

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0256

Klageren: Advokat XX på vegne af YY
2800 Lyngby

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på klippekort samt klage over stewardens adfærd.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 23. juni 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 9. september 2013.

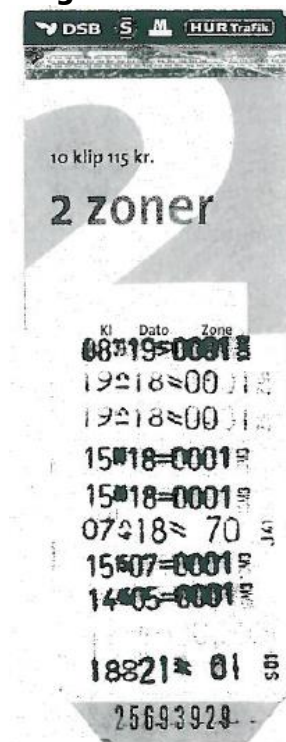
Sagens omstændigheder: Klagerens klient rejste den 19. juni 2013 med metroen fra Forum st. i zone 01. Hun havde til rejsen stemplet sit 2-zoners klippekort.

Ifølge klageren havde hans klient et møde på Hotel Bella Sky, hvorfor hun skulle have været med metrolinje M1 mod Vestamager og skulle være stået af ved Ørestad st. i zone 03. En rejse der kræver billet til 2 zoner. Hun kom imidlertid til at tage metrolinje M2, hvilket hun opdagede på Femøren st. i zone 03, og idet hun steg ud af metroen, blev hun standset af en metrosteward, der tvang hende til at køre med til næste station, Kastrup i zone 04. Da hun ikke havde billet hertil, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Kontrolafgiften er imidlertid udskrevet i retning fra Lufthavnen st. til Ørestad st., efter at metroen havde forladt Lufthavnen st. – altså i modsat retning af, hvad klageren gør gældende. Som begrundelse for kontrolafgiften har stewarden anført manglende zoner på klippekortet og intet yderligere. Den er påbegyndt udstedt kl. 08:44 og afsendt fra stewardens PDA (håndholdte computer kl. 08:55.

Den 23. juni 2013 anmodede klagerens klient om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 6. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og beklagede, at klagerens klients møde med metropersonalet ikke levede op til hendes forventninger.

Klagerens indsendte klippekort:

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

at hun i arbejdsmedfør rejste med metroen fra Forum st. til Femøren st., men at hun opdagede, at hun var kommet med den forkerte metrolinje, hvorfor hun steg af på Femøren st.,

at hun i døren mødte en metro-steward, der tvang hende til at køre en station længere, hvilket hun ikke mener kan være rigtigt, idet stewarden burde tale med hende på platformen og ikke i toget,

at stewardens opførsel var meget upassende og ikke service-minded,

at kontrolafgiften blev udstedt grundet manglende zoner, men at hendes 2-zoners klippekort var stemplet - og i øvrigt nok til rejsen mellem Forum st og Femøren st.,

Klagerens advokat, som er indtrådt i sagen efterfølgende, har gjort gældende:

at det forhold at stewarden tvinger hans klient til at blive i toget og tage en station længere, kan hun ikke belastes for,

at stewarden ikke har angivet det på kontrolafgiften,

at hans klient kan dokumentere, at hun skulle mødes med en rejsegruppe på Bella Sky, og at det derfor er klart, at hans klient ikke var på vej til Ørestad,

at stewarden i sit svar siger "billetteret ham". Hans klient kan ikke mistages for at være en mand,

at det er klart at videoovervågning ville have løst problemet. Hans klients indsigelse kommer 4 dage efter episoden,

at det er uforståeligt, at man ikke straks undersøgte videoovervågningen – men venter til det er for sent. Dette må klart komme Metro til skade,

at hans klient steg på metroen ved Forum, og hun skulle til Ørestad st., men tog den forkerte linje. Dette opdagede hun kort før Femøren, hvorfor hun steg af for at tage tilbage og tage den rigtige linje,

at hun klippede 2 zoner, hvilket er det korrekte fra Forum station til både Femøren og Ørestaden,

at hans klient i kontrolsituationen oplyste, at hun skulle tilbage for at komme til Ørestad. Det er selvfølgelig korrekt, at hvis hun var kommet fra Lufthavnen og skulle til Ørestad, skulle have brugt mere end et 2-zoners klip,

at det er positivt forkert, når Metro Service i skrivelsen af 16. december 2013 anfører, at hans klient blev billetteret i zone 04. Hun blev billetteret i zone 03 ved Femøren, - hvor hun blev tvunget til at blive i toget- i retning mod Lufthavnen,

at hans klient tog toget fra Forum og ikke fra Lufthavnen fremgår af stemplet på klippekortet,

at jf. Metro Service skrivelse af 16. december 2013 skal der henvises til afsnit, hvor Metro Service jo selv erkender, at klippekortet er stemplet i zone 01, og hvor hans klient herefter blev standset på Femøren i zone 03, hvorfor det i sig selv aldrig kan give nogen kontrolafgift,

at når stewarden herefter på kontrolafgiften angiver "CPH" understreger dette blot, at stewarden må have haft en dårlig dag, da det er indlysende, at der må være skrevet forkert. Der kan her blot henvises til, at billetten er stemplet i zone 01 kl. 08:33, og det er vist umuligt kl. 08:44 at være kommet helt til Lufthavnen og være på vej tilbage igen, samt

at vedr. videoovervågningen så skal det endelig anføres, at klagen er modtaget 1 uge efter udstedelse af kontrolafgiften. At Metro Service bruger 6 uger, før man behandler en klage, kan aldrig være hans klients problem. Metro Service havde de fornødne oplysninger på et sådant tidspunkt, at man kunne have kontrolleret videoovervågningen.

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

at på kontrolafgiften er der angivet:

Fra: Lufthavnen
Til: Ørestad

Ovenstående indikerer, at stewarden har billetteret klagerens klient i toget, umiddelbart efter det har forladt Lufthavnen st. (I takstzone 4),

at klagerens klient nedlægger påstand om, at stewarden har mødt hende i et tog ved Femøren st., på vej mod Lufthavnen st., og at stewarden har tvunget klagerens klient tilbage i toget, og tvunget

hende til at køre en station yderligere – og dermed ind i et område, hvortil hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Denne påstand er forelagt for stewarden, der svarer følgende:

"Det er fra 6 mdr men jeg tror jeg var på morgenvagt på lufthavnsområde og jeg har sikkert billetteret ham fra Cph og med 2 zoner på hans klip fra zone 1 og jeg tvinger aldrig nogen til at fortsætte jeg afbryder aldrig kundens rejse jeg kan ikke rigtig huske det men i kan jo altid kigge på kamera"

at desværre er det ikke muligt at se videoovervågningen, idet optagelserne ikke gemmes så længe. Endvidere kan det oplyses, at når en kunde i forbindelse med billettering opgiver at skulle af på den station toget er ved, så er proceduren, at stewarden stiger af sammen med klageren på stationen, da stewarden ikke er "bundet" til toget,

at med henvisning til ovenstående, må det derfor fastholdes, at klagerens klient er billetteret i takstzone 04 og til stewarden har oplyst, at hun skulle til Ørestad st.,

at det af klageren fremviste 2 zoners klippekort, stemplet en gang i takstzone 01, ikke er gyldig til rejse i takstzone 4, hvorfor kravet om betaling af kontrolafgift på 850 kr. [750 kr.] fastholdes. At klagerens klient kan dokumentere at skulle mødes med nogle på Bella Sky, og at dette skulle bevise, at hun ikke var på vej til Ørestad, forekommer ikke relevant i denne sag, hvor hun er billetteret i takstzone 04. Dels er klagerens klient blevet billetteret i takstzone 04 (Mellem Femøren og Lufthavnen), dels kan hun jo have oplyst at være på vej til Ørestad (der også er navnet på den bydel Bella Sky er beliggende),

at mht. stewardens kommentar "billetteret ham", bedes det bemærket, at stewarden bliver spurgt 6 måneder efter hændelsen, ligesom stewardens formulering "...og jeg har sikkert billetteret ham" klart indikerer, at stewarden ikke kan huske den konkrete hændelse, men udtaler sig i generelle vendinger i forhold til den af klagerens nedlagte påstand om, at stewarden har tvunget klagerens klient til at køre en station yderligere, og ind i et område, hvortil hun ikke havde rejsehjemmel,

at endelig henvises til videoovervågningen, og at det må komme Metro til skade at vente med sagsbehandlingen til det er for sent. Videoovervågningen er ikke tilgængelig efter 3-4 uger, og i den konkrete sag modtager Metro Service en skriftlig klage efter 7 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften, og 41 dag senere når klagen frem til sagsbehandling. Metro Service er naturligvis ked af, at sagen ikke er behandlet hurtigere, men at antyde at man bevidst forsinker sagen for at undgå at benytte videomaterialet, må stå for egen regning. Klagerens advokat mener, det er uforståeligt, at man ikke straks undersøgte videoovervågningen. Da klagen først kommer til sagsbehandling - og dermed gennemlæses - 41 dage efter hændelsen, er videoovervågningen ikke længere tilgængelig. I øvrigt benyttes videoovervågning normalt ikke til klagesager over kontrolafgifter (idet optagelserne er uden lyd), men mest til sager hvor straffeloven er overtrådt – og her på foranledning af politiet,

at da stewarden oplyser, at "... jeg tvinger aldrig nogen til at fortsætte jeg afbryder aldrig kundens rejse..." samtidig med at det af klagerens klient fremviste 2 zoners klippekort, stemplet en gang i takstzone 01, ikke er gyldig til rejse i takstzone 04, fastholdes kravet om betaling af kontrolafgift på 750 kr. fortsat,

at når stewards billetter i tog mellem 2 stationer, er de uddannet i at anføre den station som toget netop har forladt, som afrejsestation på kontrolafgiften. At klagerens klient er billetteret mellem

Lufthavnen st. (CPH) i retning mod Vanløse underbygges af stewardens tilbagemelding på tidligere forespørgsel, hvori han anfører, at han den pågældende dag var på vagt på Lufthavnen st. Her anfører stewarden ligeledes, at "... jeg tvinger aldrig nogen til at fortsætte jeg afbryder aldrig kundens rejse..,"

at det ikke anfægtes, at klagerens klient har stemplet sit klippekort på Forum st., men kan oplyse at klippekortsautomater stempler med et interval på 15 minutter – eksempelvis vil der kl. 08:15 blive stemplet kl. 08:30 på klippekortet. Afstemplingen på klagerens klients klippekort er kl. 08:30, og ikke 08:33.

Turen fra Forum til Lufthavnen tager ca. 17 minutter, jvnf. nedenstående kort hentet på www.m.dk



Med et udligningsophold på 2 minutter tillagt de 17 minutter, er der intet hold i påstanden om, at det er umuligt at nå fra Forum til Lufthavnen og vende rejsen, inden kl. bliver 08:44, samt

at det er naturligvis beklageligt, hvis klagerens klient har kørt forkert, men der er intet, der underbygger påstanden om, at stewarden ikke har handlet efter gældende instrukser. Der er derfor ingen grund til at betvivle, at stewarden har billetteret klagerens klient i takstzone 04, fra Lufthavnen i retning mod Vanløse, hvorfor kontrolafgiften er korrekt pålagt.

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:

Der foreligger i sagen divergerende oplysninger om, hvor kontrollen har fundet sted, og hvorledes stewarden har ageret i situationen.

Ankenævnet finder, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis Metro Service indfører procedurer til gennemsyn af indkomne klager, og i de tilfælde, hvor der er så alvorlige beskyldninger, bør stewarden få sagen til udtalelse med det samme.

Den elektroniske kontrolafgift er udskrevet kl. 08.44, og der er herpå såvel som på den manuelle kontrolafgift anført, at kontrollen er foretaget efter Lufthavnen i zone 04, hvilket vil sige i retning væk fra Lufthavnen. Metro Service har i tidligere sager oplyst, at den station, som påføres kontrolafgiften som "fra"-station, er den station, som metroen lige har forladt inden en kontrol. Klagerens klient havde som rejsehjemmel anvendt et 2-zoners klippekort klippet én gang i zone 01. Kortet er stemplet kl. 08:30.

Ankenævnet bemærker, at når et klippekort tidsstemples kl. 08:30, vil den reelle stempling altid være foregået før dette tidspunkt, hvorfor det ikke kan afvises, at klagerens klient kunne nå ud til Lufthavnen og påbegynde turen tilbage inden for den angivne tidsperiode frem til kontrollen kl. 08:44.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at kontrollen skete efter Ørestadens station i retning mod København.

Klagerens klippekort var ikke gyldigt ved kontrollen i zone 04, da det kun gjaldt til og med zone 03 fra zone 01. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke fundet belæg for at lægge til grund, at kontrollen af rejsehjemmelen skulle have foregået ved, at stewarden tvang klagerens klient tilbage i metroen.

Den omstændighed, at Metro Service ikke har behandlet sagen hurtigt nok til at kunne gennemse video, finder ankenævnet i den konkrete sag ikke skal tillægges processuel skadevirkning over for Metro Service.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens klient skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand