

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0270

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse uden kort/billet samt klage over Metro Services indledende sagsbehandling.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. april 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 31. juli 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste lørdag den 14. april 2012 metroen fra Nørreport station.

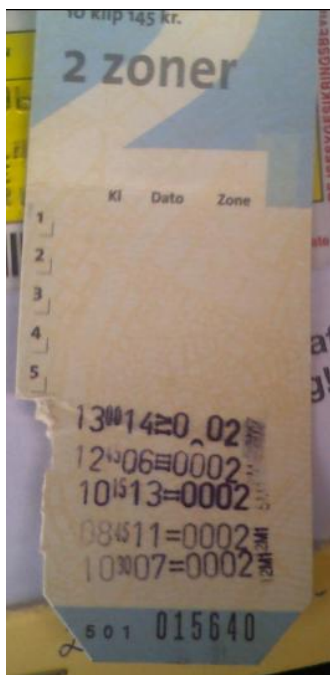
Klokken 18:09 mellem Fasanvej station og Lindevang station blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende anført:

<OtherText>pax havde ikke stemplet kortet </OtherText>

Klageren anmodede den 15. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da ikke én af de fire klippemaskiner på Nørreport havde kunnet klippe hans klippekort, og at hans klippekort fik revet en flænge ved det forrige forsøg på stemping, så han ikke turde forsøge mere. Klageren anførte desuden, at det var klippemaskinen på Lindevang station, der så ud til at have klippet hans kort skævt på udturen. Klageren vedhæftede en kopi af det pågældende klippekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 15. juli 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes. Metro Service anførte desuden, at der efter tekniske undersøgelser ikke var blevet fundet fejl på klippemaskinerne den pågældende dag, samt at der på alle stationer er opstillet flere klippemaskiner til stemping af klippekort, som bliver undersøgt hver dag. Det kan forekomme, at en enkelt maskine ikke virker, men dette fritager ikke passageren for at købe en billet i billetautomaten eller bestille en sms-billet.

Billede af klagerens klippekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at svaret fra Metro Service vidner om, at der slet ikke er sket en realitetsbehandling af hans klage, herunder

at han på ingen måde har påstået, at de fire klippekortsautomater på Nørreport station ikke virkede, men udelukkende redegjorde for problemet med, at hans konkrete klippekort var blevet klippet skævt af en anden automat,

at svaret fra Metro Service er afsendt præcis tre måneder efter hans klage, hvilket vidner om, at sagen er blevet henlagt med en påmindelse om at svare for at give en illusion om en egentlig sagsbehandling,

at det er mistænkeligt, at brevet fra Metro Service kun er underskrevet med fornavn, og at det angiveligt er udskrevet og sendt en søndag,

at det tyder på, at sagsbehandlingen har været lemfældig og fortaget af en ukvalificeret ferie-hjælp, eller ligefrem blot er et automatisk udskrevet standardbrev,

at Metro Services svar er arrogant, da de forventer at han, selvom han havde et gyldigt klippekort, medbragte kontakter nok til at købe billet i en automat eller en mobiltelefon, så han kunne have bestilt en sms-billet, hvilket ikke var tilfældet,

at han viste klippekortet til metrostewarden og bad ham om at notere dets tilstand, hvilket han åbenbart ikke gjorde,

at ifølge FDM's blad Motor, er adskillige parkeringssager blevet afgjort til klagerens fordel i tilfælde hvor parkeringsselskabet ikke har foretaget realitetsbehandling af klagen, men blot fremsendt et brev indeholdt standardfraser,

at det bør lægges Metro Service til last, at de som erhvervsdrivende har optrådt urimeligt over ham som forbruger, da de i første omgang slet ikke har realitetsbehandlet hans klage,

at det bør lægges Metro Service til last, at de først svarede på hans indsigelse efter 3 måneder, da det ukvalificerede svar ikke kan begrundes i travlhed,

at det bør lægges Metro Service til last, at de først efter hans klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro foretog noget der lignede en sagsbehandling, samt

at sagen har principel betydning.

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

at det fremgår af stewardens PDA billede, at klagerens klippekort seneste stempel blev foretaget klokken 13:00, og at da et klip har en times gyldighed, havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel,

at sagen er blevet undersøgt hos teknisk afdeling, og det kan herefter ikke bekræftes, at der har været fejl på klippekortsautomaterne på Nørreport station den pågældende dag, hvilket ligeledes fremgår af Metro Services svarbrev af 15. juli 2012,

at det ikke fremgår af klagerens første henvendelse, at han har forsøgt at tage kontakt til personalet inden ombordstigning,

at klageren har oplyst, at han ikke turde forsøge at stemple kortet yderligere, da han fik revet en flænge i kortet, og derefter valgte at stige på metroen uden at have gyldig billet,

at klagerens påstand om, at Metro Service bevidst har ladet sagen henligge i 3 måneder for at give en illusion om reel sagsbehandling, intet har på sig, og må stå for klagerens egen regning,

at der grundet en stor sagpukkel har været indkaldt personale ekstraordinært, hvorfor det ikke kan vække undren, at svaret er afsendt en søndag,

at det forhold, at brevene kun underskrives med fornavn, skyldes det simple faktum, at Metro Services personale ikke ønsker at blive kontaktet af vrede passagerer på deres privatadresse,

at alle henvendelser gennemlæses og behandles individuelt,

at det er korrekt, at klageren i første omgang modtog et standardbrev, da klagerens henvendelse ikke indeholdt nogen speciel problemstilling men blot, at han ikke havde forevist gyldig rejsehjemmel,

at være i besiddelse af et ustemplet klippekort betragtes på ingen måde som værende gyldig rejsehjemmel, samt

at det i teknisk afdeling er blevet undersøgt, om der har været fejl på klippekortsautomaterne på Lindevang station den pågældende dag, hvor klageren har oplyst, at maskinen klippede hans kort skævt, hvortil svaret har været benægtende.

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 er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han den 14. april 2012 steg på metroen uden at have kunnet stemple sit klippekort på Nørreport station, og at han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Klageren foreviste derfor ved kontrollen klokken 18:09 et klippekort, hvor sidste klip var foretaget samme dag klokken 13:00. Et klip på et 2-zoners klippekort er gyldigt i en time, hvorfor klagerens rejsehjemmel var udløbet ved kontrollen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det er uafklaret og den manglende mulighed for stempeling af klagerens kort beroede på klagerens forhold, eller om det skyldtes, at klippemaskinen på Lindevang station tidligere på dagen havde klippet klagerens kort skævt. Ved gennemsyn af kortet ser det dog ud til, at "flappen" allerede ved stemplingen den 6. marts blev revet skævt af.

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 stemplet billet eller kort inden ombordstigning.

Der kan på Nørreport station købes billetter i automater, i billetslag eller i kiosken. Åbningstiderne er følgende:

Information om stationen

Adresse og telefon

Frederiksborggade 15,
1360 København K

 [Vis på kort](#)

Tlf: 70131415
www.dsb.dk

Åbningstider

Billetsalg indland

man	07.00-20.00
tirs	07.00-20.00
ons	07.00-20.00
tors	07.00-20.00
fre	07.00-20.00
lør	08.00-18.00
søn	09.00-18.00

Kiosk

man	06.00-23.00
tirs	06.00-23.00
ons	06.00-23.00
tors	06.00-23.00
fre	06.00-23.00
lør	07.00-23.00
søn	08.30-20.00

Klageren har oplyst, at han hverken medbragte rede penge eller en mobiltelefon, hvorfor han ikke kunne købe kontantbillet eller SMS-billet.

Det er ankenævnet opfattelse, at klageren under disse omstændigheder må bære risikoen for, at han af den ene eller anden årsag ikke kunne købe gyldig billet ud over det medbragte klippekort, og at der således ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages fra at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

For så vidt angår Metro Services sagsbehandling, hvori de i første omgang kun undersøgte, om der var fejlmeldinger på klippemaskinerne på Nørreport station og ikke også undersøgte samme vedrørende Lindevang station, bemærker ankenævnet, at dette burde være sket som følge af, at klageren gjorde dette synspunkt gældende i sin første henvendelse af 15. april 2012 til Metro Service.

Det kan imidlertid ikke læses direkte ud af svaret af 15. juli 2012 til klageren, at Metro Service ikke havde undersøgt stempelmaskinerne på Lindevang Station, idet Metro Service skrev: *"Vi har undersøgt med vores teknikere, som ikke kan bekræfte, at der har været fejl på stempelautomaterne den 14-04-2012",* men Metro Service har først i sit andet svar dateret den 10. oktober 2012 til ankenævnet anført, at de *"for god ordens skyld tillige har spurgt i den tekniske afdeling, om der eventuelt var registreret fejl på klippekortsautomaterne på Lindevang station..."*

Som følge heraf lægger ankenævnet til grund, at der ikke i forbindelse med den oprindelige klagesagsbehandling blev indhentet oplysninger om klippemaskinerne på Lindevang station.

Uanset at det ikke ville have ført til et andet resultat i den konkrete sag, finder ankenævnet, at Metro Services undladelse heraf er kritisabel og giver kunderne en opfattelse af mangelfuld sagsbehandling.

Som følge af at den indledende sagsbehandling har været mangelfuld, finder ankenævnet, at Metro Service skal betale klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet på 160 kr.

De øvrige påpegede forhold fra klageren om sagsbehandlingen i øvrigt, giver ikke ankenævnet anledning til yderligere bemærkninger.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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, men Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter hertil.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand