

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

Journalnummer: 2013-0349

Klageren: XX
2750 Ballerup

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende blækstempel på klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 3. oktober 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 22. oktober 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste sammen med en veninde den 2. oktober 2013 kl. ca. 10:30 fra Ballerup st., hvorfra hun først tog S-toget og siden metroen fra Vanløse st. På Ballerup st. havde klageren stemplet sit 2-zoners klippekort og hørte, at kortet blev stemplet 2 gange, men undersøgte ikke klippekortet yderligere.

Ifølge klageren var der kontrol af hendes rejsehjemmel i S-toget, hvor klippekortet ikke blev anført.

I metroen kl. 10:56 mellem Flintholm st. og Kongens Nytorv st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hendes klippekort kun var blevet klippet, men ikke stemplet, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er noteret:

<Note>der stod intet på stemplet, var tjekket i s-tog og han havde intet sagt til hende om at den ikke var stemplet korrekt</Note>

Den 3. oktober 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. oktober 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at efterfølgning indsendelse af billetter ikke kan accepteres, idet disse kun er gyldige af ihændebarer på billetteringstidspunktet.

Klageren rettede den 22. oktober 2013 atter henvendelse til Metro Service og gjorde gældende, at de ved påstigning af S-tog havde fået kontrolleret billetter. Klagerens veninder fik besked på at hun ikke havde foretaget skifte-check-ind, hvilket kontrollørerne hjalp hende med. I metroen modtog veninden ligeledes hjælp, da hun endnu en gang havde glemt at foretage skifte-check-ind.

Klageren forespurgte om afgørelsen havde været en anden, hvis hun ved sin første henvendelse havde oplyst, at hun var svagtseende eller blind, samt at hun havde forventet, at hun var blevet modregnet de to klip hun havde foretaget på klippekortet, der grundet det manglende stempel var ugyldige.

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

at hun nu op til flere gange er blevet oplyst om, at kollektiv trafikmidler i Hovedstadsområdet inkl. Metro, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at rejse med gyldig rejsehjemmel. Men hun mangler stadig svar på sit spørgsmål omkring "det at være svagtseende eller blind",

at hun jo hørte maskinen klippe i kortet 2 gange. – og ansvar for gyldig rejsehjemmel gælder vel begge veje. Der er vel også en form for vedligeholdelsespligt på opsatte maskiner?

at der er forespurgt på Ballerup st. om fejl på billetmaskinerne, som åbenbart ikke kan bekræftes. Dog er dette jo ikke ensbetydende med, at der ikke har været det på den ene maskine som hun tilfældigvis brugte denne dag. Hvornår er der sidst fyldt farve på, således at stemplet kan aflæses? Og hvorfor stopper kontrolløren hende ikke i S-toget, - sikkert fordi, at han så, at hun ikke havde snydt. Hun snyder ikke med noget som helst og har ikke i sin vildeste fantasi tænkt sig, at køre hovedstaden rundt med et klippekort med blanke af stemplinger (havde endda et helt nyt mere i tasken),

at hun fastholder, at der stadig er forskelsbehandling på rejsende med klippekort og rejsende med rejsekort. Hendes veninde fik en langt bedre behandling. At der svares her, at kontrolafgiften for forkert tjek ind eller ud minder om et administrationsgebyr, og at hendes veninde har købt sit rejsekort for 50 kr., som er det samme som en forud betaling. Ja, men hun har da også købt sit klippekort for mere end dobbelt så meget i kroner som et rejsekort = langt større forudbetaling,

at hun føler sig stemplet som TYV, og at Metro Service både forskelsbehandler sine rejsende og mener, at hendes handling her var bevidst. Også selv om Metro Service skriver, at de ikke forholder sig til om, hvorvidt det er en bevidst handling. De har taget en beslutning. De giver åbenlyst stor forskelsbehandling på de rejsende,

at hun har på intet tidspunkt i sit lange liv snydt nogen for noget som helst, samt

at Metro Service skriver, at episoden med at købe et klippekort og ikke benytte det, ikke kan side-stilles med køb af rejsekort og stemple ind. MEN hun har jo benyttet sit klippekort.

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 Hovedstadsområdet. 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 oplyser klageren at have stemplet 2 gange på et 2 zoners klippekort, på Ballerup station – men uden at der blev afstemplet tid/dato/zone på det.



Stewards foto af klagers klippekort, fremvist i billetteringssituationen.

at klageren endvidere oplyser, at hun har fremvist kortet i en billetkontrol i S-toget, umiddelbart efter hun er steget ombord. Angiveligt har kontrolløren accepteret dette, og i øvrigt manuelt checket veninden ind på dennes rejsekort, da hun ikke havde fået foretaget check ud fra sidste rejse,

at DSB er blevet forespurgt om, der er registreret fejl på billetmaskinerne på Ballerup st. den 18. oktober 2013; men dette kan ikke bekræftes af DSB, da ingen fejl er registreret på Ballerup st. den pågældende dag,

at klageren endvidere skriver "...at det er mit ansvar, at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Det gjorde jeg også, endda hele 2 gange". Et klippekort er ikke gyldigt til rejser uden tydeligt og korrekt afstempling. At der alene er fjernet 2 klip, gør ikke kortet gyldigt. For at et klippekort er gyldigt, skal kortet være klippet til det nødvendige antal zoner, og Tid, Dato og Zone skal være stemplet på kortet. Af kortets bagside fremgår: "Kontrollér selv, at stemplingen er korrekt". Havde klager fulgt denne vejledning, og selv kontrolleret sit klippekort efter afstemplingen, havde det været endog meget let at se, at der ikke var stemplet på kortet,

at DSB endvidere oplyser, at der er 13 klippemaskiner tilgængelig på Ballerup station, og klageren kunne derfor let have skaffet sig gyldig rejsehjemmel ved at klippe i en af de øvrige automater, og efterfølgende rettet henvendelse til DSB, med henblik på at få godtgjort de to klip uden afstemplinger. Endvidere skal det anføres, at der på Ballerup st. findes et kortsalg (7-11), der på en onsdag har åben fra kl. 05:00 – 23:20,

at hvis klagerens to blanke afstemplinger skulle accepteres, kunne klageren jo i princippet køre videre på disse over en meget lang periode.



at i øvrigt henvises til Ankenævnets tidligere afgørelser i lignende klagesager, eksempelvis klagesag nr.: 2011-0119 og 2012-0117,

at i sin henvendelse undrer klageren sig over den forskelsbehandling, der er mellem rejsekort og kunder med klippekort. Klagerens veninde havde foretaget et check ind på sit rejsekort ved hjælp af S-togs kontrolløren. Ved skift til metroen, havde veninden glemt at foretage et såkaldt skiftecheck ind, der skal sanktioneres med en kontrolafgift – i en størrelsesorden der minder om administrationsgebyret. Desværre kan metroens terminaler endnu ikke håndtere denne typer afgifter, hvorfor man i stedet vejleder om korrekt check ind. Det skal dog bemærkes, at klagerens veninde havde foretaget et check-ind, og derved havde forudbetalt 50 kr. jvnf. regler om rejse på rejsekort, klageren rejser på et klippekort, der ikke er korrekt stemplet – og derfor ikke er gyldigt,

at man ikke forholder sig til, hvorvidt der er tale om en bevidst handling fra klagerens side eller ej, men ene og alene til om klageren havde gyldig rejsehjemmel, og om klageren har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel. Som tidligere nævnt, er konsekvensen af at have et selvbetjeningssystem, som det man blandt andet har i metroen, at det er passagerens eget ansvar at rejse med gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også for svagtseende og blinde – vi har ingen mulighed for at skelne,

at opmærksomheden i øvrigt henledes på, at blinde og svagtseende kan få et særligt årskort til den kollektive trafik i Hovedstadsområdet, efter nærmere regler,

at endvidere findes en særlig ledsageordning, der også omfatter blinde og svagtseende,

at såfremt man som blind eller svagtseende ikke gør brug af en af disse ordninger, må man købe almindelige billetter, efter de gældende regler; og altså herunder at man selv er ansvarlig for at checke, om afstemplingen er korrekt,

at det er helt korrekt, at selskaberne har vedligeholdelsespligten for stempelmaskinerne. Men trods omfattende forebyggende vedligehold, kan nedbrud ikke undgås. Når dette sker, kan der ikke age-

re førend Metro bliver opmærksom på det – og netop derfor er det passagerens eget ansvar at checke afstemplingen. Hvis afstemplingen ikke er korrekt, har man der mulighed for enten at klippe i en anden automat, og/eller henvende sig til personalet, for at få korrekt rejsehjemmel og fejlmeldt automaten, således man kan gøre krav gældende om refusion af et evt. ubrugeligt klip. Men forudsætningen er at man har meldt det, så denne indmelding kan genfindes senere,

at med hensyn til billetmaskinerne i Ballerup, påhviler ansvaret DSB, hvorfor det ikke kan oplyses, hvornår der sidst er udskiftet farvebånd – men henset til ovenstående, ville en kontrol af afstemplingen have vist, at der ikke var stemplet, og klageren ville kunne have sikret sig gyldig rejsehjemmel ved enten at kontakte personalet (fysisk eller via servicetelefonen) alternativt have foretaget en ny afstempling på en anden maskine,

at det ikke er til at vide, hvorfor en evt. kontrol i S-toget ikke har ført til en kontrolafgift, da Metro ikke foretager kontrollen i S-toget. DSB oplyser dog, at den normale procedure for revisoren i en lignende situation er, at revisoren i et on-line system vil checke, om der er indmeldt en fejl på den pågældende klippeautomat/station. Hvis dette er tilfældet, udstedes en service-billet; enten på papir eller på SMS. Hvis der ikke er indmeldt en fejl, skal revisoren udstede en kontrolafgift,

at det skal beklages hvis klageren føler, at hun har fået en forskelsbehandling i forhold til hendes veninde, der har rejst på et rejsekort, men glemt at foretage et check ind ved skift. Havde veninden glemt at foretage et check ind, ville hun have fået en kontrolafgift, da dette sidestilles med klagersen situation. I det omtalte tilfælde, har veninden foretaget et check ind, og dermed betalt en forudbetaling på 50 kr. – en forudbetaling som hun mister, hvis hun ikke foretager et check ud. Såfremt veninden foretager et check ud, betaler hun den korrekte pris for sin rejse. Dette kan ikke sidestilles med, at købe et klippekort, men ikke benytte det, samt

at man i sagsbehandlingen ikke forholder sig til, om den manglende korrekte billet skyldes en bevidst eller ubevidst handling, ligesom Metro Service ikke har stemplet klageren som tyv. En kontrolafgift kan sidestilles med en parkeringsafgift, og er ikke en overtrædelse af straffeloven.

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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden 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 Me-

trostationen 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.

Fra m.dk:

Hvordan bruger jeg enkeltbilletter og klippekort?

Enkeltbilletten køber du ganske enkelt, og så kan du stige på. Klippekortet skal du derimod huske at stemple i en af de gule automater, inden du stiger på toget. Tjek at dato og tidspunkt er korrekt.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen. I forbindelse med klippekort kræves der en korrekt stempeling af dato, tid, påstigningszone samt antal zoner.

Klageren kunne ved kontrol den 2. oktober 2013 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet klagerens klippekort kun var klippet, men ikke stemplet. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun ikke undersøgte stemplingen, inden hun steg om bord på hverken S-tog eller Metroen. Klageren sikrede sig således ikke, at stemplingen var korrekt, således som det fremgår af bagsiden af kortet, at passageren skal.

Hvis klageren imidlertid havde kigget på klippekortet, ville det have været åbenbart for hende, at kortet ikke var stemplet, og at hun således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. 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.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om stempeling af klippekort, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den 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.

Klageren må selv rette henvendelse til DSB S-tog, hvis hun vil rejse spørgsmålet om godtgørelse for de 2 klip, som ikke blev stemplet. Ankenævnet har ikke på det foreliggende grundlag mulighed for at bedømme om betingelserne for godtgørelse måtte være opfyldt.

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 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnformand