

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0297

Klageren: XX
187 73 Täby, Sverige

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Kvittering ej billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. februar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. august 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 8. februar 2012 med metroen fra Lufthavnen station til Kongens Nytorv station. Ifølge klageren købte han en billet i en billetautomat på Lufthavnen station, og det fremgik af skærmen på automaten, at 36 kr. blev trukket fra hans bankkort. Ifølge klageren stod han på metroen uden at undersøge sin billet, da han ikke kunne forestille sig, at han kunne have taget andet end sin billet fra billetautomaten.

Klokken 10:55 mellem Øresund station og Kongens Nytorv station blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende note anført:

<Note>Fremviste afvist kreditkort kvittering. - 08-02-2012 09:57:58 -
<TicketType>Kvittering</TicketType>

: Land : Sverige</Note>

Den kvittering, som klageren havde taget så således ud:



Klageren anmodede den 20. februar 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til overnævnte forløb. Klageren anførte at han havde betalt for sin billet, samt at han ikke vidste om billetautomaten nogensinde printede hans billet, men at det i så fald ikke burde tage så lang tid, samt at han ved kontrolafgiftens udstedelse var langt fra Lufthavnen station, og derfor ikke kunne undersøge det. Klageren vedlagde en kopi af kontrolafgiften, kvitteringen for billetkøbet samt et kontoudtog fra hans bank, hvoraf billetkøbet fremgik.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 29. juni 2012 med henvisning til selvbetjeningssystemet og beklagede den lange svartid, som var begrundet med et ekstraordinært stort arbejdspress.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor anført følgende:

"I believe that my arguments and my complaint are still very much valid and I don't think Metro Service has addressed the key issues of the matter.

I pay my fares and I would rather pay twice than not at all. The pay stations at Lufthavn actually do malfunction on occasion, just like I have argued that they may have in case when I received a fine. Both of these arguments speak strongly in my favor and show how irrelevant and unjust it would be to demand a fine from me.

On 23 May the ticket machine at Lufthavn accepted my payment but did not print a ticket. I then went to the next machine and paid another time and then I received a ticket. As I walked to the train I passed by two attendants and I told them about the machine that was out of order. I left it at that. I had been forced to pay twice for one journey but I can live with that. Machines malfunction from time to time. At that time I thought that the case about the fine had been dropped since I hadn't heard anything about it in so long and I didn't want to go through the trouble of complaining about such a thing.

Metro Service demands that I as private person pay them a fine for a situation where I have been able to demonstrate that I had paid my ticket and where I have argued that their vending machine did not function properly.

I deal with regulations and enforcement in my line of work and I know how important it is to stick to rules and uphold principles, but I also know that you need to look up from the rule book and think about the actual merits of a matter in order to make the right decisions.

Metro Service has argued that if the machine did indeed malfunction, the correct procedure would have been for me to press an alarm button to summon personnel to assist me. That is kind advice, but it must be obvious to everyone that I didn't understand that the machine had malfunctioned. It gave no signals to let me understand that.

I picked up the piece of paper that was in the machine and I got on the train, in good faith. If I had understood that the machine had failed to supply a ticket I would have done what I did the other time that happened – I would have grunted and then bought another ticket at another machine! The typical Metro Service customer is probably pressed for time and so was I at that time.

Forcing me to pay this fine would be factually wrong, since I had actually paid my ticket and I have provided confirmation of that.

Referring to the fact that it was still my responsibility to be able to present a ticket is factually correct but it would also be unfair and completely disproportionate as a basis for a penalty."

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor anført følgende:

"Like all other means of public transport in the Copenhagen area, the Metro is a self-service system, leaving the full responsibility of having the correct ticket up to the individual passenger. A valid ticket must be obtained prior to commencing the journey and must be kept at hand by the passenger for the entirety of the journey, so that it can be presented at the request of a Metro steward.

In cases when valid ticket or card cannot be produced when asked for, passengers are obliged to accept a fare evasion ticket.

A ticket is not personnel and there for only valid at the moment it is presented. It will not be possible to get the fare evasion ticket cancelled on basis of a printed of bank statement or presented afterwards.

It is written on the ticket weather it is a ticket or a credit card receipt, which is the case in this appeal. At the top the text is: "**CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET**"

In case the complainant had trouble buying a ticket there is a call point on the ticket vending machine. This call point will get the passenger in direct contact with an operator in our control room. This operator can guide the passenger or se to that a steward is sent to help buy the ticket. Likewise the complainant could have made use of the yellow call points that are available at all Metro stations. Information of the yellow call points is shown at the info walls at all metro stations.

To make quite sure that we have covered all possible angles in this case, we have had our technical department investigate whether any of the 4 ticket vending machines at the Lufthavnen station had technical problems. Their response was that no such problems had been registered in our SAP-system or in our event-log, which would have indicated a faulty vending machine on the date and time in question.

The complainant informs us that he picked up the piece of paper that was in the machine, prior to boarding the train. If he had taken a closer look at the piece of paper, he would immediately have been able to tell that it was a credit card receipt and not a ticket."

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:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 8. februar 2012 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han kun medtog en kvittering fra automaten og ikke undersøgte den, inden han steg ind i metroen.

Ankenævnet bemærker, at hvis klageren havde undersøgt kvitteringen, ville han med engelsk tekst have kunnet læse, at der ikke var tale om en billet, men en kvittering.

Efter ankenævnets faste praksis er en kvittering for køb af billetter/klippekort ikke gyldig rejsehjemmel, og efterfølgende indsendelse af kontoudtog for køb af billet kan ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand