

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2012-0054
- Klageren:** XX
3600 Frederikssund
- Indklagede:** Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Kunne ikke finde klippe kortet.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. februar 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren og en ven rejste den 8. januar 2012 med metroen. Klokken 17:51 mellem Flintholm station og Vanløse station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret.

Ifølge klageren havde han et gyldigt klip på et 5-zoners klippekort men kunne i kontrolsituationen ikke finde dette. Klageren ledte efter det i sin taske og ved ankomsten til Vanløse station, bad han metrostewarderne om at få lov til at lede videre på perronen.

Ifølge klageren var han lidt panisk, da det var en frustrerende situation at stå i. Efter omkring to minutter, spurgte klageren metrostewarderne om det var muligt at tage imod kontrolafgiften og eventuelt efterfølgende få den annulleret i tilfælde af, at han fandt sit klippekort. Dette bekræftede metrostewarderne.

Klageren anmodede den 9. januar 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han havde fundet sit klippekort og i kontrolsituationen havde fået oplyst, at efterfølgende indsendelse af gyldigt stempet klippekort kunne muliggøre enten en annullering eller en reducere af kontrolafgiften.

Metro Service afviste anmodningen med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at efterfølgende indsendelse af klippekort ikke kan godtages, da disse er upersonlige.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde gyldig billet til rejsen, samt

at han havde fået oplyst af metrostewarderne i kontrolsituationen, at han efterfølgende kunne indsende klippekortet hvis han fandt det og at han ellers ville have brugt længere tid på at lede efter klippekortet og derved have undgået kontrolafgiften.

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

at Metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at et klippekort er upersonligt, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres,

at klageren i den konkrete situation har fået den tid, der er relevant for at kunne finde sit klippekort, idet han fik mindst to minutter på stationen samt tiden i toget,

at det ikke er muligt at få klagerens udtalelse om oplysningerne fra metrostewarderne hverken af- eller bekræftet, men passagerer, der spørger til ankemuligheder, generelt altid får at vide, at de skal tage kontakt til kundeservice, samt

at metrostewarderne er udtrykkeligt informeret om ikke at forholde sig til enkeltsager, hvorfor metro Service ikke finder det sandsynligt, at klageren skulle være blevet lovet, at kontrolafgiften kunne annulleres.

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 opbe-

vares 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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af et stemplet klippekort kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at klageren ikke skulle have fået den fornødne tid til at lede efter klippekortet. Ankenævnet har ved vurderingen heraf lagt vægt på, at klageren fik lejlighed til at lede videre efter klippekortet på perronen efter at være steget af metroen.

Ankenævnet har heller ikke tillagt klagerens oplysning om, at klageren skulle være blevet fejlinformeret om, at efterfølgende indsendelse af klippekort ville kunne resultere i en annullering eller reducere af kontrolafgiften, betydning for sagens afgørelse. Ankenævnet bemærker, at en sådan misinformation efter det oplyste ikke stemmer overens med Metro Service retningslinjer for stewards, og at der ikke er oplysninger i sagen, som tyder på, at klageren på grund af en sådan fejl-oplysning skulle have været ophørt med at lede efter sit klippekort.

Herefter findes der ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, der fritager klageren for at betale kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved