

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0288

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift nedsat til 100 kr. samt metrostewardens adfærd i kontrol-situationen.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. august 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren, der har abonnementskort, blev den 18. juni 2012 klokken 10:08 i metroen mellem Frederiksberg station og Kongens Nytorv station pålagt en kontrolafgift for glemt kort.

Den 14. juli 2012 sendte klageren kopi af en mail, som hun havde sendt den 26. juni 2012 til Metro Service, men som de ikke havde modtaget grundet ændrede mailmuligheder for kunder. I mail skrev klageren blandt andet følgende:

”Episoden.

Jeg sidder i metroen, ser en billetkontrollør og vil tage kortet i min taske, men jeg kan ikke umiddelbart finde det der hvor det plejer at ligge. Jeg begynder at rode efter det da kontrolløren stiller sig hen ved mig klar til at skrive en bøde. Jeg gør opmærksom på at jeg har kortet, men at jeg lige skal finde det i tasken og det vil han ikke vente på, da han tilsyneladende skal af ved næste stop. Jeg tilbyder at stå af med ham, men det synes han heller ikke jeg skal, han er opsat på, at jeg skal have en bøde.

Han afbryder mig i det samme i at lede videre (han har kun givet mig få sekunder) og jeg spørger derfor til om han kan slå mig op i systemet og se at jeg er medlem af abonnementservice. Han snyder mig til at tro, at det er muligt ved at sige ”Ja, giv mig dit CPR nr.” hvilket jeg giver ham hvorefter han taster på maskinen og giver mig en bøde! Jeg synes selvfølgelig at det er uretfærdigt at han ikke har givet mig en chance for at finde kortet, men i stedet tager min tid til at snyde oplysninger ud af mig, så han kan udskrive bøden. Bagefter gør han opmærksom på, at det kan han ikke slå op i sin maskine, men havde han gjort det inden kunne jeg have fundet mit kort på den tid han brugte på at finde mig og udskrive bøde!

For ja, lige bagefter finder jeg mit kort og står nu helt urimeligt med både gyldigt kort og bøde. Han brugte tid på at forklare mig, hvordan jeg efterfølgende kunne tage kopi af mit rejsekort og få slettet bøden, men han kunne åbenbart ikke bruge samme tid på at jeg fandt mit kort??!! De må tydeligvis få provision for de bøder de giver, for han tilsyneladende opsat på at jeg uretmæssigt skulle have en bøde. Han har altså snydt mig til at oplyse mit CPR nummer ved at lade mig tro, at han slog mig op i systemet for at bekræfte mig som medlem af abonnementservice, og i stedet bruger han oplysningerne til at udskrive en bøde. Jeg er helt chokeret!
Jeg har ikke tænkt mig at betale 100 kr. gebyr for denne hændelse, jeg er så skuffet over at I kan finde på at SNYDE betalende kunder på den måde!!
Jeg er opmærksom på, at kontrollørerne ikke har tid til at vente længe på at passagerer leder efter kort eller billet, men hele episoden var ret kort og kunne have været kortere, hvis han havde ladet mig finde kortet frem i stedet for at SNYDE mig til at udlevere oplysninger.

.....
"

Metro Service nedskrev ved brev af 16. juli 2012 kontrolafgiften til 100 kr. og beklagede, at mødet med deres personale ikke levede op til klagerens forventninger. De anførte, at det billetterende personale er uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker den nedskrevne kontrolafgift annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun havde gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet, og det havde ikke været noget problem at finde periodekortet i tasken, hvis hun havde vidst, at metrostewarden var ved at udstede en kontrolafgift,

at metrostewarden i kontrolsituationen virkede utålmodig, mens hun forsøgte at finde sit periodekort, selvom der ikke var gået mere end et par sekunder, og at hun derfor oplyste stewarden om, at hun var medlem af abonnementservice og såfremt han kunne søge efter hende i systemet, ville kontrollen kunne overstås hurtigere,

at metrostewarden derefter snød hende til at tro, at han kunne finde hende i systemet via hendes cpr-nummer, og at hun efter opgivelse af cpr-nummeret stoppede med at lede efter kortet, og i stedet ventede på, at stewarden fandt hendes oplysninger,

at hun finder det grænsende til kriminalitet, at metrostewarden bad hende udlevere sit cpr-nummer, som hun troede skulle anvendes til at dokumentere hendes abonnementsmedlemskab, og i stedet udskrev en kontrolafgift, samt

at man ikke snyder passagerer, og slet ikke passagerer der har haft abonnementskort i over 10 år,

at den behandling, hun blev udsat for, bærer præg af, at metrostewardens løn afhænger af hvor mange kontrolafgifter, han udsteder,

at hun ringede til kundeservice med det samme efter udstedelsen af den uretmæssige kontrolafgift, hvilket ikke var nogen hjælp, selvom hun gjorde alt, hvad hun kunne for at fremlægge de beviser, hun havde på, at kontrolafgiften var uretmæssig,

at Metro Service ved telefonsamtalen kunne have henvist hende til en steward, der kunne registrere det,

at det ikke kan passe, at hendes ord som blød forbruger ikke gælder, fordi Metro Service ikke finder det sandsynligt.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af den nedskrevne kontrolafgift og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

at det i tilfælde, hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at såfremt der ikke kan forevises gyldig billet, er det billetterende personale instrueret i at udstede en kontrolafgift,

at en steward i forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift altid udbeder sig navn og adresse og har lov til at spørge om cpr-nummer, hvilket gør det hurtigere at finde alle oplysninger på passageren,

at såfremt passageren ikke ønsker at udlevere sit cpr-nummer, kan han/hun nøjes med at oplyse sit navn og adresse, hvorefter stewarden selv finder cpr-nummeret til brug for registreringen,

at Metro Service ikke finder det sandsynliggjort, at stewarden skulle have oplyst, at han kunne finde oplysninger om klagerens abonnement hos DSB,

at det ikke er nok at have gyldig rejsehjemmel inden påstigning, da passageren også skal kunne forvise rejsehjemlen på forlangende,

at Metro Services kundeservice ikke sagsbehandler på baggrund af telefoniske henvendelser,

at såfremt Metro Service bliver kontaktet telefonisk vedrørende en anke over en kontrolafgift, vil beskeden altid være, at såfremt passageren ønsker at anke kontrolafgiften, skal dette ske skriftligt, eventuelt via hjemmesiden eller med almindelig post,

at den pågældende steward har været indkaldt til samtale, og kan ikke genkende fremstillingen af episoden, og han er udmærket bekendt med, at han ikke har adgang til DSB's abonnementssystemer, hvilket han efter eget udsagn heller aldrig overfor nogen passagerer har givet udtryk for,

at det kontrollerende personale er instrueret i at give passageren tid til at finde sit kort eller billet - omvendt er der grænser for, hvor længe en steward forventes at vente, samt

at klageren henviser til, at hun har haft periodekort i 10 år, hvorfor hun også måtte være klar over, at periodekort skal forevises på forlangende.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

SEKTRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Den 16. oktober 2012 forespurgte sekretariatet Metro Service om, hvor lang tid en passager gives til at lede efter sin rejsehjemmel og hvorledes instruksen til stewards er om at underrette passageren om, at der påbegyndes udstedelse af en kontrolafgift.

Metro Service svarede følgende: "Vores kontrollerende personale er instrueret i at give passageren tid til at finde sit kort eller billet - omvendt er der grænser for, hvor længe vores medarbejder kan forventes at vente."

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). Og jernbanevirksomheden kan fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

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.

Der er for indehavere af periodekort mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Den konkrete sag:

Klageren foreviste ved kontrollen den 16. juni 2012 ikke gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke kunne forevise sit periodekort på forlangende, således som det fremgår af Metro Services rejseregler.

Kontrolafgiften blev derfor som udgangspunkt pålagt hende med rette.

Men således som sagen foreligger oplyst, hvorefter stewarden først efter udstedelsen af kontrolafgiften kommunikerede til klageren, at hendes anmodning til stewarden om at søge hende i et

abonnementssystem ikke kunne imødekommes, kan ankenævnet ikke afvise, at klageren har misforstået situationen og således troede, at han slog hende op, og at klageren på denne baggrund i mellemtiden opgav at lede efter sit periodekort.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder sammenholdt med Metro Services manglende besvarelse af sekretariatets spørgsmål om, hvorledes instruksen er til det kontrollerende personale om at oplyse til passageren, at de påbegynder udskrivelsen af en kontrolafgift, at der har foreligget sådanne særlige forhold, at den nedskrevne kontrolafgift burde være frafaldet helt.

Ankenævnet har ved afgørelsen endvidere tillagt det en vis vægt, at klageren lige efter stewardens udstedelse af kontrolafgiften fandt periodekortet.

Ankenævnet henstiller til Metro Service om at indføre instrukser til sikring af, at stewards altid klart og tydeligt oplyser passagerer om, når de påbegynder udskrivelsen af en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er hjemmel til at anmode passageren oplyse de sidste 4 cifre i cpr-nummeret. Metro Service bedes derfor indføre procedurer, der sikrer, at passagerer uden gyldig rejsehjemmel ikke automatisk anmodes om at oplyse disse 4 cifre. Ankenævnet har ikke derved taget stilling til, om de sidste 4 cifre kan noteres på kontrolafgiften, fx efter passagerens forevisning af sygesikringskort.

Klageren var dog i medfør af lov om jernbaner og Metro Services rejseregler forpligtet til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, når hun ikke kunne forevise gyldig billet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kravet om betaling af 100 kr. i nedsat kontrolafgift.

Metro Service skal endvidere 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. vedtægterne § 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, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Klageren har fået medhold i klagen, og klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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
Nævnensformand