

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0001

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende billet

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. og 21. januar 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. februar 2009

Sagens faktiske omstændigheder: I forbindelse med en rejse med metroen fra Vanløse til Kgs. Nytorv den 3. januar 2009 skulle klager indløse billet ved betaling med dankort på metrostationen. Klageren har til sagen oplyst, at hun fra maskinen kun modtog én kvittering, som hun antog var billetten, hvorefter hun steg om bord på metroen.

17 minutter senere blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret af en kontrollør, der konstaterede, at der alene var tale om en kvittering for betaling med dankort, men ikke en gyldig billet til rejsen med metroen. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

I brev af 4. januar 2009 anmodede klageren Metro Kundeservice om at eftergive kontrolafgiften bl.a. med henvisning til, at hun bor og arbejder i Roskilde og kun har kørt med metroen én gang tidligere, hvor hun anvendte klippekort, at hun rejste med en veninde, der havde klippekort og også så, at automaten kun udskrev én kvittering, samt at hun har dankortkvittering for købet og derfor ikke havde nogen grund til at rejse uden billet.

Klagerens far rettede den 21. januar 2009 henvendelse til indklagede med supplerende bemærkninger bl.a. om, at klageren ikke havde rejst i flere zoner end købet dækkede ifølge dankortkvitteringen.

Metro Kundeservice fastholdt i breve af 15. og 27. januar 2009 kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og at man havde konsulteret teknikere vedrørende maskinernes funktionalitet.

Metro Kundeservice har på sekretariatets forespørgsel oplyst i brev af 24. og i e-mails af 24. og 25. februar 2009, at automaten udsteder billet før kvittering for betaling med dankort, at det ikke er teknisk muligt, at automaten udskriver kvittering for købet, uden at billetten er udskrevet først, og at det vil fremgå af den tekniske logbog, hvis "stakkeren" løber tør for bon'er, men da der er 2 rum/stakke i maskinen med plads op til 6.000 stk., er dette ikke særligt sandsynligt. Derudover har Metro Kundeservice oplyst, at der som minimum hver morgen trækkes en statusliste over alle maskinerne, der viser en totalstatus på bl.a., hvor mange bon'er, klippekort, mønter etc., der er i maskinen. Endelig har kundeservice oplyst, at der ikke noteret noget i kundeservicelogsbogen om det præcise spørgsmål til teknikerne, men at der ikke har været nogen form for driftsproblemer med billetautomat TVM 130 på Vanløse station, som er den automat, kunden har benyttet ved sit køb.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker annullering af kontrolafgiften på 600 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun rejste med en rejsekammerat, som også har set, at der kun kom én kvittering ud,

at det er spørgsmålet, om automaten virkede,

at hun har betalt med dankort, så det kan dokumenteres, at hun har betalt for rejsen,

at hun havde kvitteringen på sig og troede, at det var en billet, da hun kun har rejst med metro én gang tidligere, hvor hun anvendte klippekort,

at hun ikke rejste uden for de zoner, hun havde betalt for, samt

at en rejsekammerat må kunne fungere som vidne i en sådan sag.

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

at Metroen kører efter Movias takstsystem, der er et selvbetjeningssystem, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig billet/kort, inden rejsen påbegyndes,

at det fremgår af Metroens rejseregler, der er tilgængelige på hjemmesiden, på info-tavler på stationer samt i foldere, der hænger på de fleste stationer, at passageren skal sikre sig korrekt stempling for så vidt angår dato, tidspunkt og zoner,

at billetten er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres,

at når der købes billet i en af metroens automater, udstedes billetten først, og derefter følger kvittering for købet.

SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET: Sekretariatet har indhentet oplysninger fra indklagede om proceduren i forbindelse med udskrivning af billetter/kvittering.

BILAG TIL SAGEN:

Sekretariatets spørgsmål og indklagedes svar vedrørende automatudskrivning af billet/kvittering.
Kopi af parternes korrespondance.
Kopi af metroens rejseregler om billetkontrol.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: Det fremgår af Metroens rejseregler, at rejsende skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder, og selv skal sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift.

Metro Kundeservice 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 anser det herefter ikke for sandsynligt, at billetautomaten kun har udstedt en dankortkvittering og ikke en billet.

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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Indklagede er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal opfylde afgørelsen inden 30 dage efter modtagelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

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 eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. juni 2009.



f. Tine Vuust
Nævnshoved