

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

Journalnummer: 2009-0283

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. samt erstatning for mistet tøj og for dårlig behandling af kontrolløren.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. oktober 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. november 2009.

Klageren har oplyst, at hun rejste den 4. august 2009 til Danmark fra Sverige og skulle fra Nørreport station til Bella Center. Hun havde købt et klippekort i en automat, men glemte at stemple dette inden ombordstigning i Metroen.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel ved Kgs. Nytorv blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Da hun ikke kunne finde ID til brug for udfyldning af afgiften, bad kontrolløren hende på en meget ubehagelig måde om at åbne sin taske og lede efter det. Da hendes taske var stor og hun stod i vejen for øvrige passagerer, bad han hende om at stige ud på perronen. Hun havde problemer med tøj, der var ved at falde ud af tasken, men var tvunget til at slæbe den åbne taske ud af Metroen. Senere gik det op for hende, at hun havde mistet noget tøj og et håndklæde.

Hun skrev en mail til Metroservice via Metroselskabets hjemmeside efter hun kom hjem til Sverige, men da hun efter flere uger ikke hørte fra dem, ringede hun. Her blev hun bedt om at skrive en mail til en adresse, som de gav hende. Herefter skrev hun den 8. oktober 2009.

I Metroservices svar af 2. november 2009, beklagede de, at klagerens møde med personalet ikke havde levet op til hendes forventninger og fastholdt kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det er åbenbart at hun ikke forsøgte at snyde men glemte at klippe det nyindkøbte kort, og at hun lige var kommet til Danmark,

at kontrollørens adfærd var ubehagelig og gjorde hende nervøs, bange og ukoncentreret,

at han bad hende stille tasken på gulvet for at åbne den og lede efter ID-kort men bagefter sagde at den fyldte og spærrede gangen og skulle flyttes til en anden plads, hvilket hun gjorde men også der sagde han at den spærrede for de øvrige passagerer, hvorefter han tvang hende ud på peronen uden chance for at hun kunne nå at lukke sin overfyldte taske,

at hun var meget bange for kontrolløren og besluttede sig for at forlade København, men da hun ikke kunne få refunderet udgiften til overnatning blev hun og tog til Bella Center, hvor hun mødte en amerikansk mand, der havde været ude for samme oplevelse, og som sikkert også har klaget over denne,

at hun den følgende dag uden held forsøgte at finde Metroservice for at klage,

at hun skrev en mail til dem via deres hjemmeside efter hun kom hjem til Sverige, men da hun efter flere uger ikke hørte fra dem, ringede hun til dem og blev bedt om at skrive en mail til en adresse, som de gav hende – hun har altså rettet henvendelse til dem tidligere end den 8. oktober 2009, samt

at hun er 60 år og vil have erstatning for den behandling, hun har været udsat for og for det mistede tøj og håndklæde. Dette har Metroservice ikke taget stilling til i deres oprindelige svar, hvilket har betydet, at hun har måttet betale 160 kr. for at få sagen behandlet i ankenævnet.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter Movia's takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel,

at klageren glemte at stemple,

at de er meget kede af, hvis klageren har fået den behandling, der beskrives i klagen, hvorfor de har talt med stewarden, som på ingen måde kan genkende den refererede episode og heller ikke kender til, at der skulle være glemt eller efterladt noget tøj på stationen. Til gengæld oplyste han, at han gav klageren rigeligt med tid til at finde den ønskede legitimation,

at kontrolafgiften blev udstedt den 4. august 2009, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende,

at først den 8. oktober 2009 blev de kontaktet telefonisk, hvor de bad klageren sende en mail eller et brev, da proceduren for anke er, at denne skal være skriftlig. Denne skriftlige anke modtog de via mail samme dag kl. 15:59:52,

at under normale omstændigheder ville en sådan anklage rettet mod servicepersonalet udløse en øjeblikkelig undersøgelse via sikkerhedsafdelingen, som kan gennemgå de bandede videooptagelser fra tog og stationer. Men klagerens henvendelse kom imidlertid først 55 dage efter episoden, og da de på daværende tidspunkt kun opbevarede optagelserne mellem 8 og 30 dage, har de ikke haft mulighed for at undersøge episoden ved selvsyn, og har derfor haft medarbejderen til samtale,

at de den 9. oktober 2009 sendte klageren en mail om, at henvendelsen var modtaget og ville blive besvaret inden for 3 – 5 uger, og den 2. november 2009 sendte de brev, hvor de beklagede hendes møde med stewarden samt fastholdt kontrolafgiften,

at henvendelsen, som klageren oplyser at have sendt via hjemmesiden, desværre aldrig er modtaget. Den mailadresse, som klageren fik oplyst via telefonen, er den samme, som fremgår af kontrolafgiftens bagside,

at i relation til at klagen også omhandler en krænkende handling, har de oplyst, at de har talt med stewarden, der ikke genkender episoden. Det beklages, at de ikke har svaret tydeligt nok på dette i svaret til klageren den 2. november 2009,

at de har gennemgået alle henvendelser i perioden fra den 1. – 15. august 2009, men har ikke kunnet finde nogen henvendelse fra en amerikansk turist, som er blevet dårligt behandlet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stemping af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun havde glemt at stemple sit klippekort. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Da de foreliggende oplysninger om det passerede i forbindelse med kontrollen af klagerens rejsehjemmel er modstridende, har ankenævnet ikke inden for rammerne for sit virke mulighed for at tage stilling til klagen over kontrollørens adfærd eller til, om der foreligger et erstatningsgrundlag vedrørende mistet tøj.

Imidlertid finder ankenævnet, at Metroservice A/S i sit svar til klageren af 2. november 2009 burde have taget stilling til den del af hendes klage, der vedrørte erstatning for mistet tøj og håndklæde, således at klageren kunne have fået en gratis bedømmelse af den del af sin klage. Klagegebyret som klageren har betalt for at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, skal Metroservice A/S herefter godtgøre klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. men skal godtgøre klageren 160 kr.

Klageren skal herefter betale 440 kr. til Metroservice A/S. Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. april 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand