

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

Journalnummer: 2014-0062

Klageren: xx
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stempling af klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. december 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. februar 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 12. december 2013 med metroen fra Ørestad st., hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel

På den elektroniske kontrolafgift anførte stewarden i en note:

"Note>px kort kunne ikke klippe på Ørestad. px havde prøvet en automat og taget en anden px ord for at ingen af maskinerne virkede. jeg stod på v Øre men px henvendte sig ikke t mig</Note"

Ifølge klageren havde hun forgæves forsøgt at stemple sit klippekort på Ørestad st., hvorefter hun steg på metroen.

Den 16. december 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende samt at ingen af Metro Services kortstempelautomater virkede og at hun prøvede flere gange uden held. Desuden var der ifølge klageren andre passagerer som også forgæves forsøgte at stemple deres kort. Hun henviste desuden til at hun tidligere af en Metrosteward havde fået at vide, at man må tage med til næste station og klippe sit kort der.

Den 16. januar 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for korrekt kort eller billet samt til at Metro Services tekniske afdeling ikke havde bekræftet, at der havde været fejl på maskinerne den pågældende dag. Ifølge Metro Service kontrolleres maskinerne dagligt og det sker desværre af og

til, at en enkelt maskine ikke virker. Dette fritager dog ikke fra at stemple i en af de andre maskiner eller fra at købe en billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det er korrekt, at hendes klippekort ikke var stemplet på Ørestad st., hvor hun steg på metroen, men at årsagen til dette var, at ingen af Metro Service klippemaskiner virkede,

at hun prøvede flere gange uden held og understreger, at hun prøvede de to automater, der er på stationen umiddelbart, når man kommer op ad trappen til stationen, og at en anden rejsende gjorde hende opmærksom på, at hun havde prøvet at klippe kort i de to andre automater, som heller ikke virkede,

at hun gør opmærksom på, at hendes klippekort ikke var beskadiget,

at hun havde travlt, og at hun på næste station (Bella Center) ville hoppe ud og klippe kortet, men at hun blev forhindret i dette, da hun, inden toget var ankommet til Bella Center, blev antastet af en Metrosteward,

at det ikke var mellem DR Byen og Islandsbrygge, at hun blev antastet, det var mellem de to stationer, at kontrolafgiften blev udskrevet,

at hun, til at underbygge sine påstande, bad Metro Service om at sikre videooptagelserne fra Ørestad st. samt fra toget den pågældende morgen,

at hun på ingen måde er svindler eller bedrager og bruger klippekort hver morgen og har et 3-måneders pensionistkort, som jo ikke gælder i det pågældende tidsrum, hvorfor hun også har et klippekort,

at andre personer i toget overfor stewarden bevidnede, at de havde set hende forgæves prøve at klippe sit kort,

at hun er dybt forundret over den behandling, som hun har fået, ikke mindst fordi hun tidligere har været ude for ikke at kunne klippe sit kort, og hun fik da at vide af en af Metro Services stewarder, at man må tage med til næste station og klippe sit kort der, hvilket hun jo rent faktisk blev forhindret i den pågældende dag,

at metrostewarden burde have udvist lidt konduite og hoppet af og klippet hendes kort, da sagen i så fald havde været ude af verden,

at hun ikke ved, om stewarden, som oprindeligt oplyste hende om, at hun måtte køre med til næste station og klippe sit kort der, har handlet efter metroens regler, men at billetterning af metroens stewarder ikke er noget bevis for, at de handler efter reglerne, de er jo også mennesker og mennesker begår fejl,

at Metro siger, at det ikke giver mening fordi de laver stikprøvekontrol, men at det heller ikke giver mening, når mennesker begår kriminalitet, når de ved de kan blive straffet,

at det heller ikke giver mening at køre uden gyldig rejsehjemmel for bevidst at snyde, når man ved, at Metro foretager uanmeldt billetkontrol,

at det med hensyn til oplysningen om køb af kontantbilletter kræves, at man har kontanter på sig, hvilket vel ikke kan være et krav, når man har et ubeskadiget klippekort,

at Metro påstår, at der kun er forsøgt stemplet i én automat, hvilket ikke er korrekt,

at klageren stiller spørgsmålstejn ved, hvorfor metro ikke fremlægger video på deres påstand. Metro Service må bevidst have undladt at sikre optagelserne, som taler til hendes fordel, men hun sender gerne et foto eller møder personligt op, så Metro ved hvordan hun ser ud,

at metro påstår, at hun blev antastet af deres steward på Sundby st., hvilket ikke er korrekt. Hun blev antastet mellem Ørestad og Bella Center st. Hvorfor lyver metro, der er video i togene,

at metro i deres første svar på hendes klage påstår, at de kontrollerer alle klippeautomater en gang i døgnet,

at dette er et postulat, som ikke har hold i virkeligheden, hvilket hun ved fra en bekendt, som tidligere har arbejdet som Metrosteward, samt

at hun fastholder sin forklaring, og at videooptagelserne kan underbygges af at andre, hende ukendte personer, bevidnede hendes forklaring om, at hun og andre passagerer ikke kunne klippe deres kort i de opstillede automater,

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel, som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. 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 der i den konkrete sag er udstedt en kontrolafgift til klager, da denne ikke havde klippet sit klippekort inden ombordstigning,

at Metro Service har været i kontakt med deres tekniske afdeling, som har ansvaret for billet- og klippeautomater på metrostationerne, og her oplyses, at der ikke er været registreret fejl på klippeautomaterne på Ørestad st. den pågældende dag,

at hvis klager har oplevet, at samtlige klippeautomater var defekte, er der overvejende sandsynlighed for, at fejlen i stedet har været på klagers klippekort,

at Metro Service ikke har noget billede af klagers klippekort, men kan oplyse, at det påhviler indehaveren at holde kortet i en sådan stand, at det kan klippes i automaterne,

at stewarden på kontrolafgiften har noteret, at klager kun havde prøvet en klippeautomat og angiveligt havde taget tre mands ord for, at ingen andre automater virkede,

at følgende fremgår af informationsvæggen på Ørestad st.:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Samt

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

at henset til ovenstående mener Metro Service at have skiltet tydeligt med, at man selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel, at man risikerer en kontrolafgift, hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel samt hvorhenne man kan søge hjælp,

at klager ikke oplyser, hvor og hvornår hun har fået at vide, at man blot kan stige ombord og tage metroen til næste station, hvor man så kan stå af og klippe,

at stewarderne i billetteringstræningen lærer, at hvis man undtagelsesvist giver en kunde lov til at køre på en strækning uden gyldig rejsehjemmel, så vil stewarden forlods oplyse kontrolrummet om dette samt om kundens navn og den pågældende strækning,

at samtlige stewards er bekendt med, at der laves stikprøvekontrol i metroen, hvorfor det ikke vil give mening at sige, at man blot kan stige ombord uden billet,

at det skal bemærkes, at det desuden er muligt at købe kontantbilletter i automaterne på samtlige stationer, ligesom man også kan købe billet via mobiltelefonen – vejledning til sidstnævnte findes på informationstavlerne på stationerne,

at de henset til ovenstående ikke finder det godtgjort, at der har været fejl på samtlige klippeautomater på Ørestad st. den pågældende dato,

at de heller ikke finder, at klager har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

at videoovervågning ikke gemmes i så lang tid, at det er muligt at benytte den i forbindelse med behandling af kundeklager,

at videoovervågning, efter Metro Services opfattelse, sjældent vil kunne bidrage, da de ikke indeholder lyd, og kun viser en del af stationen, afhængig af indstilling,

at de vurderer, at kameraovervågning i den konkrete sag heller ikke vil være relevant, da de ikke ved hvordan klager ser ud,

at det fremgår af kontrolafgiften, at denne er udstedt efter Sundby st. frem til Islands Brygge,

at de ikke ved, hvem den tidligere steward, som klager refererer til, er, men at de blot kan konstatere, at han/hun i så fald ikke har passet sit tidligere job som steward,

at såfremt fire automater på samme tid havde været defekte, ville teknisk afdeling have noteret dette samt

at der ved en gennemgang af de udstedte kontrolafgifter for det pågældende tidspunkt, ikke er fundet øvrige kontrolafgifter, hvor andre klagere har gjort gældende, at der var defekte klippeautomater på Ørestad st.

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:

Det fremgår af Metroens rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet hun ifølge det oplyste ikke havde kunnet stemple sit klippekort på Ørestad st.

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registreret fejl på klippemaskinerne på Ørestad st. Det kan derfor ikke afvises, at den manglende stempling skyldtes forhold ved klagerens klippekort. Da klageren endvidere kunne have billetteret på anden måde, enten ved at købe en billet i en automat, som forefindes på stationer, og som tager imod mønter og betalingskort, eller ved at købe en mobil-billet, findes der ikke at foreligge sådan særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at stewarden har oplyst, at han også steg på metroen på Ørestad st., og klageren burde derfor have rettet henvendelse til stewarden straks.

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

Ankenævnet bemærker videre, at Metro Services svar om videooptagelser kunne forstås således, at disse under visse omstændigheder ville kunne udleveres, men Metro Service har i tidligere sager oplyst, at videooptagelser kun udleveres til politiet i forbindelse med politimæssig efterforskning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 22. september 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized and cursive, with a large initial 'T' and 'V'.

Tine Vuust
Nævnformand