

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0001

Klageren: XX
Sverige

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: 12. november 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. december 2009.

Klageren har oplyst, at hun den 6. oktober 2009 skulle rejse med Metroen fra Christianshavns Torv og flere gange forgæves forsøgte at købe en billet med sit VISAKort. Hun prøvede herefter en anden automat, der efter flere forsøg virkede. Efter et stykke tid kom en kvittering ud, som hun regnede med også ville fungere som billet, da der ikke kom mere ud.

Hun steg herefter på Metroen og ved kontrol af hendes rejsehjemmel kl. 16:15, blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

Hun har fremlagt e-mail fra sin bank, hvoraf fremgår, at der den 6. oktober 2009 kl. 16.01 er foretaget et køb med hendes VISAKort.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at e-mailen fra banken dokumenterer, at hun få minutter inden kontrolafgiften foretog et køb af billet med sit VISAKort,

at afgørelsen er truffet uden hjemmel i lovgrundlag vedrørende forbrugere, samt

at det er forvirrende og misvisende at Metroen i Danmark ikke som i Sverige og Norge kun udsteder én kvittering, der både er kvittering og billet.

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 et fælles 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. En billet er upersonlig, 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 ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at billetautomaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet. Det er derfor ikke teknisk muligt, at automaten kun udsteder en kreditkortkvittering og ikke billet,

at der ikke har været fejl på nogen af maskinerne omkring kl. 16.00, hvor klager oplyser, at have benyttet automaterne,

at af billetten fremgår tydeligt om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Af kvittering 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 såfremt passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er det altid muligt at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle metrostationer og i alle tog. Ved spørgsmål der relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet, samt

at der henvises til ankenævnets afgørelse 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: "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 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 til klagesagen oplyst, at automaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet, at det ikke er teknisk muligt, at automaten kun udsteder dankortkvittering men ikke billet, samt at der ikke har været driftsproblemer med den pågældende automat på det omhandlede tidspunkt.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren tog en kvittering fra en tidligere passagers køb af billet fremfor at vente på udskrift af sin egen billet. Ved kontrol af kvitteringen ville det have været åbenbart, at denne ikke var hendes billet.

Ankenævnet har i tidligere afgørelser udtalt, at det forhold, at der forevises dokumentation for købet af billet på klagerens visa-kort, ikke er tilstrækkeligt. Der er ikke i øvrigt oplyst sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel, hvorfor klagen ikke tages til følge.

Da ankenævnet jævnlige behandler sager, hvor klageren har taget 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 A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved