

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0301

Klageren: XX
2970 Hørsholm

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner på klippekort.

**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: 14. august 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 14. april 2012 fra Hareskov station til Nørreport station, og videre herfra med metro til Lufthavnen station. Klageren havde klippet et 2- zoners klippekorts sidste klip på Hareskov station klokken 07:30. Ifølge klageren prøvede han både på Hareskov station, og ved omstigning på Nørreport station, at købe et nyt klippekort uden, at det lykkedes. Ifølge klageren havde han travlt, da han skulle møde sin familie i lufthavnen, og han steg derfor på metroatlet på Nørreport station stadig uden billet.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 08:16 mellem Femøren station og Lufthavnen station for manglende zoner. Stewarden tog et billede af klagerens klippekort ved kontrollen og det fremgik tydeligt, at der var stemplet det sidste klip på kortet kl. 07:30.

Klageren anmodede den 15. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han forgæves havde forsøgt at købe et klippekort på Hareskov station, i tre forskellige billetautomater på Nørreport metrostation, samt i to forskellige billetautomater oppe på selve Nørreport station. Billetautomaterne viste meddelelser på dansk, som klageren ikke forstår. Klageren anførte, at han efter disse forsøg gav op, og at det var meget frustrerende at bruge så lang tid på at prøve at købe billet for så at blive kontrolleret af en metrosteward, som agerede som om, at han var kriminel. Klageren anførte desuden, at det først lykkedes ham at købe billetter på Lufthavnen station ved personlig betjening, og han vedhæftede kopi af tre 2- zoners klippekort købt på Lufthavnen station den pågældende dag kl. 08:32.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 1. august 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt at der på alle stationer findes adskillige klippemaskiner, på Christianshavn station findes der 6, som undersøges for fejl dagligt, men at de fra tid til anden har behov for service. Såfremt en maskine ikke virker, fritager det ikke passageren for at prøve en anden, eller købe en billet i en billetautomat. Metro Service anførte, at efterfølgende indsendelse af klippekort og billetter ikke accepteres, da disse er upersonlige, samt at hvis klageren i fremtiden skulle opleve tvivl, vil han være velkommen til at benytte de gule opkaldspunkter, der findes på alle stationer og i alle tog. endelig henviste Metro Service ham til at klage over afgørelsen skulle ske til ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

" On the day I was handed a fine. I tried 4 ticket machines at 2 different stations, none of which issued a ticket, and i was in a rush to meet family at the airport. The metro people have not contested this, ie that the machines did not work.

I would like to note more generally: 1) there is no one to talk to when having difficulty with the machines, ticket inspectors are rarely found on the platforms where they would be more useful, they are found on the trains at which time it is too late, 2) the fine is excessive and untenable ie 750kr: a situation is created where it's difficult (especially for foreigners) or even impossible to buy a ticket and then a fine is imposed which is more than 10 times the cost of the ticket.

I think there is a real problem that needs to be addressed ie the ticket machines are not reliable or user-friendly and there is no one to assist passengers who are struggling with them.

The metro's email is a lazy response, ie it doesn't read like a considered reply to my particular case but as a generic response.

Why haven't they already confirmed that the machines were faulty on the day in question instead of speculating about the statistics of multiple faulty machines and insinuating that I'm lying?

I'd like to recount a recent situation which I made note of (in anticipation of the metro's reply to my earlier complaint). At danshøj station on 01sep2012 the yellow clip machines would not clip my 2 zone clip card. There were no ticket inspectors around to offer help. I phoned the number given on the board (the only number I could find): there was an automated message which, after getting nowhere, hung up on me. I asked two people on the platform what I should do and neither knew.

Although this doesn't concern the incident in question I do believe it's relevant and supports my position because my position amounts to this: it still seems to me (even after the metro have 'edited' me) that it is not easy to avoid a fine no matter how earnestly one tries to do the right thing. Metro repeat like a mantra "It is your responsibility to ensure your ticket is valid," but here is an instance where this what not possible, even after wasting 20 minutes of my time trying to find a solution and missing the train.

What makes this worse is the metro's attitude. Consider why ticket inspectors are rarely found on the platforms where they would be more useful to passengers but are instead found on the train at which point it is too late. Re the case in question, you can see from the photo of the ticket that I clipped what I could and the metro is also aware that when I arrived at the airport (and could

deal with a person instead of a machine) I purchased several clip cards. Does this sound like someone who is trying to dodge the fare? But the metro thinks this is irrelevant - it's a very stubborn, self-righteous and unhelpful attitude".

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.

As it is clear from the above mentioned 'rejseregler', it is always the responsibility of the passenger to ensure that valid ticket or card is at hand prior to commencing the journey. If for some reason a so-called 'clip card' cannot be stamped a ticket must be bought. There are ticket machines at all metro stations.

We will, however, ask our maintenance team to check whether there has been any notifications of faults as to the machines placed at the stations in question. This, however, also requires that you inform us of the names of the two stations at which the complainant has tried to stamp his clip card.

All Metro stations are equipped with at least 4 clip card machines which is why it seems highly unlikely that all machines at 2 different stations should be malfunctioning at the exact same time. It is much more likely that the clip card was bent or in a condition that made it impossible for the machine to accept it.

It is worth noting that the complainant having found that his clip card could not be clipped might have bought an ordinary ticket from one of our ticket machines (cash or card) or have purchased an SMS ticket. A thorough instruction of how to purchase SMS tickets can be found at any metro station.

Likewise the complainant could have made use of the yellow call points that are available at all Metro stations. If the complainant had been in need of advice as to how to buy a ticket there is also a call point placed near the ticket machines.

The complainant could not stamp his clip card at Hareskov, but there are six stamp machines at Nørreport that he could have made use of before having to resort to buying a new ticket. We have checked with our technical department responsible for stamp- and ticket vending machines. Both the department and the control room log confirm that none of the six stamp machines at Nørreport were out of order. Furthermore, neither of the two ticket vending machines were out of order. However, one of the two (TVM 108) was out of clip cards between Friday, April 13th from around 11 pm until Saturday, April 14th at around 8 am.

We would like to emphasize that our ticket vending machines have easily accessible instructions in English.

Hareskov and Danshøj stations belong to DSB and any complaints about their stamp- or ticket vending machines should be directed at DSB”.

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:

Klagerens rejse med metroen mellem Nørreport station og Lufthavnen station krævede billet til tre zoner: 01, 03 og 04. Klagerens rejsehjemmel udgjorde et 2 zoners klippekort stemplet én gang i zone 41/52, hvorfor klageren ikke havde det fornødne antal zoner til den foretagne rejse. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af Metro Services tekniske undersøgelser, at ingen af de to billetautomater på Nørreport station var ude af drift, men at den ene af maskinerne var løbet tør for klippekort i perioden fra omkring klokken 23.00 den 13. april 2012 til omkring klokken 08.00 den 14. april 2012, hvilket underbygger i hvert fald dele af klageren forklaring.

Imidlertid havde klageren på Nørreport station ved betjent billesalg, som åbnede kl. 8, mulighed for at købe en billet eller et klippekort. Ankenævnet bemærker, at kontrolafgiften blev udstedt kl. 08:16 efter Femøren station, og ifølge Metroens hjemmeside varer turen fra Nørreport station til Femøren station 12 minutter. Klageren har derfor befundet sig på Nørreport station tæt på kl. 8.

Derfor anses der ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Som følge af Metro Services utilstrækkelige og kritisable sagsbehandling af den oprindelige klage, hvor de fejlagtigt betragtede sagen som vedrørende manglende stempling af klippekort og dermed fx ikke undersøgte, om automaten til salg af klippekort havde haft driftsforstyrrelser, hvilket betød, at klageren var nødsaget til at indgive klage til ankenævnet, skal Metro Service godtgøre klageren dennes udgift til klagegebyret på 160 kr.

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, men Metro Service pålægges at godtgøre klagerens denne udgift.

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