

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0333

Klageren: XX
8000 Århus C

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 6. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. september 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 29. juni 2012 med bus fra Rødovre omkring kl. 16 for at tage metroen fra Nørreport station til Lufthavnen station, fordi hun skulle hun nå et fly til Aalborg med check-in klokken 17:00.

Ifølge klageren var hun meget tidspresset, da bussen var forsinket. Hun forsøgte at købe billet i en af de to billetautomater på Nørreport station, men den virkede ikke hverken for hende, eller de to passagerer, der forsøgte at købe billet i automaten før hende. Klageren har endvidere oplyst, at den anden automat var påsat et "stopskilt" og derfor heller ikke virkede, samt at hendes teleselskab ikke understøttede køb af mobilbilletter. Der var ingen metrostewarder i nærheden hun kunne spørge til råds, og der ikke var billetautomater på selve perronen, hvorfor hun steg på metroen uden billet.

Klokken 17:01 mellem Amager Strand station og Lufthavnen station blev klageren blev pålagt en kontrolafgift for manglende billet. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende anført i noten:

<Note>Kunne ikke købe billet på kn. st.</Note>

Klageren anmodede den 6. juli 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til overnævnte forløb. Hun anmodede igen i brev af 16. juli 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at det ikke var teknisk muligt for hende at købe en billet på

perronen. Indsigelsen var vedlagt en 2 zoners busbillet gyldig fra zone 32 den 29. juni 2012 klokken 16:30 samt flybilletten til Aalborg.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 24. august 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at Nørreport er et trafikalt knudepunkt, hvor der findes et DSB billetkontor. Metro Service anførte desuden, at man i lignende situationer kan benytte de gule opkaldspunkter, som er opsat på alle stationer, og som sætter passageren i direkte forbindelse til kontrolrummet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at omstændighederne vedrørende billetkøb den pågældende dag ikke var normale, og at krav om gyldig billet derfor ikke kan fastholdes,

at hun udfoldede rimelige bestræbelser på at købe gyldig billet,

at det var første gang hun rejste med metroen, og at det derfor var naturligt, at hun ikke kendte til alle procedurer, der hører til, når billetautomaterne ikke virker,

at hun var meget tidspresset og derfor ikke havde tid til at undersøge alle mulighederne for at erhverve sig gyldig billet,

at bussen, som hun rejste med til Nørreport station, var forsinket grundet trafik, og at hun derfor havde mindre tid, end hun havde regnet med,

at hun hverken kunne betale med mønter eller kreditkort i den pågældende billetautomat,

at informationen om opkaldspunkter ikke er gjort tilstrækkeligt klar for personer, der ikke kører med metroen til dagligt,

at det fremgik af billetautomaten, at opkaldspunktet kun skal benyttes i nødsituationer, samt

at hun gik ud fra at hendes busbillet var gyldig zonemæssigt til Lufthavnen station.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

at det i tilfælde, hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift,

at klagerens oplysninger er blevet undersøgt hos den tekniske afdeling, som oplyser, at der var problemer med den ene billetautomat fra omkring klokken 16:00 til klokken 09:00 dagen efter, men at den anden automat virkede fint, idet der også blev foretaget flere billetkøb i tidsrummet mellem klokken 16:30 og 17:00,

at det således ikke er korrekt, at der ikke kunne erhverves gyldig rejsehjemmel på stationen,

at der på selve billetautomaten findes et opkaldspunkt, som kan benyttes, hvis der er problemer med at købe billet, og at dette opkaldspunkt sætter passageren i direkte forbindelse med kontrolrummet, samt

at der på alle stationer findes gule opkaldspunkter, som ligeledes sætter passageren i kontakt med kontrolrummet, og som kan benyttes, hvis passageren har spørgsmål om brug af metroen, herunder køb af billetter, zoner m.v.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse 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, som fortsat er gældende, 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 opbevares 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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Ifølge den elektroniske kontrolafgift foreviste klageren ved kontrollen i metroen ingen form for rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har efterfølgende indsendt en billet til 2 zoner fra zone 32. Denne billet var ikke gyldig i zone 04, hvor klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret, og desuden kan efterfølgende indsendelse af billetter efter ankenævnets faste praksis ikke indgå i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Ankenævnet lægger til grund, at der blev foretaget i billetkøb fra den ene automat i tidsrummet 16:30 – 17:00, således som det ifølge Metro Services tekniske undersøgelser gøres gældende. Ankenævnet kan herefter ikke afgøre om det beroede på klagerens betalingskort, at dette ikke kunne anvendes til køb af billet.

Klagerens oplysning om, at hun ikke var bekendt med forholdene om rejse med metroen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at passagerer, som skal med et fly, må beregne rimelig tid til uforudsete hændelser, når de planlægger deres rejse til lufthavnen, samt på, at der på Nørreport Station var åbent billetsalg på tidspunktet for klagerens forsøg på køb af billet i automaten.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand