

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0452**Klageren:** XX
2400 København NV**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 22. november 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. december 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 22. november 2013 med metroen fra Københavns lufthavn til Nørreport st.

Ifølge klageren anvender han sædvanligvis et 3-zoners klippekort. Den 22. marts 2013 blev han imidlertid distraheret af et telefonopkald, hvorfor han glemte at stemple sit klippekort inden påstigning på metroen.

KL. 19:19 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 25. november 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende, samt at han af metro stewarden havde fået forståelse af, at han ved henvendelse til Metro Service kunne få en reduktion af kontrolafgiften. Klageren vedhæftede en fil med det omtalte klippekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 28. november 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter og klippekort ikke kan accepteres, idet disse alene er gyldige for ihændehaveren på billetteringstidspunktet.

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

at Metro Service anfører som begrundelse for deres afvisning af klagen, at de ikke accepterer senere fremvisning af klippekort da disse er upersonlige og derfor alene gyldige af ihænde-haver på billetteringstidspunktet. På Metro Service's hjemmeside står flg.: "Havde du glemt gyldigt periodekort (eller anden personlig billet med billed-ID) derhjemme, da du fik kontrolafgiften? Så kan kontrolafgiften reduceres, så du kun skal betale 100 kroner. Du skal sende en kopi af dit kort senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er blevet udskrevet."

Hans ankepunkter er flg.:

1) Han mener ikke, at gyldigheden af rejsehjemmel er afhængig af, om den er personlig (med ID) eller upersonlig (f. eks. klippekort). Derfor bør muligheden for at få medhold i en klage over en kontrolafgift heller ikke være det, sådan som Metro Service anfører. Han mener, at medhold i en klage bør gives ud fra en helhedsvurdering af den aktuelle sag og ikke ud fra evt. regler, der a priori tilgodeser bestemte former for rejsehjemmel. Derfor bør personlig og upersonlig rejsehjemmel ikke behandles forskelligt i en klage sag.

2) Den pågældende metro-steward, som han foreviste klippekortet, gjorde ham opmærksom på, at han kunne klage til Metro Service og muligvis få kontrolafgiften nedsat. Han mener derfor, at der er modstrid mellem oplysningerne afgivet af togstewarden, som indikerede, at der var mulighed for at få medhold i en klage på baggrund af upersonlig rejsehjemmel (klippekort) og svaret fra Metro Service, som afviser klagen alene på baggrund af, at den foreviste rejsehjemmel var upersonlig. Hvis Metro Services medarbejdere giver kunder det indtryk, at der evt. kan gives medhold i en klage, som vedrører en bestemt type rejsehjemmel, så bør Metro Service ikke afvise sådanne klager alene på baggrund af typen af rejsehjemmel, sådan som det er tilfældet i den aktuelle sag,

at han ønsker, at få kontrolafgiften nedsat til 100 kr., som det anføres muligt for personlig rejsehjemmel jf. Metro Services hjemmeside,

at han ikke ønsker at klage over den pågældende togsteward, som udviste både hjælpsomhed og forståelse for, at det manglende klip af kortet var utilsigtet, samt

at Metro Service i deres svar anfører, at "Vi finder det absolut usandsynligt, at en steward skulle have udtalt, at efterfølgende visning af et klippekort, som ikke var klippet og derfor ikke gyldigt, skulle gøre det muligt efterfølgende at få en kontrolafgift nedsat. Måtte Ankenævnet ønske det, er vi naturligvis indstillet på, at sende sagen til høring hos den pågældende steward."

Han synes, at det er væsentligt, hvilken information tog stewarderne giver til kunderne og denne sag var ikke blevet rejst af ham, hvis ikke togstewarden netop havde gjort ham opmærksom på muligheden for at klage og evt. få afgiften nedsat. Så, derfor vil han gerne anmode om, at Ankenævnet undersøger sagen nærmere vedr., hvad togstewarden mener at have sagt og, at Ankenævnet på baggrund heraf vurderer sagen påny.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler,

som er tilgængelig www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på stationerne,

at af Metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro fremgår det, at det er muligt at få en kontrolafgift nedskrevet, måtte der efterfølgende blive forevist personlig rejsehjemmel (periodekort med navn og foto etc.).

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af periodekortet til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

(Af rejsereglerne fremgår det af gebyret er 125 kr., men idet satsen endnu ikke er blevet rettet i systemet, nedskrives der p.t. fortsat til 100 kr.),

at rejsehjemmel anses alene for personligt, når der er isat foto eller fortrykt navn/adresse, hvorved rejsehjemmelen ikke kan benyttes/overdrages 3. person.

Af Metroens rejseregler fremgår det ligeledes:

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

at en billet, et klippekort, et flexkort (periodekort) etc. er IKKE personlig rejsehjemmel, og kan derfor benyttes af andre, hvorfor disse ikke accepteres ved efterfølgende visning,

at en kontrolafgift udstedt på baggrund af manglende forevisning af gyldig billet eller klippekort, vil således ikke hverken blive afskrevet eller nedskrevet, måtte billet eller klippekort efterfølgende blive fremsendt/fremvist,

at der ikke er mulighed for at vurdere, hvorvidt en passager har handlet i god eller ond tro, hvorfor der alene forholdes til det faktum, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at det billetterende personale ikke kan udtale sig om konkrete sager, idet de ikke er bekendt med regelsættet for den efterfølgende sagsbehandling, som altid foregår ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice. Det findes derfor absolut usandsynligt, at en steward skulle have udtalt, at efterfølgende visning af et klippekort, som ikke var klippet og derfor ikke gyldigt, skulle gøre det muligt efterfølgende at få en kontrolafgift nedsat,

at i den konkrete sag havde klageren ikke anskaffet sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning (***”Den 22/11 2013 blev jeg distraheret af et mobil tlf opkald da jeg stod på Metro personen i lufthavnen og glemte derfor at klippe klippekortet inden påstigning.”***), hvorfor det er uomtvisteligt, at kontrolafgiften er korrekt pålagt, da klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel inden påstigning og derfor heller ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende,

at sagen har været til høring hos den pågældende steward, som ikke erindrer den konkrete sag, men heller ikke genkender at skulle have givet udtryk for den fremstilling, klageren anfører. Den pågældende steward oplyser, at han aldrig ville sige til en kunde – som ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel – at sagen eventuelt ville kunne nedskrives,

at stewarden medgiver, at han overfor passagerer, som er uenig i en kontrolafgifts udstedelse, oplyser, at de kan anke sagen ved skriftlig henvendelse til kundeservice. Dette fremgår tillige af klagevejledningen på selve kontrolafgiften, som udleveres i kontrolsituationen,

at det billetterende personale er instrueret i ikke at forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel – de skal alene forholde sig til om der kan forevises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke fremvises gyldigt kort eller billet, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Al efterfølgende sagsbehandling sker ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice,

at som tidligere nævnt er en billet eller et klippekort på ingen måde sammenlignelig med et periodkort, hvor der er fastnippet foto samt fortrykt navn og adresse. Et klippekort eller en billet er upersonlige, idet denne type rejsehjemmel ville kunne overdrages til 3. person, samt

at i den konkrete sag er der slet ikke blevet klippet på klippekortet, og der er således ikke betalt for den foretagne rejse.

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, således som klageren har oplyst, at han glemte at stemple klippekortet, inden han steg på metroen.

Herefter kunne han ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klageren ønsker en nedsættelse af kontrolafgiften i lighed med glemt abonnementskort. Ankenævnet bemærker, at der hverken efter Metro Services rejseregler eller efter ankenævnets faste praksis kan ske reduktion af kontrolafgiften ved eftersendelse af et upersonligt klippekort, og ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at en steward i modstrid hermed skulle have oplyst klageren om det modsatte.

Ankenævnet finder i øvrigt ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren helt eller delvist skal fritages for betaling af 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