

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0237

Klageren: XX
2300 Kbh. S.

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. februar 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. august 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 24. februar 2013. Ved kontrol efter Islands Brygge station i retning mod Vestamager blev der kl. 04:43 udstedt en kontrolafgift på 750 kr. til klageren på baggrund af, at der ikke blev forevist billet. Klageren kvitterede for modtagelse af kontrolafgiften. Kvitteringen er fremlagt i sagen.

Stewarden skrev i en note på den elektroniske kontrolafgift:

"<Note>havde købt to billetter og havde glemt den anden. dvs to passager havde en billet</Note>"

I feltet hvilken identifikation, som blev forevist ved kontrollen, noterede stewarden: "intet forevist"

Klageren skrev til Metro Service via deres klageportal samme dag den 24. februar 2013:

"Kunne ikke finde billet ved kontrol. Fandt den efterfølgende. Har ingen scanner, men der står følgende på billetten: 9299-132 – 24 kr. 24./02/2013"

Uden svar herpå skrev klageren på ny den 7. marts 2013 til Metro Service:

”Lørdag den 24.02.13 var jeg i byen med et par venner i Kbh. Da jeg skulle hjem fulgtes jeg med en gammel bekendt jeg havde mødt i byen, da vi skulle samme vej. Vi steg på Metroen på Kongens Nytorv og skulle begge til Ørestaden hvor jeg skulle overnatte hos en veninde og han åbenbart boede.

Jeg er ikke vandt til at køre med Metro og fik derfor ham jeg fulgtes med til at taste det ind på automaten. Jeg betalte så for begge vores billetter med mit dankort. Min makker tog billetten/billetterne og jeg ventede et kort øjeblik på en kvittering men der kom ingen, da han havde trykket nej til kvittering.

Under turen i Metroen kom der så en billetkontrol, hvilket vi troede ikke var noget problem da vi jo havde købt billet. Det viser sig så at vi kun havde en, men var sikre på vi havde betalt for 2. Hvor den anden var anede vi ikke. Jeg så den ikke komme ud på trods af jeg ventede på en kvittering og min bekendte kunne ikke huske om han havde taget 1 eller 2 billetter. Men vi kunne i hvert fald kun finde en.

Da jeg jo havde en billet ville jeres steward skrive en kontrolafgift til min bekendte. Han havde dog ikke noget ID, ud over et dankort, som stewarden sagde ikke var tilstrækkeligt. Så stewarden spurgte mig om ID i stedet. Det fandt jeg meget underligt, da jeg jo havde en billet og ikke engang kender efternavnet på min bekendte, så havde ikke nogen intentioner om at tage en kontrolafgift for ham.

Jeg blev dog overtalt til at tage imod kontrolafgiften, da jeres steward forsikrede mig om at hvis jeg havde betalt for 2 billetter kunne jeg bare sende en kvittering/kontoudtog til jer og viste mig hvordan jeg skulle gøre det.

Det er så hermed gjort.

Vedhæftet er en kopi af min billet, kontrolafgiften og en kvittering på jeg har betalt for 2 billetter.”

DSB S DSBFIRST M movia /is detaljer - postering

Voksen
Fra zone 1
Antal zoner 2

Gyldig 60 min fra:
04.30 24/02/2013
9299 132 24.00 KR

M Kgs. Nytorv TVM 32520

Betalingstype:	Postering
Status:	Udført
Konto:	Danske Konto - 8755601814
Tekst:	M Kgs. Nytorv TVM 32520
Beløb:	-48,00
Dato:	25.02.2013
Rentedato:	25.02.2013
Referencenummer:	7802743252

Tilbage Udskriv...

Hentet 19:59 - 25.02.2013

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 12. august 2013 med følgende begrundelse:

”Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig, at din billet eller dit kort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Vores personale er instrueret i altid at give passageren rimelig tid til at finde sin billet eller sit klippekort. Kan passageren imidlertid ikke fremvise et gyldigt klippekort eller en gyldig billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

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.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at

Beskriv hvad klagen vedrører **Se den vedhæftede klage sendt til metro selskabet, samt afgørelsen og bilag.**

Tror de har misforstået min klage.

Jeg har modtaget en kontrolafgift selv om jeg havde en billet.

Det var en bekendt jeg fulgtes med der skulle have afgiften. Men da han ingen id havde, tilfaldt den mig på trods af at jeg havde billet.

Jeg tog så fejlagtigt imod bøden, da kontrolløren forsikrede mig om at kunne jeg indsende en klage og bevise jeg havde betalt, ville bøden blive annulleret.

Det har så siden vist sig at være en grov løgn.

Er fuldstændig klar over at da vi kun kunne fremvise en billet skulle en af os have en bøde.

Men at jeg skal tage imod en bøde for en jeg ikke engang kender efternavnet på, ville jo aldrig ske hvis ikke det var fordi stewarden havde lovet at den ville blive annulleret når jeg indsendte bevis for betaling.

Min klage lyder derfor mere på at stewarden snød mig til at tage imod en uberettiget bøde, af uvisse årsager.

Det var vel nemmere for hende da hun skulle arbejde mere for at få skrevet den ud til en uden id. Jeg ved det ikke.

Men synes det er forkasteligt at man har en kontrolinstans der snyder godtroende brugere som mig, ved at love noget som vedkommende sikkert er helt klar over ikke kan lade sig gøre.

Derudover har klageren anført:

”Det er korrekt at jeg via M’s netportal rettede henvendelse allerede den 24. Feb. Det var, som det ses, en kortfattet besked for at få en dialog i gang, hvor jeg efterfølgende kunne indsende de nødvendige bilag.

Jeg antog indholdet i denne meddelelse var ligegyldig, da det jo, ifølge kontrolløren, handlede om, at jeg indsendte dokumentation for, at jeg havde betalt for 2 billetter.

Da jeg et par uger senere ikke havde modtaget noget retur fra M og havde set på deres hjemmeside, at det kontrolløren havde bildt mig ind var en stor løgn, valgte jeg at indsende en detaljeret beskrivelse af forløbet, den 7. mar.

Jeg er imponeret over, at en steward kan huske detaljer om en sag, der er 6 måneder gammel. De fleste mennesker ville ikke kunne skille en så gammel sag fra de mange andre lignende sager, de møder dagligt i deres arbejde.

Derfor betvivler jeg stewardens udsagn!

Denne steward har jo heller ikke nogen interesse i at indrømme, at vedkommende har brugt en løgn for at lette dennes arbejde.

Det er ikke korrekt, at et dankort var nok. Det ville den pågældende steward ikke godtage. Og at tilkalde politiet var ikke på tale. I stedet fik jeg at vide, at jeg kunne få kontrolafgiften annulleret ved efterfølgende at fremvise dokumentation for betaling af de 2 billetter, som det ses af henvendelsen den 7. mar. 2012.

Det er jo også betydeligt nemmere for den pågældende steward at komme med en lille historie, i stedet for at tilkalde politiet.

Såfremt det billetterende personale er ikke bekendt med, hvordan sagsbehandlingen håndteres i kundeservice, er det jo også ret upassende at en steward udtaler sig om dette, og at det dermed resulterer i en uretmæssig kontrolafgift som i denne sag!

Jeg fastholder derfor at den pågældende steward har givet mig kontrolafgiften på et forkert grundlag, der burde være tilfaldet min rejsepartner.

Det er siden lykkedes mig at komme i kontakt med min bekendte, der retmæssigt skulle have modtaget kontrolafgiften. Han ønsker dog ikke at vidne af frygt for, at han så skal betale afgiften. Som udtrykt her, kun en bekendt jeg ikke har set længe og ikke en ven.

Jeg er bekendt med, at der findes video overvågning i Metroen. Optagelser fra disse ville kunne underbygge mit udsagn. Jeg er dog også bekendt med via mit tidligere arbejde med videoovervågning, at man ifølge loven om overvågning, kun må gemme denne slags oplysninger i 30 dage. Det gør jo den lange sagsbehandling fra M ret uheldig set med mine øjne.

Afslutningsvis skal det siges, at der ikke kan refereres til sager, hvor klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskab – eksempelvis klagesag 2012-0363.

Nærværende sag handler for mit vedkommende om, at jeg uretmæssigt har fået en kontrolafgift pga. misvisende informationer (også kaldet en løgn) fra en steward, der har overtalt mig til at tage en kontrolafgift, der skulle være tilfaldet en anden, under påskud af at jeg kunne få den annulleret ved efterfølgende at fremvise dokumentation for betaling.

En sag om på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er en sag mellem min bekendte jeg fulgte med og Metro Service!"

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 selvbetjeningsystem, 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 (over 16 år) 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 hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere, der findes på de fleste metrostationer.

Af Metroens Rejseregler fremgår det blandt andet:

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Steward kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften ersamtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

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 og på forlangende 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.

Klageren anfører selv i sin første henvendelse til Metro Service den 24. februar 2013, at han ved kontrol ikke kunne finde sin billet.

Efterfølgende ændrer klageren forklaring i sin henvendelse fremsendt den 7. marts 2013.

Sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som ikke genkender klagerens fremlægning af sagen.

Det vil altid være muligt for det billetterende personale – ud fra navn – at finde frem til den pågældende person (cpr.nr, adresse m.m.).

I de tilfælde hvor der ingen form for identifikation kan fremvises eller i situationer, hvor passageren ikke ønsker at afgive personlige oplysninger, vil det være muligt for stewarden at tilkalde politi for på denne måde at få passagerens identitet fastslået.

Stewarden oplyser tillige, at hun ved tidligere lejligheder har benyttet dankort som identifikation, da dette var det eneste, der kunne forevises.

Det billetterende personale er ikke bekendt med, hvordan sagsbehandlingen håndteres i kundeservice. Hvis en passager får udstedt en kontrolafgift grundet manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel og er utilfreds med denne kontrolafgift, vil stewarden altid kunne henvise passageren til at tage kontakt med kundeservice, da det er her sagerne behandles.

På baggrund af ovenstående anses kontrolafgiften for udstedt på korrekt grundlag, da der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel.

Afslutningsvis henvises til tidligere afgørelser i klagesager, hvor klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskab – eksempelvis klagesag 2012-0363.

At klageren måtte betvivle stewardens udsagn, kan de ikke forholde sig til.

Sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som ikke har forholdt sig til den konkrete sag, men har forholdt sig generelt til klagerens udtalelse om, at det ikke skulle have været nok dokumentation, måtte der blive fremvist et dankort.

Den pågældende steward har i den konkrete sag som svar på forespørgslen blandt andet anført:

”Jeg har aldrig lover passageren en afgørelse på situationen. Når jeg udskriver en kontrolafgift, er det fordi jeg mener den skal udskrives. Er passageren utilfreds henviser jeg til kundeservice, som vil træffe den endelige afgørelse.”

Så kundens beskrivelse af situationen, er i mod mine normale procedurer.”

Endvidere anfører stewarden:

”At jeg ikke vil skrive en afgift til en passager, der kan fremvise et dankort, kan jeg ikke tro. Fordi oplyser passageren sit cpr/fødselsdag, vil navnet jo passe i overensstemmelse med oplysninger fra PDA'en og Dankortet.”

Som supplement til ovenstående kommentarer, kan det oplyses, at deres medarbejdere via den nævnte PDA har direkte adgang til CPR-registreret og derfor alene på navnet og fødselsdato, ville kunne finde cpr-nummer og adresse.

I klagerens første henvendelse skriver han:

Kunni ikke finde billet ved kontrol. fandt den efterfølgende haringen scanner men der str følgende på billetten : 9299 - 132 - 24 kr. 24/02/2013

De noterer sig, at klageren efterfølgende har fundet sin billet, men ingen scanner har.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at klager har kvittereret for modtagelsen af kontrolafgift med klagevejledning udstedt i forbindelse med billetkontrol i Metroen.

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, 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 givet divergerende oplysninger om det passerede; således har han dels gjort gældende, at han havde købt en billet, som han ikke kunne finde ved kontrollen, men som han fandt efterfølgende, dels at automaten muligvis ikke udskrev to billetter, samt at han havde gyldig billet, men desuagtet blev tvunget af stewarden på et forkert grundlag til at tage imod kontrolafgiften som følge af den medrejsendes forevisning af dankort til identifikation af pågældende.

Således som sagen herefter foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren ved kontrollen i metroen foreviste gyldig rejsehjemmel, og at kontrolafgiften skulle være udstedt på forkert grundlag.

Ankenævnet har ikke fundet grundlag for at tage klagerens oplysning til følge om, at baggrunden for, at kontrolafgiften blev udstedt til klageren – og ikke den medrejsende - var, at stewarden ikke ville acceptere et dankort som ID fra den medrejsende.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på stewardens generelle udtalelse om, hvad der kræves for at identificere en passager uden gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klageren ej heller ses at have forevist legitimation til identifikation, jf. afkrydsningen på den elektroniske kontrolafgift, hvorefter klageren ikke foreviste legitimation (men desuagtet kunne pålægges en kontrolafgift). Det forekommer derfor ikke sandsynligt, at stewarden skulle have krævet, at klageren påtog sig kontrolafgiften, fordi den anden passager kun kunne vise dankort.

Da dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, kan klagerens efterfølgende indsendelse af billet eller kontoudtog efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at kontoudskriften daterer hævning af beløbet på 48 kr. den 25. februar 2013.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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
Nævnensformand