

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0207

Klageren: XX

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. august 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. september 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle den 22. august 2009 rejse med Metroen fra DRbyen og ville købet et klippekort i automaten med sit dankort. Ifølge klageren kunne dette dog ikke lade sig gøre, hvorefter han steg på en Metro. Før Metroen afgik fra stationen rettede han henvendelse til en steward og oplyste om problemet. Stewarden pålagde ham herefter kl. 14:58 en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at billetautomaten virkede slukket og reagerede ikke på, at han trykkede på klippekort og "godkend" og stak dankortet ind,

at han valgte at stige på metroen uden billet, fordi han ville køre videre til næste station for at købe billet dér, da han troede, at det var, hvad metroen anbefaler, at man gør baseret på, at han gentagne gange har hørt fra folk, der har brugt metroens opkaldspunkter ved lignende problemer, som har fået at vide, at de skulle tage til næste station og købe billet dér,

at Metroen ikke engang var begyndt at køre, da han henvendte sig til personalet,

at han ønskede at købe et klippekort, fordi det er meget dyrere i længden at købe enkeltbillet, hvorfor et ikke er rimeligt, at der bliver krævet sms-billet køb, da prisen for hans rejse ville blive væsentlig dyrere,

at det er meget at forlange, at han skal have 130 kr. i mønter for at kunne købe et klippekort og dermed tage Metroen til den billigst mulige pris, samt

at det ikke er i orden at han skal betale mere, fordi Metroens automater ikke virker.

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 selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort inden om bordstigning,

at kunden selv skal sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller korrekt stemplet kort, som er gyldigt til hele rejsen, ligesom den gyldige rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende,

at hvis der ikke kan købes billet eller klippekort med kreditkort, må kontanter benyttes – alternativt kan en sms-billet købes. Vejledning i bestilling/køb af sms-billet fremgår af den opsatte tekst på billetautomaten,

at ved problemer i forbindelse med køb af billet eller klippekort findes der på selve billetautomaten opkaldspunkt, som kan benyttes. Opkaldspunktet sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede – eventuelt sørge for at der sendes en steward ud til at assistere ved købet,

at sagen er blevet undersøgt i den tekniske afdeling, der har konstateret, at maskinen ikke har været fejlmeldt på noget tidspunkt den pågældende dag. Det er i forbindelse med denne undersøgelse konstateret, at der ikke har været foretaget dankortkøb i tidsrummet mellem kl. 12:30 og 16:30. Om dette skyldes en fejl på maskinen, kan ikke be- eller afkræftes, kun at maskinen virkede i forbindelse med køb kl. 16:30, uden at maskinen har været tilset af en tekniker,

at klageren selv valgte– uden aftale med nogen medarbejder hos Metroen – at stige ombord uden gyldig rejsehjemmel, samt

at Metroservice ikke kan vide, hvad der er årsagen til, at deres medarbejder i kontrolrummet måtte have henvist en eller flere kunder til at indløse billet på den efterfølgende station. En mulig årsag kunne være, at billetautomaten er fejlmeldt til kontrolrummet, og at de derfor er bekendt med problemet, hvorfor de vælger at notere sig navn og adresse, på kunden, som derefter sendes videre til næste station for billetkøb. I sådanne tilfælde vil navnet på kunden, som har fået denne ekstraordinære tilladelse til at køre til næste station for billetkøb, blive meldt ud til stewarden i det aktuelle område. Som udgangspunkt bliver der altid sendt en steward til stationen. Stewarden vil således assistere ved køb af kort eller billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Paternes 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 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 på 600 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få købt billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren i ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Ifølge udtalelsen fra Metroservice kan de hverken be- eller afkræfte, om det skyldes en fejl på maskinen, at der ikke har været foretaget dankortkøb i tidsrummet mellem kl. 12:30 og 16:30. Udtalelsen om, at maskinen virkede ved køb med dankort kl. 16:30, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at det kan konkluderes, at maskinen også virkede på det tidspunkt, hvor klageren forsøgte at købe med dankort.

Ankenævnet finder det herefter ikke tilstrækkeligt godtgjort, at maskinen var uden tekniske fejl.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Metroselskabet skal 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. vedtægtens § 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, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4., da klageren har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 29. april 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved