

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0404**Klageren:** XX
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S V/Metro Service A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billettering, da automat ikke tog dankort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 26. oktober 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 19. november 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 19. oktober 2012 med metroen fra Fasanvej station. Klageren har oplyst, at det ikke var muligt på stationen at købe billet i billetautomaten med dankort, men alene ved brug af mønter. Dette er bekræftet af Metro Service. Da klageren ingen mønter havde, valgte han at stige på metroen uden billet.

På metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke kunne forevise gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 23:33.

Den 26. oktober anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, idet det ikke havde været muligt for ham at indløse billet ved brug af dankort.

Metro Kundeservice afviste klagerens anmodning den 13. november 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at klageren kunne have købt en sms-billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at brevet han har modtaget fra Metroselskabet, ikke er i overensstemmelse med de oplysninger, han fik af den kontrollerende steward. Hun sagde, at hvis han bare havde købt billetten ved den første station, som metroen havde stoppet ved, havde han undgået en kontrolafgift. Da han fortal-

te, at han skulle skifte ved Christianshavn og ville købe billetten der, troede hun ikke på ham. Hun mente, at han havde "satset",

at der var en civilbetjent til stede under hele forløbet og tilbød sin hjælp. Klageren talte med ham efterfølgende, hvor han fik hans nummer. Han kan bekræfte, at klageren talte sandt,

at han er uforstående overfor, at når der alligevel er en som tager sig tid til at markere, at automaten ikke virker, hvorfor han ikke i samme omgang kan markere det med en lille vejledning til hvad man så skal gøre for ikke at havne i klagerens situation,

at det er yderst problematisk at en Metro-ansat opgav forkerte informationer og direkte talte usandt ved at sige at billetautomaten var fuldt ud funktionel, hvorefter der senere (og hvad klageren også selv kunne observere og har billedinformation på) blev konstateret en fejl på automaten. Dette er også bekræftet af Metro. Det er dårlig kundebehandling og bør ikke finde sted,

at han udmærket er klar over bestemmelserne i Metros regler for at erhverve sig en billet. Hvad han derimod stiller sig uforstående over for, er, hvordan stewarden selv kan afvige fra dette regulament ved at oplyse om, at man bare kunne have købt billet på den efterfølgende station,

at han glædeligt havde stået af og betalt en billet. Dette var dog ikke en mulighed, idet han havde kørt mere end én station, samt

at han ikke mener at passagerer, der har til hensigt at købe en billet, kan pålægges kontrolafgifter når skylden alene skyldes Metros system.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes,

at Teknisk afdeling har oplyst, at det henover natten ikke var muligt, at købe billet med dankort, men der var muligt at købe billet med mønter (der er solgt billetter for mønter hele natten). Hertil kommer muligheden for at købe sms-billet – vejledning i køb forefindes på alle stationer,

at i en situation, hvor der af den ene eller anden årsag ikke kan indløses billet i en af billetautomaterne, findes der på selve automaten et opkaldspunkt, som sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede kunden i relation til køb af billetter m.m.,

at herudover findes der på alle stationer, gule opkaldspunkter som kan benyttes hvis der er behov for hjælp (information eller alarm). Den grønne knap benyttes ved brug for information. Opkaldspunktet sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum. Denne operatør vil kunne råde og vejlede kunden i forhold til billetter, zoner eller generelle spørgsmål, der relaterer sig til Metroen,

at begge opkaldspunkter besvares 24 timer i døgnet,

at stewarden tydeligt erindrer episoden, men har en anden opfattelse af den konkrete situation, dog referer hun samme civilbetjent, som hun var glad for, var til stede i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgiften,

at stewarden bekræfter at have sagt til klageren, at hvis han ikke kunne købe billet på nogen af stationens billetautomater, måtte disse være ude af drift, og hvis han ikke kunne få kontakt via opkaldspunktet, ville det som minimum have været muligt, at stige af på den efterfølgende station og anskaffe sig billet dér,

at den pågældende steward fejlagtigt har anført **FRA** Christianshavn **TIL** Fasanvej i stedet for omvendt. Stewarden har efterfølgende oplyst, at klageren blev billetteret efter toget havde forladt Nørreport station. Kontrolafgiften skulle således have været udstedt som **FRA** Nørreport **TIL** Christianshavn. Denne misforståelse ændre dog ikke det faktum, at klageren er steget på og har rejste uden gyldig kort eller billet og derfor ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, samt

at som tidligere nævnt sker påstigning uden gyldig rejsehjemmel på eget ansvar, og kan der ikke på forlangende forevises en gyldig billet eller et gyldigt kort, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 8. 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 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 stempelt 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.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren stod på metroen, selvom han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

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 erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, ikke virker.

Klageren har i klageskemaet opgivet et mobilnummer og nævner desuden under sagen, at han har billeddokumentation af den defekte billetautomat. Herefter lægger Ankenævnet til grund, at klageren den pågældende aften var i besiddelse af en mobiltelefon. Ankenævnet finder, at klageren på stationen havde mulighed for at indhente den fornødne information om, hvordan han kunne billettere ved hjælp af SMS, da disse oplysninger er opsat på billetautomaterne. Alternativt kunne klageren have benyttet den gule opkaldsknap til kontrolrummet, der ville have kunnet vejlede ham.

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 bemærker, at ankenævnet i en tidligere afgørelse har henstillet til Metro Service om at sikre, at stewards ophører med at vejlede passagerer om, at de kan stige på metroen og billettere på den følgende station, idet dette skaber tvivl hos passagerer om, hvorledes der skal forholdes i tilfælde, hvor der ikke har kunnet købes billet.

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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand