

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0335

Klageren: XX
1671 København V

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for klip på medrejsendes klippekort, som kørte videre med kortet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 3. september 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. september 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 24. marts 2012 med metroen med en veninde, som havde klippet på sit klippekort for dem begge. Klageren har anført følgende om billetteringen: *"Da jeg står af et stop før hende, bliver jeg bedt om at vise min billet, da jeg er stået af metroen og på vej væk fra stationen."*

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. klokken 04:14 mellem Nørreport station og Forum station.

Ifølge klageren blev hun i kontrolsituationen bedt om at skrive sit navn og adresse på en seddel, men blev ikke oplyst om, at hun herved accepterede kontrolafgiften, og hun fik desuden ikke udleveret en fysisk kontrolafgift/girokort.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og den 29. august 2012 sendte Metro Service hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Klageren har overfor ankenævnet oplyst, at hun efter modtagelsen af betalingspåmindelsen kontaktede Metro Kundeservice, som slettede *"kontrolafgiften og gav hende en 14 dages klageret"*. Det fremgår af sagen, at klageren den 3. september 2012 anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at hun ikke havde fået udleveret en kontrolafgift ved kontrol-

len, at hun kom fra Jylland og vidste, at man skulle beholde billetten på sig, samt at veninden var kørt videre med klippekortet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 5. september 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter gyldig rejsehjemmel skal forevises på forlangende. Metro Service anførte desuden, at efterfølgende visning af billetter og klippekort ikke accepteres, da disse er upersonlige, samt at det fremgår af metroens rejseregler og informationerne på bagsiden af kontrolafgiften, at indsigelser mod en kontrolafgift skal være modtaget senest 14 dage efter udstedelsen, hvilken frist var overskredet.

Metro Service har overfor ankenævnet den 28. oktober 2012 oplyst, at rykkergebyret på 100 kr. er blevet annulleret, da kundeservicemedarbejderen ved den telefoniske kontakt med klageren havde begået en fejl.

Metro Service har overfor ankenævnet fremlagt en kvittering med følgende ordlyd: "*Undertegnede kvitterer hermed for modtagelse af kontrolafgift med klagevejledning, udstedt i forbindelse med billetkontrol i Metroen. Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldestgørende måde*". Kvitteringen er påført klagerens navn, adresse, cpr-nummer samt underskrift.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun er fra Jylland og ikke rejser med metroen ofte,

at episoden indtraf for længe siden, og at det pågældende klippekort er smidt ud, da hun ikke troede, at der ville komme en kontrolafgift et halvt år efter,

at hun modtog det første girokort fra Metro Service lørdag den 1. september,

at hun ikke fik udleveret en fysisk kontrolafgift/girokort i kontrolsituationen,

at metrostewarden burde have informeret hende om, hvad hun skrev under på,

at det på ingen måde fremgår tydeligt nogen steder, at man ikke må stemple klippekort for hinanden, hvis man ikke skal af samme sted,

at Metro Service burde gøre opmærksom på, at man skal have sin billet indtil, man forlader stationen,

at det er i de færreste, der læser alle metroens rejseregler, inden de foretager en rejse,

at hun er indforstået med, at efterfølgende indsendelse af klippekort ikke godtages, men at hun heller ikke har gjort dette,

at det er uretfærdigt at hun skal betale en kontrolafgift, når hendes veninde har betalt for hendes rejse, samt

at Metro Service burde hjælpe deres passagerer og ikke prøve at snyde dem.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften 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 følgende fremgår af side 7 i pjecen om metroens rejseregler: *"Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Billetten skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på Metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse."*

at den pågældende pjece er tilgængelig på de fleste af metroens stationer,

at det er korrekt, at rejsereglerne gør det muligt at flere deler billetter eller klippekort, men at dette dog er under forudsætning af, at hele rejsen foretages samlet,

at efterfølgende visning af klippekort eller billet ikke accepteres, da disse er upersonlige,

at følgende fremgår af kvitteringsdelen af den pågældende kontrolafgift: *"Undertegnede kvitterer hermed for modtagelsen af kontrolafgift med klagevejledning, udstedt i forbindelse med billetkontrol i Metroen."*, hvorfor klageren må have været vidende om, at hendes underskrift var en accept,

at der intet i Metro Services system er noteret om, at girokortet ikke blev udleveret, da der hverken blev sat flueben i feltet *"Nægtede modt. Giro"* eller blev anført en kommentar om dette fra stewarden,

at klageren udmærket var klar over, at hun ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at der er korrekt, at Metro Service fremsendte et girokort i form af en betalingspåmindelse vedrørende de 750 kr. med et rykkergebyr på 100 kr., som klageren modtog den 1. september 2012, men at klageren modtog det oprindelige girokort/kontrolafgiften i kontrolsituationen,

at klageren har kvitteret for modtagelsen af kontrolafgiften den 24. marts 2012 klokken 04:14 på strækningen mellem Nørreport station og Forum station.

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:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klagerens oplysning om, at Kundeservice slettede kontrolafgiften ved hendes telefoniske henvendelse og derpå gav hende 14 dages klagefrist, må forstås således, at medarbejderen slettede rykkergebyret. Dette er endvidere bekræftet af Metro Service.

Det fremgår blandt andet af metroens rejseregler, at hvis man ikke kan forevise gyldig billet eller kort under rejsen i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Ankenævnet har i en tidligere sag statueret, at der skiltes tilstrækkeligt tydeligt med denne regel over for passagererne.

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette. Det forhold, at klagerens veninde var i besiddelse af klagerens gyldige rejsehjemmel, kan derfor ikke føre til andet resultat, da denne ikke blev forevist i kontrolsituationen.

Klageren har gjort gældende, at hun ikke fik udleveret en kontrolafgift ved kontrollen. Dette finder ankenævnet imidlertid ikke for godtgjort, idet klageren underskrev en kvittering for modtagelsen af en kontrolafgift i forbindelse med kontrollen.

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. ankenavnets 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand