afslutte sin handel, før der var lukket. Han måtte derfor vende hjem til Stubbekøbing og køre til København senere for at indgå en ny handel. Afstand; 250 km á 3,67 kr. samt tidsforbrug på 4 timer á 200 kr.

Metroservice afviste den 15. september 2011 samtlige klagerens krav med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at der på alle metrostationer er opsat flere stempelautomater, der alle bliver kontrolleret flere gange dagligt.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret samt sine ekstraomkostninger godtgjort og har til støtte herfor gjort gældende,

at han fredag den 10. juni 2011 på Fasanvejens station forsøgte at stemple sit klippekort. Første automat var noteret i uorden. Anden automat stemplede ikke, trods 2 forsøg, hvorefter toget var ved perronen og han valgte at stå på,

at da han skulle skifte i Vanløse ville han forsøge at stemple i en forhåbentlig fungerende automat på Vanløse station, men blev i mellemtiden tildelt en kontrolafgift på 750 kr.,

at han havde travlt for at nå en fredagshandel før stedet lukkede for weekenden, og at han havde afbrudt et kursusforløb for at kunne nå frem,

at det ikke er hans fejl at vedligeholdelse af automaterne er så ringe, at man ikke kan stemple sit kort,

at noteringen af kontrolafgiften forsinkede ham tilstrækkeligt meget, til at han ikke kunne afslutte sin handel før der var lukket og han måtte derfor vende tomhændet hjem til Stubbekøbing, hvorfor han foruden annullering af kontrolafgift kræver, at Metroservice dækker følgende; ekstra kørsel Stubbekøbing – København for ny handel; 250 km. á 3,67 kr. Ekstra tidsforbrug 4 timer á 200 kr.,

at det undrer ham at Metro i deres svar af 15. september 2011 ikke nævner det vidne, som henvendte sig til togrevisoren, og som også havde problemer med stempelautomaterne,

at togrevisoren bekræftede overfor dem begge, at han ville vende tilbage og kontrollere automaten, som ikke virkede. Togrevisoren var tydelig utryg og ikke særlig stolt af situationen, hvilket kan forklare, at denne udfyldte girokortet med forkert måned,

at han både i august og den 14. september rykkede Metro for svar på sin klage,

at han havde to klippekort med ét klip tilbage på hvert kort. Han kørte ud på det ene, købte et nyt onsdag eftermiddag på Fasanvejens station og kørte tilbage på det andet kort,

at han bor på Falster, og yderst sjældent kører med Metroen, og ikke kendte til eksistensen af en servicetelefon, eller at der fandtes fem automater på stationen. Dog var 40 % af disse ude af drift, samt

at Metroservice er ansvarlig for vedligeholdelse af automaterne, og at de vælger at spare på dette, giver dem ikke ret til at lægge hele skylden på kunden og hårdnakket kræve uberettiget kontrolafgift.

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

at de dybt beklager den alt for lange behandlingstid, som skyldes helt ekstraordinært arbejdspress i afdelingen,

at på alle stationer er der opstillet flere stempelmaskiner til stempeling af klippekort. Personalet kontrollerer maskinerne flere gange dagligt, men desværre kan det forekomme at en maskine ikke virker. Det fritager dog ikke passagerne fra at stemple i en af de andre maskiner, eller købe en billet,

at dette skyldes at Metroen kører, som de andre kollektive trafikmidler lokalt i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar, selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at passageren altså skal selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom man ved billetkontrol skal kunne vise gyldig billet eller kort på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

at på Fasanvejen station er opstillet fem klippeautomater,

at ekstraomkostninger i forbindelse med erhvervelse af gyldig rejsehjemmel refunderes desværre ikke,

at information om selvbetjeningssystemet findes følgende steder:

- ❖ På alle stationer på informationstavlen **"Velkommen"**, hvor der under punkt 3 står: **"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."**
- ❖ I folderens **"Metroens Rejseregler"** fremgår det bl.a. på side 6 under punktet *Billetkontrol og misbrug*: **"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 samtidig billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstation."**

at udover klip af klippekort i de opsatte klippekortsautomater, er der på stationerne tillige mulighed for køb af billet og klippekort i billetautomat samt mulighed for at købe sms-billet. Vejledning i køb af sms-billet findes på billetautomaten på stationen,

at såfremt passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er der altid mulighed for at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle vore stationer. Ved spørgsmål der relaterer sig til billetkøb,

er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vores kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. På informationstavlen "**Velkommen**" fremgår det under punkt 1, at: "**Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM,**" samt

at det naturligvis er beklageligt, hvis klageren har fået oplevelsen af, at 40 % af klippekortsmaskinerne er defekte, men eventuelle nedbrud kan ikke undgås, og maskinerne bliver løbende repareret. Baseret på klagerens oplysninger alene, virkede 60 % af maskinerne på stationen, og der har således været rigelig mulighed for at stemple.

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 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.

Metroen dækker ikke følgeomkostninger (bl.a. tabt arbejdsfortjeneste, erstatningsrejser, overnatning, stemplede ubenyttede eller delvist benyttede klippekort og billetter etc.) forårsaget af driftsforstyrrelser.

Den konkrete sag:

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling 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 750 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få købt billet eller kort i det tilfælde, hvor den stempelmaskine, som passageren i ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selvom han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet lægger videre til grund, at der er opstillet i alt fem stempelautomater på den pågældende station.

Klageren har ved kun at prøve at stemple i to af automaterne ikke gjort fuldt tilstrækkeligt for at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

På den 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.

Der er ingen oplysninger om, at kontrolforløbet skulle have været særligt langvarigt, og klagerens planlægning af sin rejse, hvorefter der ikke var tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser, kan ikke føre til, at der er grundlag for at gøre Metro erstatningsansvarlig for klagerens kørselsudgifter til en ny tur til København.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand