

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0354**Klageren:** XX
2700 Brønshøj**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. august 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 23. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 24. august 2013 med metroen fra Vanløse st.

Ifølge klageren rejste han sammen med en gruppe. Som rejsehjemmel delte han et klip på et 7-zoners klippekort med en anden fra gruppen. Han havde dog valgt at gå væk fra gruppen ned i den anden ende af toget, da han skulle telefonere.

Kl. 11:48 mellem DR-Byen og Bella Centeret var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da klageren ikke foreviste gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er der noteret: *-Note>i gang med sms billet kl 11.45</Note>*

Samme dag anmodede klageren via Metros hjemmeside Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Den 30. august 2013 kontaktede klageren Metro Service både via hjemmesiden og ved mail, idet han manglede at modtage en bekræftelse på sin henvendelse fra den 24. august 2013. Han gjorde endvidere gældende, at han havde en kopi af klippekortet, og at metro-stewarden havde godkendt kortet, men da denne allerede havde udstedt kontrolafgiften, havde han foreslået at klageren fik annulleret kontrolafgiften ved henvendelse til Metro Service. Metro-stewarden havde endvidere vist klageren, hvorledes han skulle kontakte Metro Service via hjemmesiden.

Metroselskabet henviste den 3. september og den 11. november 2013 pr. mail klageren til at kontakte Metro kundeservice via hjemmesiden.

Den 16. oktober 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at Metroens personale er instrueret i at give passagerne rimelig tid til at finde sin billet eller klippekort, samt at efterfølgende visning af upersonlige billetter og klippekort ikke accepteres, da disse alene er gyldige for ihændeberen på billetteringstidspunktet.

Det af klageren indsendte klippekort:



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

at han deltog i en tur med en større gruppe fra en forening, hvor han bevægede sig ned i den anden ende af metroen for at snakke i mobil,

at ved metrostationen før de skulle af, blev han kontrolleret, og stewarden udstedte først en kontrolafgift, hvorefter gruppen han var med fremviste det klippekort, han var med på,

at metro-stewarden sagde ok, og bad ham henvende sig hos kundeservice,

at metro stewarden indvilligede i, at de havde forevist gyldigt klippekort,

at han intet hørte fra Metro Service i flere måneder og flere gange bad dem sende en bekræftelse på hans henvendelser. Han hørte først fra dem den 16. oktober 2013,

at han selv arbejder for staten og derfor har klippekort, mobil-billet, frikort osv., men ikke brugte det denne gang, da han var med en gruppe, hvor den ene havde klippekortet,

at metro-stewarden sagde, at Metro Service ville frafalde kontrolafgiften,

at det er utrolig dårlig service, at Metro Service slet ikke besvarer hans 4-5 skriftlige henvendelser,

at han gjorde det 100 procent klart for Metro stewarden – at han var med én fra gruppen som havde klippekort, hvilket stewarden fik forevist. Men som stewarden forklarede, så havde han skrevet kontrolafgiften. Det ville så være nok at kontakte kundeservice – hvilket klageren gjorde, lige så snart han var hjemme igen,

at han selv tog yderligere et billede af selve klippekortet – men Metro har sidenhen ikke villet se dette, og det er umuligt få fat i det klippekort nu,

at han selv arbejder for DSB – og selv har siddet med kontrolafgifter - og aldrig har hørt om dette, som Metro Service er ude i. Han har villet fremlægge samtlige ting, men de vendte jo aldrig tilbage med noget svar – før nu,

at der ingen grund var til at købte en billet over sin mobil, da han allerede var en del af et klippekort, samt

at han mener, at de var 3 personer, som rejste på netop dette 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,

at 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 nedlægger klageren påstand om, at han havde gyldig rejsehjemmel på en kammerats klippekort, men at han i billetteringssituationen var gået ned i den anden ende af toget for at gennemføre en telefonsamtale, grundet larm. Ved sin første henvendelse til Metro Kundeservice henvises til kammeratens klippekort, og at metro stewarden skulle have henvist klageren til Metro Kundeservice. Der er ikke fremsendt kopi af klippekortet til Metro Kundeservice.

at stewarden har i billetteringssituationen skrevet på kontrolafgiften:

STW:i gang med sms billet kl 11.45

at stewarden ved henvendelsen har oplyst: "Da stw beder pax om billet er han i gang med at bestille en sms billet, han nævner intet om nogen forening eller fremviser fælles klippekort efter afgiften er skrevet,"

at kontrolafgiften derfor er udstedt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig billet, og endvidere er i gang med at bestille en SMS-billet,

at selvom der aldrig er modtaget en kopi af det omtalte klippekort, må der henvises til metroens rejseregler, hvoraf det fremgår, at efterfølgende visning af billetter og klippekort ikke accepteres, da disse er upersonlige. Med henvisning til metroens rejseregler, accepteres efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke.

sendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse.

De nævnte satser er gældende pr. januar 2013. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres ikke, da disse er upersonlige.

Det af klager fremsendte billede af et klippekort, ændrer derfor ikke på deres behandling af sagen,

at i princippet gælder det samme i toget. Ifølge klageren får denne udstedt en kontrolafgift, og først herefter – efter eget udsagn – skulle henvende sig til kammeraten, og fremvise dennes klippekort. Selv hvis dette var rigtig, ville kontrolafgiften blive fastholdt, idet klager i så fald skulle have nævnt for stewarden, at han var en del af et selskab, inden kontrolafgiften udstedes. Det bemærkes her, at det kræver en del personlige oplysninger fra klageren, førend kontrolafgiften kan udstedes. Når klageren ydermere selv har arbejdet med kontrolafgifter, burde han være vidende om, at det er i billetteringssituationen, der skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, samt

at det undrer dem, at klageren – i stedet for at give alle disse oplysninger – ikke blot informerer stewarden om, at en kammerat har hans billet. Hertil kommer, at stewarden – da han bliver spurgt – oplyste, at klageren ikke havde meddelt at han var en del af et selskab, samt at klageren var i gang med at bestille en SMS-billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernba-

nevirkomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne. Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Fra de fælles rejseregler:

Reglen om "dele-zoner"

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort (herunder mobilbilletter og -klippe kort), når de rejser sammen. Bare to ting er opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.

Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren kunne ved kontrol i metroen den 24. august 2013 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Der foreligger divergerende forklaringer om, hvad klageren og stewarden har sagt i kontrolsituationen, men stewarden har på kontrolafgiften noteret "i gang med SMS-billet kl. 11:45", hvilket må foreligge efter det tidspunkt, hvorpå klageren er blevet anmodet om at forevise rejsehjemmel.

Hvis der tale om "dele-klip" må passageren ved kontrol gøre opmærksom på dette, idet kontrollører ikke kan vide, hvis passagerer deler klip.

Metro stewarden har efterfølgende oplyst, at klageren ikke havde gjort opmærksom på, at han rejste på et dele-klip.

Ankenævnet finder det herefter ikke tilstrækkeligt sandsynligt, at klageren oplyste at have billet via deklep hos en medrejsende, og at stewarden på trods af denne oplysning ville udstede en kontrolafgift for manglende billet og notere, at klageren var i gang med at bestille en sms-billet.

Efter ankenævnets faste praksis kan efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter eller kort ikke kan inddrages i bedømmelsen af, om passageren i kontrolsituationen foreviste gyldig rejsehjemmel.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han i kontrolsituationen oplyste at have billet via gruppen, og der har herefter ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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
Nævnensformand