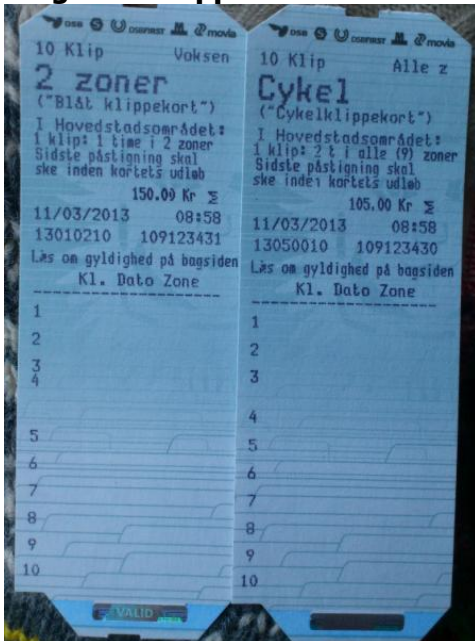


**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0082**Klageren:** XX
2720 Vanløse**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR nummer: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på i alt 850 kr. for manglende stemping af voksen- og cykelklippekort**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 11.marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 8.april 2013.**Sagens omstændigheder:** Den 11.marts 2013 om morgenen skulle klageren rejse med metroen fra Kgs. Nytorv i zone 01 til Bella Centeret i zone 03. Klageren skulle have sin cykel med, hvorfor hun, da hun ankom til stationen lidt i ni, afventede til klokken var over ni, hvorefter hun kunne medtage sin cykel mod køb af cykelbillet. Ifølge klageren brugte hun ventetiden til at købe nye klippekort, et 2-zoners- samt et cykelklippekort.

Efter at klageren var steget på metroen, var der ved DR-byen kontrol af hendes rejsehjemmel. Klageren opdagede her, at hun havde glemt at stemple for både sig selv og cyklen og blev derfor pålagt en kontrolafgift på i alt 850 kr. for manglende billettering. På kontrolafgiften er noteret "intet forevist".

Den samme dag henvendte klageren sig til Metro Service og anmodede om annullering af kontrolafgiften, idet hun havde købt klippekort med bare glemt at stemple dem. Klageren vedhæftede foto af de to ustemplede klippekort, købt den 11.marts 2013 kl. 08:58.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 27. marts 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det ikke er muligt efterfølgende at fremvise billetter eller klippekort, da disse er upersonlige, og derfor alene er gyldige af ihændeageren på billetteringstidspunktet.

Klagerens klippekort så således ud:**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun den 11. marts 2013 ankom til Kgs. Nytorv metrostation ca. 08:50 med sin cykel. Hun skulle med metroen til Bella Center,

at hun var klar over at hun var lidt tidlig på den, da man først må have cykel med i metro fra kl. 9:00,

at hun havde et enkelt klip tilbage på sit 2-zoners klippekort, så hun ville udnytte ventetiden til at købe nye klippekort, så hun ikke skulle bruge tid på dette på tilbagevejen,

at hun lidt over ni steg på metroen, og ved DR-byen kom der en kontrollør, og det var først der at hun opdagede, at hun havde glemt at stemple klippekortene. Det forklarede hun til stewarden og viste ham, at hun havde rigeligt med klip (både på det gamle og på de nykøbte) og det kommenterede han også,

at hun forstod på ham, at han godt kunne se det var en ærgerlig forglemmelse, og han sagde, at han ville notere det, men blev nødt til at udstede en kontrolafgift på 850 kr., men at hun kunne kontakte kundeservice,

at hun kontaktede kundeservice og vedhæftede et billede af de nykøbte klippekort, i håb om, at få annulleret kontrolafgiften, og lade hende betale billetens pris i stedet, da det var en tydelig forglemmelse. Kundeservice fastholdt kontrolafgiften, da de ikke "efterfølgende accepterer, at der fremvises billetter eller klippekort, da disse er upersonlige, og derfor alene gyldige af ihænde-haver på billetteringstidspunktet." Men hun viste jo stewarden de selv samme billetter på dette tidspunkt, men fik forståelsen af, at han ikke havde lov til fat lade hende stå af og stemple dem og tage næste tog, og at hun i stedet skulle henvende sig til Kundeservice,

at hun altid sørger for at have billet,

at hun er studerende og 850 kr. er temmelig meget i forhold til hendes indkomst, og derfor ærgrer det hende utrolig meget, at en steward ikke har mulighed for i første omgang at lade hende betale for rejsen frem for at give hende så stor en kontrolafgift, da hun tydeligvis bare havde glemt at stemple de købte klippekort,

at for det første, synes hun at det bør være muligt for det billetterende personale at forholde sig til, om der er handlet i god eller ond tro. Det tyder på en stor mistillid fra Metro Service til deres medarbejdere, som man desværre også har set andre steder, som fx midttrafik (http://www.foa.dk/~media/Afdelinger/Aarhus/FOA-Aarhus-Afdelingsblad/2010/Afdelingsbladet_september_2010pdf.ashx). Her beskriver FOA, at man gennem 30 år efter indførelse af selvbilletteringssystemet, gav billetkontrollørerne kompetencen til "...at udvise konduite overfor passagerer, der mangler gyldig rejsehjemmel, men tydeligvis ikke har haft til hensigt at snyde...". Men at dette nu ikke er gældende mere,

at vi alle er mennesker og forglemmelser kan ske, selv for den bedste, og hun synes man bør give den kundeservice til ellers lydige og betalende kunder, at de ikke bør nærmest kriminaliseres for en enkelt forglemmelse. Det er det billetterende personale, som har kundekontakten på det pågældende tidspunkt, og de bør dermed kunne foretage en rimelig vurdering,

at for det andet føler hun sig ført bag lyset, da stewarden sagde, at han ville "notere det, men at han blev nødt til at udskrive kontrolafgiften, og at hun så måtte kontakte kundeservice", og derved lod det lyde som om, der var en mulighed for at få annulleret kontrolafgiften,

at for det tredje, skrev Metro Service, at sagsbehandlingen ikke forholder sig til, om der er handlet i god tro eller ej, da de ikke kan vide det i de enkelte sager. Hvis stewarden noterer det, bør de jo netop vide, hvornår der er handlet i god tro eller ej. Men hvis de slet ikke forventer, at deres personale noterer noget, da de ikke giver deres personale disse kompetencer, er det egentlig irrelevant at skrive, at grunden til, at de ikke forholder sig til det, er, fordi de ikke ved det. Det ville måske være mere ærligt at skrive, at de ganske enkelt ikke ønsker at forholde sig til det, hvilket i fremstår som elendig kundeservice.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden påstigning altid er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at det billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Det kan i denne der er tale om en forglemmelse/fejl, samt

at der i sagsbehandlingen ikke forholdes sig til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, da kundeservice ikke kan vide, hvad der er tilfældet i de enkelte sager.

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 kontrol i zone 03 ikke fremvise gyldig rejsehjemmel til denne zone, fordi hun havde glemt at stemple sine klippekort. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

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

Ankenævnet finder heller ikke iøvrigt, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand