

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0152**Klageren:** XX
2791 Dragør**Indklagede:** Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 18. juli 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 26. juli 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 17. juli 2011 omkring kl. 08:00 med metroen fra Kastrup Lufthavn til Nørreport station og derfra med S-tog videre til Bernstorffsvej st. i Hellerup. Ifølge klageren virkede stempelmaskinen på perronen ikke, og han kontaktede derfor Metro Kundeservice via opkaldspunktet placeret ved stemplemaskinen.

Ifølge Metroservice fik klageren at vide, at der snarest ville blive sendt en servicemedarbejder.

Ifølge klageren valgte han at stige på metroen, fordi det er hans erfaring, at der kan gå mellem 10 – 30 minutter, før servicemedarbejderen dukker op. Da klageren havde et møde i Hellerup kl. 09:00, kunne han ikke tåle at blive forsinket.

På rejsen ind mod Nørreport station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hans klippekort ikke var stemplet, blev han pålagt en kontrolafgift kl.08:20. Ifølge klageren fortalte kontrollørerne, at de var blevet oplyst om, at han var steget på Metroen uden gyldig billet, og han var den eneste passager, hvis rejsehjemmel blev kontrolleret. På kontrolafgiften er noteret følgende: " pax havde et klippekort som han ikke kunne klippe i lufthavnen. pax brugte opkaldspunkt, men gad ikke vente. Kollega var fremme 30 sekunder efter at han havde kaldt op. pax tog toget... uden billet."

På Nørrebro Station stemplede klageren sit alle-zoners klippekort og sendte det efterfølgende ind til Metro Kundeservice sammen med en anmodning om at få annulleret kontrolafgiften. Klageren gjorde gældende, at stempelmaskinen på Kastrup Lufthavn station var i stykker og at han ved stemplingen på Nørreport Station havde haft gyldig rejsehjemmel for hele rejsen, når der var stemplet på et alle-zoners kort.

Metro Kundeservice afviste klagerens anmodning med udgangspunkt i selvbetjeningsprincippet, og at der på alle perroner er opstillet flere stempelmaskiner, hvorfor klageren kunne have valgt en anden maskine eller købt billet på anden vis. Ligeledes afviste Metro Kundeservice klagerens indsendte klippekort, idet et klippekort er upersonligt og derfor kun kan godtages i kontrolsituationen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han er blevet pålagt en kontrolafgift efter henvendelse til Metro Kundeservice om at stempelmaskinen ikke virkede på Kastrup Lufthavn,

at det er ukorrekt, når Metroservice gør gældende, at klippekort er upersonlige, idet den pågældende steward, som uddelte kontrolafgiften tog et billede af klagerens klippekort, og Metroservice har derfor haft mulighed for at sammenligne det med det indsendte og stemplede kort, og det undrer ham hvorfor der blev taget foto af klippekortet, hvis ikke det skulle kunne anvendes ved en evt. klagesag?

at han i øvrigt sendte et billede af det stemplede klippekort ved sin første henvendelse til metroservice d. 18/7, og derfor undrer det ham at de ikke skulle have modtaget det, at han henvendte sig til info/alarm service i god tro og orienterede om, at deres automater ikke virkede. Men han blev ikke orienteret om, hvor lang tid der ville gå før en metro medarbejder dukkede op, og grundet tidligere erfaringer med lang ventetid på servicemedarbejdere, valgte han at stige på metroen. Havde han vidst, at der kun ville gå et minut, havde han ventet,

at Metros Infocenter så dette på overvågningsvideoen, hvorfor de også må have set, at han forsøgte at stemple sit klippekort endnu engang, før at han steg på metroen,

at han stemplede sit kort på Nørreport Station,

at det er ret svært at opfylde kravet om at rejse med gyldig billet, når Metros maskiner ikke virker,

at han hverken bevidst eller med fortsæt har forsøgt at snyde sig til at rejse uden gyldig billet, men han ikke fik muligheden for at stemple sit klippekort,

at det, at han refererer til, at kontrolrummet fulgte hans færd på overvågningen, skyldes, at de 2 stewarder fortalte ham, at de havde fået at vide, at man havde set ham stige på (uden gyldig billet), og derefter orienterede kontrolrummet de stewarder, som var i nærheden,

at desuden var han den eneste, som blev kontrolleret i den pågældende metro,

at mht. andre betalingsmidler, havde han hverken kontanter eller dankort med, og han ved ikke hvordan, man betaler via mobiltelefon, samt

at efter at han har fået bil, benytter han kun metro, tog og bus 2 - 4 gange om året og har derfor altid skuffen fyldt med klippekort, når han skal bruge det. Men han kan forstå, at man skal have alt med for at kunne betale for en rejse i tilfælde af, at dankort maskinen, møntautomaten eller klippekortsautomaten ikke virker, og hvis ens mobiltelefon er løbet tør for batteri.

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

at metroen kører - som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet, gyldigt periodekort eller korrekt stemplet klippekort, inden rejsen påbegyndes,

at som udgangspunkt er Lufthavnen station altid bemandet med mindst 1 steward, hvorfor assistance relativt hurtigt kan forventes,

at i denne konkrete situation havde medarbejderen, som billetterede klager, i sine interne notater skrevet, at den tilkaldte steward var på stationen mindre end 1 minut efter, anmodningen kom fra kontrolrummet,

at klageren imidlertid valgte – jf. klagerens mail af 18. juli 2011 – at sætte sig ind i toget, velvidende, at han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel,

at i tilfælde hvor en klippekortsautomat ikke virker, vil det stadig være muligt at anskaffe sig anden form for gyldig rejsehjemmel, enten ved at købe billet eller klippekort i en af de opsatte billetautomater på stationen eller ved at købe billet eller klippekort via mobilen,

at på infotavlen **“Velkommen / Metroinformation”** som forefindes på stationen fremgår det af punkt 3: *“Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.”*

Endvidere henvises til hjemmesiden www.m.dk, hvor det under Kundeservice er muligt at se aktuelle pjecer, bl.a. Metroens Rejseregler samt de Fælles rejseregler, der gælder for bus, tog og Metro.

at hvorvidt et klippekort er upersonligt eller ej er irrelevant i forhold til denne konkrete sag, idet der ikke er stemplet på det pågældende kort,

at når et opkaldspunkt benyttes, kan operatøren ikke give noget tidsestimat men vil altid oplyse, at der hurtigst muligt vil blive sendt en medarbejder frem,

at klageren skriver, at det på overvågningsvideoen kan ses, at han inden ombordstigningen igen forsøgte at stemple sit kort. Medarbejderne i kontrolrummet følger ikke den enkeltes færd efter et opkald via opkaldspunktet, og det er ikke muligt at gennemse eventuelle optagelser fra en station som led i den efterfølgende sagsbehandling hos Kundeservice,

at klageren således ikke på noget tidspunkt har fået tilladelse til at påstige og foretage sin rejse uden først at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel,

at Metro Kundeservice ikke helt forstår klagerens punkt, hvor han skriver, at klippekortet kan bruges som sammenligningsgrundlag. Stewarden, som billetterede klageren, har taget et billede af et klippekort, som ikke var stemplet og derfor ikke var gyldigt som rejsehjemmel,

at der på stationerne flere klippekortsautomater – på Lufthavnen er der opsat 2,

at Metro har haft kontakt til deres tekniske afdeling. Her kan man ikke se, at der skulle være noteret noget om fejlfremte stempelmaskiner på den pågældende station den pågældende dag,

at når kontrolrummet kalder op til en steward (eksempelvis som i dette tilfælde, hvor der rekvireres hjælp til klager på Lufthavnen station), sker dette over det fælles radionet, hvilket vil sige, at alle stewards hører beskeden. Da kontrolrummet konstaterede, at klageren valgte at stige om bord på toget og dermed forlade stationen, oplystes dette over samme radionet. Der er således ikke tale om, at kontrolrummet fulgte klagerens færden og orienterede de stewards, som var i nærheden om, at klageren var steget på metroen uden gyldig billet,

at stewarderne arbejder i inddelte områder, og stewarden, som klageren henviser til, kom i forbindelse med billetteringen af klageren udenfor sit område, hvorfor han efter endt udskrivning af kontrolafgiften, steg af metroen for at returnere til "sit eget område". Formentlig er det dette, som klageren opfatter som om, han var den eneste, der blev billetteret,

at der ikke foretages konsekvent billetkontrol, men stikprøvekontrol, samt

at vedrørende køb af mobilbillet er der på alle stationer skiltning, som forklarer, hvordan en sms-billet købes. Herudover er det muligt at få hjælp til købet ved at benytte opkaldspunktet på billetautomaten – alternativt et af de gule opkaldspunkter, som findes på alle metrostationer. Begge opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet døgnet rundt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 opbe-

vares 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 på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Metroservice gør i klagesager for ankenævnet gældende, at passageren skal henvende sig til kontrolrummet via opkaldspunkterne på metrostationen for at få vejledning i tilfælde af, at en stempelmaskine ikke virker.

Det er uomtvistet, at klageren i denne sag søgte hjælp som angivet; nemlig via dette opkaldspunkt. Metroservice har oplyst, at de ikke kan give noget tidsestimat for, hvornår en medarbejder kan være fremme, men at de oplyser, at der hurtigst muligt vil blive sendt en medarbejder frem. Ankenævnet lægger til grund, at dette også gjorde sig gældende i klagerens sag.

Herefter må ankenævnet lægge til grund, at klageren ved opkaldet til kontrolrummet alene modtog den vejledning, at der hurtigst muligt ville blive sendt en medarbejder til stationen. Der blev således ikke angivet nogen ventetid eller henvist til perronens anden stempelmaskine, ligesom klageren fx ikke blev vejledt i at købe en mobil-billet.

Uanset at Metroen ikke kan give et nøjagtigt tidsestimat for, hvornår en medarbejder kan komme til pågældende station, finder ankenævnet, at en passager ikke kan efterlades uden nogen oplysning om, hvor længe man kan forvente at skulle vente. Dette må i hvert fald gøre sig gældende ved rejser med Metroen, hvorefter passageren berettiget kan kalkulere med at kunne rejse med en vis frekvens på det i sagen omhandlede tidspunkt på døgnet.

Henset hertil og til det i øvrigt ovenfor anførte, finder ankenævnet, at Metroservices vejledning til klageren, som netop rettede henvendelse til kontrolrummet, har været utilstrækkelig i det konkrete tilfælde.

Stewarden noterede på kontrolafgiften, at klageren ikke "gad vente" på stationen. Herefter kan det lægges til grund, at stewarden var vidende om, at det var klageren, som havde kontaktet kontrolrummet og derefter havde forladt stationen. Metroservice har ikke bestridt klagerens oplysning om, at han var den eneste, som blev kontrolleret. Metroservice har forklaret det med, at stewarden var uden for sit område, som han herefter vente tilbage til, da han havde kontrolleret klageren.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder, at Metroservice ikke er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Metroservice A/S skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

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 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævningsformand