

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0246

Klageren: XX

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Automat kunne ikke stemple kortet.

**Ankenævnets
sammensætning:**

Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. september 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 21. oktober 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle den 25. september 2009 rejse med Metroen fra Kgs. Nytorv, og ifølge det oplyste forsøgte hun forgæves i fem forskellige automater på 1. sal at klippe sit klippekort. Hun forsøgte herefter forgæves at stemple i de to automater på etagen under.

Uden at kunne finde en metromedarbejder steg klageren med sin datter på Metroen, da hun regnede med at stemple ved omstigning til bus på Christmas Møllers plads.

Imidlertid var der på Christmas Møllers Plads kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende klip.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det er urimeligt at pålægge en passager, der netop har 'udfoldet rimelige bestræbelser' på at få stemplet sit kort, at betale en overpris på knap 40 % af billetprisen ved køb af en enkelt billet, fordi Metroens eget materiel ikke er funktionsdygtigt. Det er og bliver Metroens ansvar, at materiellet fungerer,

at hun forsøgte samtlige 5 automater, og ingen ville tage hendes klippekort,

at hun dagen efter skulle med Metroen igen, og heller ikke denne gang kunne hendes kort stemple i automaten. Denne gang benyttede hun sig af den grønne "out of order" knap ved siden af elevatorens røde alarmknap, hvis funktion, hun dagen forinden var blevet belært om. Skæbnens ironi ville, at det var den selvsamme servicemedarbejder, der dagen forinden havde givet hende en kontrolafgift på 600 kr., som kom for at hjælpe og sagde, at hun havde tænkt på klageren og hendes børn mange gange siden den foregående dags groteske hændelse. Hun konstaterede, at automaten ikke kunne stemple klippekortet, hvorefter hun åbnede automaten og fik stemplet kortet. Hun sagde, at situationen, som de meget ofte blev konfronteret med, er meget utilfredsstillende, men at hun jo blot passede sit arbejde, og det eneste, der kunne ændre på situationen, var hvis kunderne gik videre i systemet med problemet,

at situationen er bizar, idet klageren gjorde alt for at få klippet kortet. Og da hun skulle videre med bus, kan der ikke herske tvivl om hendes ret elementære ønske om at stemple. Hendes treårige datter gik tilmed med kortet i hånden og kunne meddele servicemedarbejderen, at automaterne ikke virkede. Takken herfor? En regning på 600 kr.,

at Metroservice tager fejl, hvis de tror, der var tale om et defekt kort, det var der ikke. Hun havde klippet kortet tidligere samme dag, da hun skulle ind til Kgs. Nytorv. Hendes erfaring er, at automaterne nogle gange kommer til at klippe kortet lidt skævt, hvilket Metroservice nok godt selv er klar over - hvorfor skulle det ellers have en effekt, når en medarbejder åbner automaten og stempler manuelt?

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 Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at kunden selv skal sikre sig på forlangende at kunne fremvise gyldigt og korrekt stemplet billet eller klippekort,

at hvis det af en eller anden årsag ikke måtte være muligt at få klippekortet klippet i en af klippekortsautomaterne, må der købes billet i billetautomaten alternativt købes en sms-billet. Har kunden ikke mulighed for nogen af disse alternativer, kan et af de gule opkaldspunkter på metrostationer eller opkaldspunktet på billetautomaten benyttes. Disse opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede og eventuelt få en steward sendt til stationen, måtte dette blive aktuelt,

at der på Kongens Nytorv er opstillet syv klippekortsautomater – fem på mellemniveau og to på perronniveau,

at det af tjeklisterne fremgår, at der den 25. september 2009 ved tjek om formiddag og eftermiddag er noteret, at der er to ud af de syv maskiner, som har en fejl. Disse maskiner indberettes omgående til fejlretning. Der var således fem funktionsdygtige klippeautomater på stationen, hvorfor der har været tilstrækkelig mulighed for at kunne stemple sit kort,

at denne sag er meget lig klagesag 2009-0067, hvor endelig afgørelse fra Ankenævnet forelå den 6. oktober 2009,

at ved henvendelse til en hvilken som helst DSB kiosk vil det være muligt at bruge et delvist benyttet klippekort som betaling. Er en passager således i besiddelse af et kort, som ikke kan klippes, kan dette bruges som betaling ved køb af et nyt klippekort,

at det hænder fra tid til anden, at kundernes klippekort bliver slidte (bløde og bøjelige). I sådanne tilfælde kan det være svært og til tider umuligt at stemple kortet. Sådanne kort kan dog indimellem stemples, hvis en af Metroens medarbejdere åbner maskinen og "støtter" kortet. Kortets afstand til stempelfunktionen bliver på denne måde kortere og ved at "støtte" kortet, afstives dette. Disse situationer registreres ikke som fejl,

at idet klager tilsyneladende ikke umiddelbart kunne få sit kort klippet, hverken den 25. eller den 26. september 2009, kunne det vel antages, at kortet er for bøjeligt og derfor har meget svært ved at blive klippet. Dette opleves typisk, når der resterer 1 – 3 klip på et klippekort, eller hvis opbevaring af kortet ikke har været god nok, samt

at det gule opkaldspunkt har to knapper – en grøn og en rød. Den grønne (info-knap) sidder til venstre og ovenover denne sidder en pære. Ud for denne pære står der "Out of order". Pæren vil lyse, såfremt opkaldspunktet er ude af drift. Teksten "Out of order" relaterer sig således på ingen måde til selve knapperne. Den røde knap er et alarmopkaldspunkt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og udskifter vedrørende fejlmelding.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsrepræsentanten 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 stempeling 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, at klageren steg på Metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Ifølge oplysningerne fra Metroens service var der registeret fejl på to af stempelautomaterne på stationen på det omhandlede tidspunkt. Der forefindes i alt syv automater på den pågældende station.

Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at der foreligger en fejl ved selve konstruktionen af klippekortet, og på baggrund af oplysningerne om, at klageren forgæves forsøgte at stemple i 5 automater, er det ankenævnets opfattelse, at problemerne med at stemple må skyldes kortets tilstand, og at dette beror på klagerens forhold. Ankenævnet finder herefter, at risikoen for, at

klageren ikke kunne stemple sit kort i de fem automater, hun prøvede, og som ikke var fejlmeldte, påhviler klageren og ikke Metroservice A/S.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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 forsikringselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. maj 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand