

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0202**Klageren:** XX
9000 Aalborg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 23. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er bosiddende i Aalborg. De sidste 10 år har han ca. hver anden måned arbejdet på Gentofte Sygehus. Han flyver i den anledning fra Aalborg til København Lufthavn og tager derfra Øresundstoget til Hellerup.

Den 22. marts 2013 da klageren skulle tilbage til Aalborg, blev der på Hellerup station i følge klageren annonceret, at Øresundstoget var udgået, hvorfor passagerer til Lufthavnen skulle stige på S-toget og dernæst skifte til metroen på Nørreport station.

I følge klageren stemplede han sit klippekort inden påstigningen på S-toget og havde ved stemplingen hørt den karakteristiske lyd, men undersøgte ikke kortet yderligere, da lyden gjorde, at han var sikker på at kortet var stemplet.

Kl. 14:28 efter klagerens omstigning til metroen, var der kontrol af hans rejsehjemmel, men da klagerens klippekort ikke var stemplet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dagen efter anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at eftersom han ved stemplingen havde hørt lyden uden at kortet var stemplet, måtte stempelmaskinen på Hellerup station være behæftet med en fejl.

Den 25. juli 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er kundens ansvar at sikre sig gyldig billet inden påstigningen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har gjort, hvad han kunne for at opfylde reglerne for transport i hovedstadsområdet. Efter hans opfattelse må Metroselskabet dokumentere, at der ikke den pågældende dag var fejl i kop-pemaskinen ved Hellerup Station, før han kan acceptere at betale kontrolafgiften,

at han i princippet godt forstår, at man skal kontrollere klippekortet, men når man kun lejlighedsvis færdes i København, og de koder, der står på kortet, er ret kryptiske og kræver stærke briller, så har han på et tidligt tidspunkt opgivet at afkode stemplerne og stoler på klippelyden, når der er tvivl om, hvorvidt automaten virker (Det at de ikke virker, er et hyppigt fænomen på Hellerup station),

at hvordan ved Metro Service. at der, selv om der alene var fejlmelding på automaterne i den nordgående side, ikke kunne være fejl på nogle automater i sydgående retning? Kunderne indrømper ikke nødvendigvis problemer med automaterne,

at det er irrelevant, at der var talrige muligheder for at stemple klippekortet andre steder eller købe en ny billet. Hvis Metro Service havde læst hans oprindelige klage, ville de have forstået, at han i hele forløbet har betragtet sig som i god tro ved at have hørt klippelyden i automaten,

at han har det meget dårligt med at blive betragtet som snyder, og Metro Service breve af 25. juli og 22. august 2013 forstærker fornemmelsen af, at de betragter ham som snyder, samt

at han hverken har økonomiske eller andre motiver til at unddrage sig betaling for transport i offentlige transportmidler.

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

at Metroen kører som 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. 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. Dette fremgår af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i folde-re på stationerne,

at klageren oplyser i sin første henvendelse : ***"... jeg havde hørt den karakteristiske lyd, når maskinen på perronen klipper i kortet. ..."*** og ***"... Jeg er derfor 100% sikker på, at maskinen gav "klippelyd", da jeg satte klippekortet i ..."***

at klageren henviser til at have hørt "en klippelyd", fratager ikke klageren ansvaret for selv at tjekke sit klippekort og sikre, at klippekortet er korrekt stemplet. Her henvises til informationerne

på bagsiden af klippekortet, hvor det bl.a. fremgår ***"Klip kortet ved rejsens begyndelse" og "Kontroller selv, at stempelingen er korrekt."***

at idet kontrolafgiften er udstedt på baggrund af manglende stempeling, fastholdes det at der ikke er betalt for foretagne rejse, samt at det ville være forholdsvis let for klageren at konstatere den "manglende klip/stempeling", såfremt klageren havde kontrolleret sit klippekort inden påstigning,

at af de fælles rejseregler fremgår det, at *"Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges."* Under samme afsnit fremgår det tillige i 3. afsnit *"Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift."*

at DSB har oplyst, at der fredag den 22. marts 2013 om eftermiddagen var blevet fejlmeldt en klippekortsautomat på Hellerup station (nordgående retning mod Holte). Klageren er rejst med toget i sydgående retning – mod Nørreport, hvor der ikke var fejlmelding på noget materiel. DSB oplyser i øvrigt, at der på den pågældende station er opsat flere klippekortsautomater,

at måtte klageren således have haft problemer med at få sit klippekort stemplet i én klippekortsautomat, ville det med overvejende sandsynlighed have været muligt at klippe klippekortet i en af de andre opstillede klippekortsautomater. Alternativt ville det have været muligt at købe en almindelig billet for derved at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigningen. Hertil kommer, at klageren i forbindelse med omstigning til metroen, har haft rig mulighed for at benytte en af de opsatte klippekortsautomater på Nørreport metrostation,

at der henvises til klagesagerne 2009-0202 og 2010-0260, hvor ankenævnets afgørelse i begge tilfælde er faldt ud til fordel for det indklagede trafikelskab,

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Dette har de ingen forudsætninger for at vide. De forholder sig alene til, hvorvidt der på billetteringstidspunktet kunne forvises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet i denne konkrete klagesag,

at der af klippekortets forside fremgår: "1 klip: 1 time i 3 zoner", "sidste påstigning skal ske inden kortes udløb". Af klippekortets bagside fremgår det: "Kortet skal stemples i bus, Lokalbantog eller på perronen inden rejsen begyndes" og "er kortet ikke stemplet, er det ugyldigt. Kontrollér at tid og zone er korrekt", samt

at når det oplyses, at der har været problemer i forbindelse med stempeling på en S-togsstation eller i en bus, har Metro Service altid mulighed for at kontakte den pågældende trafikoperatør, for at få af- eller bekræftet, hvorvidt der har været registeret problemer med klippekortsautomaterne på den pågældende station eller i den pågældende bus, på det tidspunkt, kunden oplyser, at dette skulle have været tilfældet.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 har oplyst, at han ikke undersøgte stemplingen, men alene forholdt sig til lyden, da han stemplede sit klippekort, inden han steg ind i S-toget.

Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for ham, at kortet ikke var stemplet, og at han derved ikke havde betalt for den pågældende rejse.

At en af klippemaskinerne på Hellerup station den pågældende dag var fejlmeldt, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren kunne have benyttet en af stationens andre klippemaskiner eller billetteret på anden vis, når han opdagede, at hans kort ikke var stemplet.

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

På denne 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.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written over a light grey dotted background.

Tine Vuust
Nævnformand