

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

Journalnummer: 2013-0280

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at klippe 11 gange på et 10-turs klippekort samt anmodning om refusion af to klip.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 21. maj 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 17. september 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 17. maj 2013 med metroen. Inden påstigningen stemplede han sit klippekort på Vanløse station.

Ifølge klageren stempler han altid sine klippekort til kortene ikke længere kan stemples, hvorfor han ikke var opmærksom på, at klippekortet den 17. maj 2013 blev stemplet for 11. gang.

Kl. 07:42 efter Vanløse station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hans klippekort var stemplet 11 gange, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er der noteret:

<Note>pax har stemplet 11 gange på sit klippekort, men har betalt kun for 10. ingen gyldig billet derfor denne afgift.</Note>
<TicketType>Klippekort</TicketType>

Den 21. maj 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde foruden ovenstående gældende, at der var tale om en produktionsfejl, som Metro hæftede for. Klageren havde tidligere oplevet at købe et klippekort, hvor angivelsen af det 3. klip manglede, og havde i to tilfælde stemplet sit klippekort på Vanløse station, hvor automaten alene havde klippet men ikke stemplet klippekort. Klageren var i forbindelse med det første klippekort blevet forsikret af en metro medarbejder, at kortet trods den manglende nummerering ville klippe 10 gange, - ikke 11 eller 8 gange.

Klageren medgav, at han ikke havde betalt for rejsen den 17. maj 2013, men han ville ikke anerkende kontrolafgiften. Han anførte, at betalingen for det 11. stempel kunne gå lige op ned det ene manglende stempel på det andet klippekort, og at det resterende manglende stempel skulle refunderes til ham. Han henviste endvidere til, at han var blevet solgt et klippekort (nr. 3) hvor klip 3 ikke fremgik ude i siden, hvilket underbyggede hans påstand om fejl ved klippekortene.

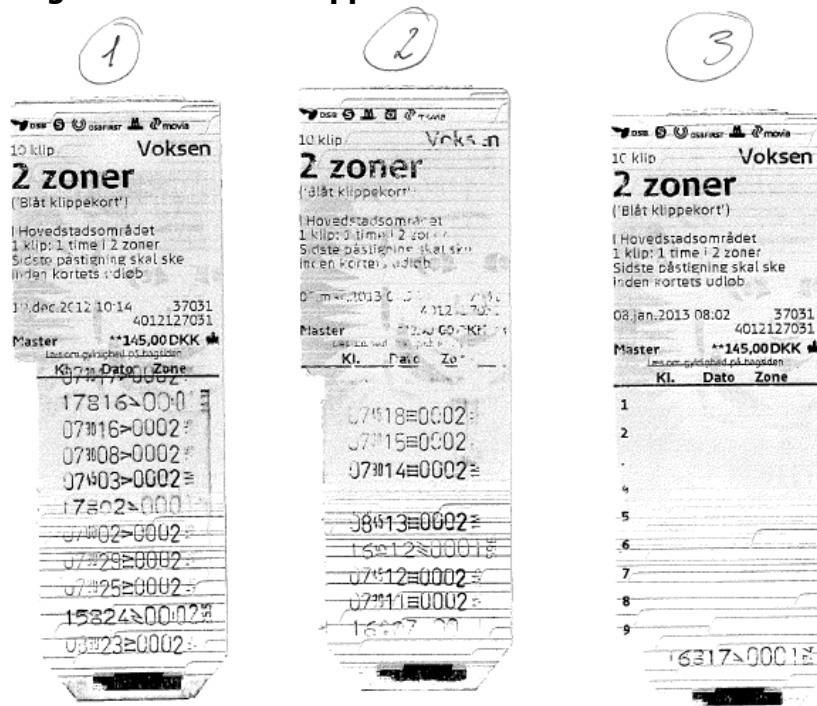
Han rykkede Metro Service for svar den 24. maj 2013.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 3. september 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og passagerens eget ansvar for korrekt stempeling af klippekort.

Det af klageren anvendte klippekort:



De af klageren indsendte klippekort:



Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret samt prisen for klippene refunderet og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metro ikke har forholdt sig til det konkrete indhold i klagen, men har afvist klagen med en standardformulering. Dette indtryk understøttes af, at han på hjemmesiden for Ankenævnet for bus, tog og Metro kan se af de sager, der er refereret her, at Metro i stort set alle tilfælde anvender den samme formulering i deres afvisning af klager. Det understøttes endvidere af, at Metro i sin afgørelse helt undlader at tage stilling til hans klage over manglende stempeling af klippekort,

at han ønsker at klage over Metros afvisning af hans klage over pålagt kontrolafgift med henviser til sagsfremstilling til Metros kundeservice. Supplerende vil han fremføre, at når det af talrækken i venstreside af klippekortet fremgår, at der er 1 klip tilbage på kortet, må man kunne gå ud fra, at det er tilfældet, at der er et klip tilbage, uden at man hver gang man klipper, skal tælle om antallet af klip stemmer med antallet af stemplinger. Det må derfor konstateres, at forholdet skyldes, at der er fejl i enten stempelmaskinen eller i udformningen af klippekortet, og at en sådan fejl må være Metros ansvar. Hvis Metro afgørelse tages til efterretning, betyder det i realiteten, at man, hver gang man stempler sit klippekort, skal foretage en optælling af, om antallet af stemplinger stemmer med antallet af klip i venstre side af kortet. Ud over at en sådan forpligtelse for den rejssende efter hans opfattelse må anses for absurd, vil det betyde, at der især i myndretiden vil være en ophobning af mennesker ved stempelmaskiner som i høj grad vil være til skade for trafikafviklingen,

at han i øvrigt undrer sig over teksten på den vedhæftede faktura til afgørelsen fra Metro. Det angives her at forholdet skyldes "Rejse med manglende zoner". Det er der jo ikke tale om. Det fremgår, dog noget utydeligt, af det 11. klip, at det er foretaget i zone 2, og som det fremgår af det oprindelige indbetalingskort, blev afgiften pålagt mellem Vanløse og Nørreport,

at han henviser til afgørelse i journalsag 2010-0020 af Ankenævnet for bus, tog og Metro, hvor det lægges til grund, at fejl hos Metroselskabets materiel er Metros ansvar. Han anser denne afgørelse i denne sag for at være helt sammenlignelig med nærværende sag,

at det andet forhold han ønsker at klage over er, at Metroselskabet ikke tager stilling til hans krav om at få refunderet de to klip i klippekort, hvor der ikke er foretaget stempeling, og der derfor er påført ham en ekstraudgift til yderligere en stempeling. I realiteten betyder den manglende stillingtagen, at han er stillet, som om Metro har afvist hans krav,

at Metroselskabet henviser til de generelle regler om, at man på forlangende skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og til de rejserregler, der fremgår af Metros hjemmeside www.m.dk, samt de informationstavler, der er opsat på alle stationer. Imidlertid angiver de informationstavler, der er opsat på metrostationerne blot i generelle bemærkninger, at det er den rejsendes ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller kort til rejsen, men hvilke gyldighedsbestemmelser, der nærmere er tale om, angives der intet om. Derudover er der på informationstavlerne en generel henvisning til hjemmesiden, men denne henvisning har næppe den store praktiske betydning, idet man, når man står på en Metrostation ikke har de store muligheder for via internettet at kunne gøre sig bekendt med informationen på hjemmesiden. Når man står på en metrostation er den eneste mulighed for at gøre sig bekendt med hvilke gyldighedsbestemmelser, der er gældende, at læse på bagsiden af klippekortet. Her fremgår det, at kortet er ugyldigt, hvis det ikke er stemplet, og at man skal kontrollere, at tid og zone er korrekt.

I nærværende sag er kortet stemplet og tid og zone er korrekt angivet. Det betyder naturligvis ikke, at han vil påstå, at man er berettiget til at rejse 11 ture, når man har betalt for 10. Men formuleringen om gyldighedsbestemmelse er sprogligt set udformet udtømmende med hensyn til, at man (blot) skal kontrollere, at kortet er stemplet, og at tid og zone er korrekt. Med de formuleringer, der er tilgængelige hos Metro, må man gå ud fra, at når disse forhold er kontrolleret, så er systemet indrettet sådan, at øvrige fejl er udelukket i kraft af den udformning Metros materiel har,

at man i øvrigt ikke bliver meget klogere på, hvilke gyldighedsbestemmelser, der er gældende ved at gå ind på Metros hjemmeside under rejseregler. Her angives under afsnittet "Billetkontrol og misbrug" alene, at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigningen, og at billetten skal opbevares under hele rejsen indtil Metroens område forlades. Senere i afsnittet anføres, at det betragtes som forfalskning, bl.a. hvis der er rettet i dato eller zoner eller er foretaget andre ændringer (øvrige punkter her vedrører abonnementskort og mobilbillet),

at han ikke har forbrudt sig mod nogen af de gyldighedsbestemmelser, der er offentlig tilgængelig for Metros kunder.

Metro anfører, at han ikke har oplyst, hvor han har klippet sit kort, hvorfor man ikke har kunnet undersøge dette nærmere. Det er ikke korrekt, og det fremgår af det girokort, som Metros kontrollør har udleveret, at kortet er klippet på Vanløse station. Kontrolløren blev i øvrigt på forespørgsel oplyst om, at klippet/stemplingen var foretaget i klippemaskinerne på Metrostationen i Vanløse. At angivelserne på girokortet fremstår noget ufuldstændig udfyldt fra kontrollørens side, kan vel næppe være klagerens ansvar,

at Metro endvidere anfører, at det er muligt at tvinge ekstra klip på en nærmere angivet måde. Dette er han ikke bekendt med, og hvis det skal opfattes som en påstand om, at han på denne måde har manipuleret et 11. klip på kortet, er denne påstand hverken dokumenteret eller sandsynliggjort, og han må på det kraftigste afvise dette. Hvis det forholder sig som påstået, kan man jo i øvrigt undre sig over, at Metro ikke får rettet denne fejlkilde i deres materiel,

at Metro endvidere påstår, at der ikke er noget der tyder på fejl på deres materiel. Det er en noget ejendommelig påstand, idet det jo er evident, at kortet er klippet/stemplet 11 gange, hvor det kun burde være muligt at klippe/stemple 10 gange, så at, der er en fejl i enten klippemaskinen eller kortet, er åbenlyst. Med de formuleringer, Metro anvender i sin tilgængelige information, må man gå ud fra, at en sådan fejlkilde ikke kan forekomme,

at Metro anfører, at de ikke anser hans henvisning til sag 2013-0020 for at være relevant, idet sagen omhandler det stemplede tidspunkt. Han har imidlertid ikke henvist til sag 2013-0020, men til sag 2010-0020. Henvisningen til denne sag vedrører det forhold, at det her er fastslået, at fejl i Metros materiel alene kan lægges Metro til last, lige som fejl i Metros materiel i nærværende sag alene bør lægges Metro til last,

at Metro henviser til sag 2013-100, hvor der henvises til, at man er forpligtet til at undersøge stemplingen, som det er beskrevet på kortets bagside. I denne sag er det imidlertid lagt til grund, at der af forretningsbetingelserne fremgår, at man skal kontrollere, at stemplingen fra "zonenummer, dato, klokkeslæt m.v." er korrekt. Som det fremgår af ovenstående vedr. Metros beskrivelser af gyldighedsbestemmelser er der her alene angivet at kortet er ugyldigt, hvis det ikke er stemplet, og at man skal kontrollere at "tid og zone er korrekt". I sag 2013-100 og i nærværende sag er der således tale om en forskellig beskrivelse af forretningsbetingelserne/rejsereglerne, og derfor er en henvisning til sag 2013-100 ikke relevant,

at klagenævnets sekretariat henviser til sag 2011-0279, men også her henvises der i sagsfremstillingen og afgørelsen til rejseregler, der ikke er identiske med de regler, der fremgår af Metros hjemmeside og en tekst på korets bagside som ikke er identisk med teksten på det omhandlede kort i nærværende sag. Han henviser igen til ovennævnte beskrivelse af Metros rejseregler på informationstavler på Vanløse station og Metros hjemmeside samt bilag med kortets bagsidetekst. Hans påstand er således, at årsagen til det 11. klip/stempling på klippekortet er, at Metros materiel er fejlbehæftet, enten i form af en fejl i udformningen af klippekortet eller i form af fejl i klippemaskinen på Vanløse station,

at den kontrolafgift han er pålagt er begrundet med "manglende zoner" (kopi vedlagt som bilag). Det er ikke korrekt. Hans kort er stemplet på Vanløse metrostation, som befinder sig i zone 02 og kontrolafgiften er udskrevet på Nørreport station som befinder sig i zone 01. Da der er tale om et 2-zoners klippekort er der ikke tale om "manglende zoner",

at for så vidt angår anden del af hans klage anfører Metro, at de ikke har fået nogen henvendelse om dette forhold. I hans klage af den 21. maj 2013 gør han tydeligt opmærksom på, at han i to tilfælde har fået klippet kort uden at det samtidig er stemplet. I sidste afsnit af denne klage kommer han endvidere med et forslag til, hvordan der kan ske refundering af disse manglende stemplinger, så det burde være åbenlyst, at han her har henvendt sig om refundering af manglende stemplinger. Metro fremfører om dette forhold, at man formoder, at han har rejst på trods af manglende stempling, hvorfor han ikke vil kunne få refunderet disse klip. Igen en påstand fra Metros side, der hverken er dokumenteret eller sandsynliggjort. Som man vil kunne se af de kopier af klippekort, der var vedlagt den oprindelige anke, var hans rejsemønster i den pågældende periode sådan, at han normalt rejste med Metro fra Vanløse station om morgenen, mens han på grund af mødeaktivitet rundt i landet i forbindelse med lærerkonflikten i foråret normalt benyttede andre transportmidler hjem. Som man kan se af kort nr. 2 (bilag til klagen af 21. 5. 2013 til Metro) er den manglende stempling i klip 6 erstattet af et nyt klip 7, også på Vanløse station, hvilket sandsynliggør, at han ikke har rejst på klippene med de manglende stemplinger, samt

at med Metros holdning til dette spørgsmål er der jo nærmest tale om Kafkaske tilstande her: På grund af fejl i Metros klippemaskiner bliver kortet klippet, men ikke stemplet. Man stempler igen i en anden maskine for at få en korrekt stempling. Ved henvendelse til Metros medarbejdere, der kun lejlighedsvis er til stede på Vanløse Metrostation, får man at vide, at man skal henvende sig til Metros kundeservice for at få refunderet det fejlagtige klip, og når man henvender sig til kundeservice er afgørelsen så, at man ikke kan få klippet refunderet, fordi "man nok har rejst alligevel". Resultatet er, at man ikke har nogen som helst mulighed for at få refunderet fejlklip, der skyldes svigt i materiellet hos Metro. Han skal derfor anmode Ankenævnet at pålægge Metro at refundere de pågældende klip.

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 selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 Hoved-

stadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

at i den konkrete sag, er der udstedt en kontrolafgift til klageren, idet han har foretaget 11 klip på et 10-klips kort,

at klageren skriver i sin henvendelse, at "Når jeg rejser med metro, klipper jeg mit kort, indtil det ikke virker mere – når det sker, smider jeg det væk og tager det næste i brug".

at klageren ikke har oplyst, i hvilken bus eller på hvilken station han har klippet det 11. klip på sit kort, hvorfor de ikke har kunnet undersøge dette nærmere,

at det dog er muligt at tvinge et ekstra klip, hvis man ved et eller flere af de foregående klip, har ført kortet hurtigt ud af klippeautomaten. Der er dog ikke noget der tyder på en fejl på materialet, idet der både er stemplet og fjernet papir, der hvor et 11. klip ville have været. Det er ikke sandsynligt, at der har været en flap ud for det 11. stempel, idet stemplingen er foretaget ovenover linjen,

at klagerens henvisning til afgørelsen i sag 2013-0020 ikke er relevant for denne sag, idet afgørelsen her omhandler det stemplede tidspunkt. I stedet henvises der til ankenævnets afgørelse i klagesag 2013-0100, der understreger at man er forpligtet til at undersøge stemplingen, som det ligeledes står beskrevet på kortets bagside,

at såfremt klager havde undersøgt sit kort efter stempling, ville det have været meget tydeligt at se, at der var klippet mere end de 10 klip, kortet er forudbetalt for. Dermed ville klager hurtigt have været klar over, at han ikke havde betalt for sin rejse, og dermed kunne han have taget et nyt kort i brug, samt

at i henvendelsen til ankenævnet, klages der endvidere over manglede stempling på et klippekort, som klageren tidligere har benyttet. Der er ingen registreret henvendelse fra klageren om dette forhold, men måtte klageren kontakte dem vedr. dette, vil de gerne behandle denne sag. Umiddelbart formodes det dog, at klageren har rejst på det pågældende klip, hvorfor refusion ikke vil være muligt.

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:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han ikke undersøgte stemplingen, inden han steg ombord på metroen.

Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for ham, at der var stemplet 11 gange på et 10-turs klippekort, og at han derved ikke havde betalt for den pågældende rejse. Med et 10-turs klippekort betaler man for hver rejse med et eller flere "klip", hvorfor klageren ved at klippe 11 klip ikke har betalt for den pågældende rejse. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at der ikke er hjemmel i rejsereglerne til at pålægge kontrolafgift, når et klippekort kan stemples 11 gange, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der blev anvendt et klippekort til rejsen, som allerede inden stemplingen var ugyldig rejsehjemmel, idet klippekortet var opbrugt.

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.

For så vidt angår klagerens påstand om modregning/refusion af klippene på klippekort 2, som anses foretaget i perioden 13. marts 2013 – 23. april 2013, finder ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren ved disse manglende farvebåndsstemplinger har lidt et tab, som skal godtgøres.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at det er uafklaret, om klageren, ligesom i den konkrete sag, rejste på kortene uden at undersøge stemplingerne og anvendte disse som rejsehjemmel – dog uden at blive kontrolleret.

Ankenævnet har videre lagt vægt på den tid, der er forløbet, før klageren indsendte de upersonlige klippekort, efter de pågældende klip blev foretaget.

Metro Service har først ved behandling i ankenævnet taget stilling klagerens påstand om refusion/modregning vedrørende de to klip på klippekort 2, selv om han gjorde dette krav gældende i sit brev af 21. maj 2013 til Metro Service, hvor han vedlagde kopi af de pågældende klippekort.

Imidlertid finder ankenævnet, at Metro Service i sit svar til klageren af 3. september 2013 burde have taget stilling til disse dele af hans klage, således at klageren kunne have fået en gratis bedømmelse.

Klagegebyret som klageren har betalt for at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, skal Metro Service herefter godtgøre klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klageren 160 kr.

Klageren skal betale restbeløbet inden 30 dage, jf. vedtægterne § 15.

Da Metro Service har fået medhold i den væsentligste del af klagen, finder ankenævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnensformand