

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0087

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at forevise kvittering for billetkøb.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved brev modtaget i Metro Service den 30. januar 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. april 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 28. januar 2013 med metro fra Lufthavnen, hvor han med sit dankort betalte 36 kr. for en billet. Imidlertid medtog han en kvittering for billetkøbet i stedet for selve billetten, og ved kontrol af sin rejsehjemmel efter Lindevangen station, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 30. januar 2013 modtog Metro Service en henvendelse fra klageren, hvori han gjorde gældende, at stewarden havde fortalt, at klageren kunne indsende dokumentation for billetkøbet, hvilket han vedlagde.

Den 3. april 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"....Passageren skal således selv sikre sig, at billetten er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og at denne gælder til hele rejsen.

En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Af billetten fremgår tydeligt om denne er en Voksen-, Cykel-, Barn- eller Tilkøbsbillet.

På kvitteringen for et køb i vores billetautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom det af kvitteringen vil fremgå, hvis billetkøbet af den ene eller anden årsag, er blevet afvist."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han indsendte klage efter anvisning fra steward, som uopfordret vejledte ham til at vedlægge kontoudtog som bevis, og hun ville skrive et notat i forbindelse med kontrolafgiften. Hele dialogen var sober og venlig.

Klageren ønsker, at ændre selskabets stewards til ikke at vejlede forkert. Klageren har brugt tid og energi forgæves med at klage. Hvis han ikke får medhold, skal stewards ikke fremover fejlinformere. Det må ikke være en floskel, at der kan klages, hvis man ikke har mulighed for medhold.

Af svaret fra Metro Service fremgår det tydeligt, at steward ikke har lavet noget notat og giver et standardsvar. Hun kan umuligt huske dialogen så lang tid efter.

Hvis man ikke har gyldig billet til forvisning og der derfor skal betales strafafgift, er det, hvad steward skal meddele, og intet andet.

I metroselskabets kommentarer fremgår det i første afsnit tydeligt at steward ikke kan huske noget som helst af dialogen, hvordan skulle hun også det efter så lang tid, specielt når hun ikke har lavet det notat, som hun meddelte, at hun vil gøre.

Det er en omgåelse af klagen, at der ikke fra steward og metroselskabet bliver svaret eller kommenteret på hans indberetning, om der var lovet ham et skriftligt notat sammen med udstedelsen af kontrolafgiften.

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 selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Et klippekort og en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken.

Et klippekort eller en billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Af billetten fremgår tydeligt, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Endvidere fremgår prisen nederst til højre på billetten.

På kvittering for et køb i vores billeteautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom beløbet for købet fremgår af denne kvittering.

Det kan oplyses, at sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyser, at hun ikke har oplyst passageren, at han kunne få kontrolafgiften annulleret på baggrund af udskrift fra banken, såfremt dette blev indsendt til Metro Kundeservice.

Stewarden har i denne konkrete sag fået tilsendt teksten fra klagers henvendelse af 30. januar 2013:

Jeg har modtaget en kontrolafgift for ikke at have billet.

Jeg er desværre kommet til at tage en anden billet eller kvittering i stedet for den jeg betalte for i lufthavnen.

Jeres steward fortalte at jeg kunne sende dokumentation for køb af billet ved at indsende en reference fra min konto eftersom billetten i lufthavnen er købt med dankort.

og er blevet spurgt, om det er korrekt, at hun har oplyst passageren, at der kunne indsendes dokumentation for den købte billet.

Stewarden har herefter fremsendt følgende svar:

Hvis **pax** selv foreslår at sende et kontoudtog så er de selvfølgelig velkomne til det, men at jeg ikke mener det vil hjælpe. Jeg henviser altid til kundeservice og gør **pax** opmærksom på at jeg bare gør mit arbejde og at sagsbehandling er op til kundeservice og ikke mig. En almindelig billet er ikke personlig, hvilket jeg også oplyser **pax** om i sådanne tilfælde.

(Pax er en intern forkortelse for passageren).

Afslutningsvis henvises til tidligere afgørelser i klagesager, hvor klager har taget kvittering, og således ikke har kunnet forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

De har igen talt med den pågældende steward, som fastholder, at hun ikke uopfordret har henvist klager til at indsende bevis for, at der er betalt. Stewarden henviser til, at hun udmærket er bekendt med, at alle afgørelser træffes af kundeservice, og at hun ikke lover passagerer noget, da hun jo ikke kan vide, om en eventuel klage til kundeservice vil blive efterkommet.

Stewarden oplyser, at hun gør passagerer, der modtager en kontrolafgift, opmærksomme på, at klagevejledning findes på kontrolafgiften, og hvis der ønskes fremsendt en anke, findes de nødvendige informationer her.

Deres stewards må ikke forholde sig til, hvorfor der ikke på forlangende kan forevise gyldig rejsehjemmel, men skal udelukkende forholde sig til, om der kan forevise gyldig rejsehjemmel. Stewardens verden er sort/hvid - kan der forevise gyldig billet eller kort er meldingen "Fortsat god rejse", kan der ikke forevise gyldig rejsehjemmel, skal vores medarbejder udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Er passageren utilfreds med den udstedte kontrolafgift, må henvendelse efterfølgende rettes skriftligt til Metro Kundeservice.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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 var ved kontrollen ikke foreviste en billet, men alene kvitteringen for købet af en billet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren og noteret på kontrolafgiften, at han fra billetautomaten kun medtog en kvittering for et billetkøb, men ikke selve billetten. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke undersøgte kvitteringen, inden han steg ind i metroen, og at han derfor ikke opdagede, at han ikke havde en gyldig billet.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises 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.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren havde en berettiget forventning om, at hvis han indsendte sit kontoudtog fra banken, ville kontrolafgiften blive annulleret.

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 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævnformand