

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0118**Klageren:** XX
1440 København K**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 9. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 17. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 8. november 2012 med metro fra Christianshavns station. Inden hun steg på metroen havde hun forgæves forsøgt at købe en billet i billetautomaten på stationen. Begge gange blev betalingen afvist, og klageren modtog følgende kvitteringer:

Ifølge klageren havde hun travlt, idet hun skulle til tandlægen i Malmø, og hun havde desuden meget svært ved at læse kvitteringerne, herunder om der var trukket penge; 2 X 84 kr. Hun forsøgte derfor at kontakte Metro Service. Dog uden held. Det er uoplyst, hvilket telefonnummer hun anvendte. Hun valgte herefter at stige på metroen uden billet, for at søge hjælp hos en metro steward.

Kl. 11:07 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og hun blev her pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den elektroniske kontrolafgift har stewarden noteret;

<Note>kunden forsøgte at købe billet på kbc men lykkedes ikke.</Note>

Ifølge klagerens egne oplysninger ringede hun til Metro Service kl. 11:13, og gjorde opmærksom på at billetautomaterne på Christianshavn station ikke virkede. Metro Service har ikke registreret dette opkald.

Den 9. november 2012 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet billetautomaterne på Christianshavn ikke havde virket.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 5. december 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der den pågældende dag ikke er registreret fejl på billetautomaterne på Christianshavn station. Endvidere henviste Metro Service til de gule opkaldspunkter og forklarede om brug af billetautomatens skærm.

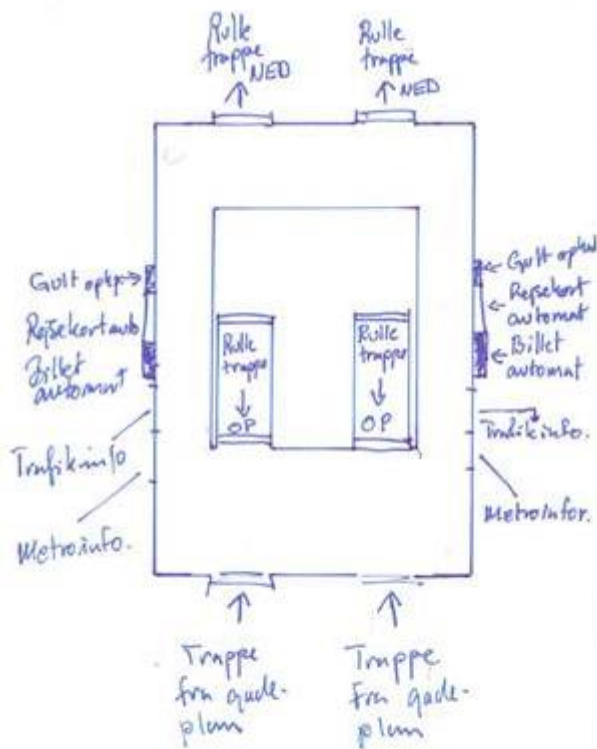
Den 18. december 2012 modtog Metro Service en ny skrivelse fra klageren, hvori hun pointerede, at hun ikke havde til hensigt at snyde, at hun havde forsøgt at købe billet, at hun forgæves havde forsøgt at kontakte Metro Service, at hun havde travlt, samt at hun havde følt sig tvunget til at købe en billet i Kastrup Lufthavn, - der var den eneste mulighed. Hun vedlagde desuden kopi af de to kvitteringer, som hun havde modtaget ved billetkøbet, en opkaldsliste fra sin telefon, hvorpå opkaldet til Metro Service kl. 11:13 var registreret, samt en udtalelse fra et vidne.

Klageren kontaktede Metro Service igen den 5. februar 2013, hvor hun endnu engang redegjorde for sagens forløb, samt gjorde opmærksom på at anke af Metros Service afgørelse skal ske til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og ikke Forbrugerstyrelsen, som Metro Service fejlagtigt havde oplyst i deres oprindelige afgørelse. Klageren gjorde desuden opmærksom på, at hun havde videresendt klagen til ankenævnet.

Metro Service svarede klageren den 28. februar 2013 og fastholdt her kontrolafgiften, samt henviste endnu engang til opkaldspunkterne på stationen. Dertil henviste Metro Service klageren til ankenævnet hvis klageren ønskede at gå videre med klagen.

Klageren modtog klageskema samt vejledning fra ankenævnet den 22. januar 2013, og foretog indbetaling af klagegebyret den 22. januar 2013, men uden navn, hvorfor klagen først blev oprettet hos ankenævnet den 17. maj 2013.

På baggrund af sekretariatets forespørgsel om, hvor det gule opkaldspunkt befinder sig, har Metro Service indsendt denne skitse af Christianshavn station:



Ovenover opkaldspunktet findes det gule piktogram med et "telefonrør".

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

at hun mange gange før har købt billetter med automaterne og er fortrolig med dem,

at hun rigtig mange gange har købt billet til Malmø, da hendes bror bor der, hendes tandlæge er der, og hun i øvrigt er svensker,

at den dag havde en anden kunde også problemer med automaterne. De prøvede begge to automater, så det var ikke kun hende, der havde et problem,

at hun to gange forsøgte at købe billet, men at den seddel der kom ud af maskinen var umulig at læse. Så hun var ikke klar over, om hun faktisk havde købt billet ad to gange, eller om hun to gange havde fået at vide, at købet ikke var gået igennem,

at måske skulle Metro Selskabet overveje at få automaten til at udskrive læselige taloner,

at det stiller kunderne i en vanskelig situation, at de faktisk ikke kan vide, om de har betalt for samme billet to gange eller slet ikke,

at hun blev kontrolleret i metroen, og metro stewarden havde ingen forståelse for problemet, selvom enhver kan se, at det er umuligt at læse de to taloner, som billetautomaten udskrev,

at hun bad om hjælp, men blev afvist. Metro stewarden burde kunne se, at hun havde prøvet at købe billet,

at det ikke på nogen måde var hendes tanke at snyde, da billetten jo koster det samme, om hun købte den på Christianshavn eller på Kastrup station,

at hun købte en billet i Kastrup til Malmø, så hun har betalt for sin billet,

at der ikke var noget personale på Christianshavn station hun kunne spørge om hjælp hos, samt

at hun ikke kan forstå, hvorfor Metro Service lyver om at maskinerne skulle have fungeret, idet hun jo ikke var den eneste, der havde problemer med dem.

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

at klageren oplyser, at hun "mange gange har købt billetter med automaterne og er fortrolig med dem",

at uagtet at kvitteringen ikke har hvid baggrund, kan der således ikke være tvivl om, at der her ikke er tale om en billet. Det fremgår endvidere øverst på det af klageren foreviste (Se billedet fra stewardens PDA): "CREDIT CARD RECEIPT, NOT A TICKET", ligesom der ganske tydeligt ikke figurerer hverken afrejsezone eller klokkeslæt – informationer det må antages at klageren er bekendt med, når hun ofte køber billet,

at passagerer selv er ansvarlige for have gyldig billet. Har man ikke det, må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsprincip, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet, herunder metroen,

at i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling, skeles således ikke til om årsagen skyldes en bevidst handling eller ej,

at det i øvrigt bemærkes, at klagerens køb blev afvist, hvorfor der ikke er betalt for den pågældende rejse,

at der henvises til tidligere afgørelser i lignende sager, blandt andet i 2009-0020,

at automaten afviste klagerens køb kan evt. skyldes, at hun ikke trykkede på skærmen, før hun satte sit kort i automaten,

at Metro Service er uforstående overfor, at de skulle have løjet overfor klageren,

at den 8. november 2012 har der ifølge den tekniske afdeling ikke været registreret fejl på billetautomaterne på Christianshavn,

at der kan være mange årsager til at automaten har afvist klagerens betaling; eksempelvis kan indtastningen af forkert PIN-kode, lede til dette resultat. Uomtvisteligt er det dog, at det af kvitteringen ganske tydeligt fremgår, at det ikke er en billet, samt

at der ikke er registreret noget opkald til kontrolrummet, ifølge kontrolrummets logbog. Årsagen kan være, at der ikke er foretaget et opkald til kontrolrummet. Endvidere fremgår det af klagerens første klage at hun har prøvet at ringe til et telefonnummer (det fremgår ikke hvilket) uden at der var kontakt.

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 jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbaneverksamheden 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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldig billet, idet hun alene var i besiddelse af to kreditkortkvikteringer, hvorfor kontrolafgiften var pålagt med rette. Om end det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonen med ordene "Not a ticket", lige som der ikke er nogen zoneangivelse eller gyldighedstidspunkt. Henset hertil samt til klagerens oplysning om, at hun ofte køber billet i automaten, burde klageren ikke havde været i tvivl om, at talonerne ikke var en billet. Desuden valgte klageren at forsøge at købe billet to gange, hvorfor hun allerede ved første forsøg måtte være klar over, at den første talon ikke var en gyldig billet. De to taloner er enslydende.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på klippemaskinerne på Christianshavns metrostation på det pågældende tidspunkt. Ankenævnet henleder opmærksomheden på, at der forefindes gule opkaldspunkter på stationen, hvor passagerer kan modtage hjælp fra kontrolrummet.

Uanset at klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er der i sådanne sager en oplagt mulighed for at snyde, hvorfor der ikke er grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for at forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnformand