

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0206**Klageren:** XX på vegne YY
0590 Oslo, Norge.**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 21. februar 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 9. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klagerens 18 årige datter, som kommer fra Norge, var på vinterferie i København og skulle den 20. februar 2013 tilbage til Oslo med fly.

Ifølge klageren forsøgte datteren i første omgang at tage en taxa ud til Lufthavnen, men idet hendes norske VISA-Electron-kort ikke kunne anvendes som betalingsmiddel i taxaen, blev hun sat af på Fasanvej station, hvorfra hun ville tage metro til Lufthavnen.

På stationen forsøgte hun at stemple sit klippekort, men de tre klippemaskiner var ude af drift. Da hun havde travlt, fordi hendes fly gik om mindre end 1 time, valgte hun at stige på metroen uden at have stemplet sit klippekort. Klageren har forklaret, at man i Oslo kan vente med at stemple, til man stiger af toget, så længe det sker, inden man forlader stationen.

Kl. 14:37 var der kontrol af datterens rejsehjemmel, og idet hun ikke kunne forevise gyldig billet blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ved klagerens anmodning til Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 21. februar 2013 gjorde hun gældende, at de tre klippemaskiner var ude af drift, og at datteren var i bekneb med tiden, idet hun skulle nå et fly. Endvidere gjorde hun gældende, at metrostewarden ved kontrollen

havde bedt datteren om at stige af på stationen og stemple klippekortet, for dermed at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og da hun ikke havde tid til det, blev hun pålagt kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 3. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og afviste desuden at tage klagerens påstande om manglende tid og defekte klippemaskiner til følge men henviste til, at datteren ved hjælp af de gule opkaldspunkter kunne have søgt hjælp.

Metro Service bekræftede, at Metro stewardens anvisning om, at datteren kunne stige af og stemple, skulle være i tråd med Rejsereglerne. Ved behandling af sagen i ankenævnet har Metro Service gjort opmærksom på, at dette er en fejl, idet passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigningen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende: "Min datter fikk ikke stemplet reisekortet sitt på metroen da hun skulle hjem til Norge med fly. Automaten på stasjonen var ute av drift. Jeg har dokumentert både at hun hadde kjøpt kort og at hun hadde mindre enn en time til flyet skulle gå. Hun tok opprinnelig taxi, men norsk visa electron virket ikke i taxi så sjåføren kjørte henne til metroen. Hun hadde ikke rukket flyet hjem til Oslo om hun skulle gått av på en annen stasjon for å stemple kortet. Jeg syns det er urimelig at hun blir ilagt en bot på dkr. 750,- under slike omstendigheter. Jeg ser at metroen's retningslinjer er fulgt til punkt og prikke!!

Jeg ser også at min datter er "skyldig" i å reise uten gyldig klipp på det allerede kjøpte og betalte reisekortet/klippekortet (som jeg har dokumentert at det var klipp igjen på)

1. Hun HADDE kjøpt og betalt reisekortet/klippekortet. Dette bekrefter at hun ikke hadde noe å spare på å "snike" på metroen.
2. Hun skulle i utgangspunktet kjøre taxi til flyplassen, men ungdomskortet hennes fra nordea virket ikke i taxien. Taxisjåføren kjørte henne derfor til en butikk slik at hun skulle få tatt ut kontanter. Kortet virket som betalingsmiddel, men hun fikk ikke ta ut kontanter da kortet ikke var dansk! Sjåføren er snill og kjører henne til nærmeste stasjon på metroen, og godtar den norske hundrelappen min datter hadde i kontanter som betaling. (I Oslo kan man bruke kortet til å betale taxi)

Denne lille rundturen tar naturlig nok mer tid enn planlagt og hun begynner å bli redd for å ikke rekke flyet hjem.

3. Hun dokumenterte at hun skulle fly tilbake til Oslo mindre enn en time senere. (hun var VELDIG stresset og redd for å ikke rekke flyet)
4. Når hun finner tre automater som ikke virker, og toget kommer er det ikke rart at hun går på det toget. Det eneste viktige for denne ungdommen var å komme hjem med det flyet! For henne var det ikke noe alternativ å be om hjelp på en automat, hun hadde tross alt gyldig klipp og trodde hun kunne klippe kortet når hun gikk AV toget. (Det ble akseptert her i Oslo før de nye elektroniske kortene kom!)
5. Dette var hennes første flytur/ferie alene (hun ble myndig i januar) og hun har aldri vært i København eller kjenner til det danske metro systemet fra før.
6. Hun hadde ingenting å vinne/spare på å IKKE klippe kortet, hun skulle jo hjem til Oslo og trengte ikke spare på de klippene!
7. Min datter snek ikke med overlegg, hun gjorde alt hun kunne for å komme til flyplassen. Jeg syns det er et veldig rigid regelverk hvis det forventes at alle turister skal sette seg inn i alternative handlemåter i tilfelle noe på metroen ikke virker som det skal.
8. Og han som skrev ut boten, SA at Mari burde ha gått av på en stasjon for å få klippet kortet sitt!

9. Her i Oslo kan man validere/klippe kortet ved afgang FØR man forlater stasjonsområdet, og DET var det hun trodde hun kunne gjøre i København.”

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. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

at der på Fasanvej station findes 5 klippekortsautomater, måtte de 3 have været markeret som ”virker ikke”, findes der stadig mulighed for at benytte en af de 2 andre klippekortsautomater.

at der på alle stationer er opsat gule opkaldspunkter. Disse opkaldspunkter kan benyttes, såfremt der på stationen eller i tog måtte opstå spørgsmål i relation til zoner, billetkøb, driften etc. Endvidere findes der på billetautomaten et opkaldspunkt, som kan benyttes ved spørgsmål i forbindelse med køb af billetter/klippekort (zoner, hvilke kreditkort kan benyttes etc.). Begge opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet,

at det IKKE er i tråd med rejsereglerne, måtte en steward påpege, at passageren skulle være stegget af undervejs for at klippe eller købe billet. Er en passager ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og der således ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift på 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

at en passager ikke kan gå ud fra at reglerne er ens i alle lande,

at det oplyses, at klagerens datter skulle have prøvet de 3 klippekortsautomater, som stod på stationen. Metros tekniske afdeling har oplyst, at der ingen fejlmeldinger har været den pågældende dag på nogle af de 5 klippekortsautomater, som forefindes på Fasanvej station, samt

at der er 3 klippekortsautomater i perronens ene ende og yderligere 2 i den modsatte ende.

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:

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

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter steg på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde stemplet sit klippekort. Klagerens datter kunne dermed ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på klippemaskinerne på Fasanvej metrostation på det omhandlede tidspunkt, og der findes i alt 5 klippemaskiner på stationen. Klageren har oplyst, at datteren forgæves prøvede 3 klippemaskiner, men at disse var ude af drift.

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 med stemplingen, 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, at klageren skal fritages 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævnnsformand