

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0288

Klageren: XX
Trondheim, Norge

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Kvittering ej billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 22. september 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. november 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste i Metroen med sin ægtefælle og datter fra Frederiksberg Metrostation mod Lufthavnen og købte forinden to billetter i automaten med kreditkort. Efter købet tog de de to taloner, der lå i bakken i automaten.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel viste det sig imidlertid, at de kun havde fået én billet med, idet den anden var kvittering for en tidligere passagerers køb af billet. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

På kontrolafgiften har stewarden anført følgende bemærkninger: "Købt 2 billetter men kun fået den ene med, da toget "pludselig" kom. Flink og venlig."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at de har købt og betalt to billetter og regnede med at de fik to billetter med fra automaten, derfor læste de ikke på dem,

at sagen er behandlet af Metroservice efter reglerne, men det bør tages i betragtning, at klageren og ægtefællen forsøgte at gøre alt rigtigt, og at det var første gang, at de rejste med Metroen og de vidste derfor ikke, at der bliver udskrevet en kvittering for køb af billet,

at de ikke forsøgte at snyde og som turister kendte de ikke nogen, som de ville have kunnet give en billet videre til, hvorfor der er tale om et hændeligt uheld, som ikke bør lægges dem til last, samt

at de ved udskrift fra kreditkortoversigt kan dokumentere, at de har betalt for to billetter.

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

at Metroen kører som de øvrige trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningsystem, hvor det er kundens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort inden påstigning,

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. En billet er upersonlig (og vil kunne overdrages til tredje mand), hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændebruger på billetteringstidspunktet.

Reglerne gælder for alle – også norske turister,

at det tydeligt fremgår af billetter, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Af kvitteringen fremgår maskinens nummer, adressen på maskinens fysiske placering (stationsadresse), dato og tid, korttype og -nummer samt efterfølgende en del tekniske informationer og koder. Det fremgår ikke af denne kvittering, hvilken type billet, fra hvilken og til hvor mange zoner, der er købt billet til,

at ved besøg i udlandet er det naturligt at have behov for at sætte sig ind i lokale regler. Derfor er det vigtigt, at informationen er til rådighed. Metroen har på alle stationer og på billetautomater informationer på både dansk og engelsk. Ved spørgsmål, der relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Herudover er det muligt at kontakte kontrolrum via de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer og i alle tog. Kontrolrummet er bemandet 24 timer i døgnet og det vil være muligt at få sendt en af runderende stewards til assistance, måtte det skønnes at være nødvendigt, samt

at der henvises til afgørelsen i klagesag 2009-0001.

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: "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 stempning 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.

Metroservice har tidligere oplyst, at automaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet, og at det ikke er teknisk muligt, at automaten kun udsteder dankortkvittering, men ikke billet.

Klageren har oplyst, at de ikke undersøgte de to taloner, da de regnede med, at begge var billetter.

Herefter, og navnlig når de allerede havde én billet lydende på 31,50 kr., og når kvitteringen så helt anderledes ud og lød på 130 kr., ville det have været åbenbart for dem, hvis de havde undersøgt talonerne, at der ikke var tale om to ens billetter.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at der kan fremlægges bankudskrift, kan ikke føre til et andet resultat, da billetten er et ihændehaverbevis og skal kunne forevises ved kontrollen.

Da ankenævnet jævnligt behandler klagesager, der vedrører det forhold, at passageren tager fejl af kvittering (fra en anden passagers billetkøb) og billet, har ankenævnet rettet en henvendelse til Metroservice A/S, som har oplyst, at man pr. 1. juli 2010 forventer at installere nyt software i maskinerne, således at passagerer aktivt skal vælge en kvittering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice 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 forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnformand