

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0208

Klageren: XX
3400 Hillerød

Indklagede 1: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

CVR: 21 26 38 34

Indklagede 2: DSB S-tog A/S

CVR: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet stempel på klippekort samt klage over sagsbehandling i DSB.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 28. februar 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 13. august 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 21. februar 2012 fra Hillerød station med S-tog. Hun skulle have været med en afgang kl. 16:32, men grundet aflysning af dette tog, fordi et andet tog holdt med en bremsefejl på Københavns Hovedbanegård, kom hun først af sted fra Hillerød station kl. 16:42. Hun anvendte som rejsehjemmel ét klip på et klippekort til alle zoner. Klippekortet var stemplet kl. 16:45 og havde en gyldighed på 2 timer, hvor sidste påstigning skulle finde sted.

Hun ankom til Nørreport station kl. 17:20, hvilket ifølge klageren var 20-25 minutter senere end hendes oprindelige rejseplan.

Efter et ophold skulle hun med metro videre til Forum på Frederiksberg, og kl. 18:52 steg hun på metroen på Nørreport station. Ifølge klagerens oprindelige rejseplan ville hun have kunnet rejse til Forum på det samme klip, men grundet det aflyste tog, kunne hun ikke nå at stige på metroen, inden klippekortet udløb kl. 18:45. Klageren havde imidlertid glemt forsinkelsen og stemplede ikke klippekortet på ny inden metro-rejsen.

Efter Nørreport station kl. 18:55 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet klippekortets gyldighed var udløbet, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren blev hun af metro stewarden anvist at klage til DSB Kundeservice efter at klageren havde oplyst om forsinkelsen hos DSB.

Klageren kontaktede DSB Kundeservice den 28. februar 2013, der henviste hende til Metro Service, som havde udstedt kontrolafgiften.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften.

Den 5. marts 2013 rykkede klageren Metro Service for svar.

Metroservice fastholdt kontrolafgiften den 30. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet. Metro Service gjorde desuden opmærksom på, at DSB og Metro Service er to uafhængige selskaber, hvorfor kontrolafgifter hos Metro ikke kan afskrives grundet forsinkelser hos DSB, og i tilfælde af forsinkelser skal kunden stadig sørge for at have gyldig rejsehjemmel.

Klippekorts gyldighed:

Klippekort, voksne (Over 16 år)		
Zoner	Pris	Gyldig
2	150,-	1 time
3	200,-	1 time
4	250,-	1½ time
5	305,-	1½ time
6	365,-	1½ time
7	415,-	2 timer
8	470,-	2 timer
Alle	490,-	2 timer



Klagerens klippekort

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun modtog en kontrolafgift i metroen den 21. februar 2013 som følge af forsinkelse i S-togskøreplanen, hvilket hun har klaget over for 6 måneder siden, men først nu har hun fået svar,

at hun kom til Hillerød Station den 21. februar 2013 kl. 16:25 med forventet afgang kl. 16:32. Denne afgang viste sig at være aflyst, og hun kom af sted omkring kl. 16:43. Togturen til Nørreport

Station trak ud, da der var kø ved de københavnske stationer, eller hvad årsagen end var. Under alle omstændigheder blev hun 20-25 min. forsinket ift. sin planlagte rejse. Senere stod hun på metroen på Nørreport station kl. 18:52 og havde glemt alt om forsinkelsen, for hun havde jo én gang regnet ud, at hun fint kunne nå til Forum på samme klip,

at hun i metroen blev kontrolleret og så, at hendes billet lige akkurat var udløbet, da klippekortet var stemplet kl.16:45,

at metro stewarden gav hende en kontrolafgift, men foreslog, at hun klagede til DSB Kundecenter, da han sådan set var forstående nok over for situationen,

at DSB Kundecenter sendte hende videre til Metro med ordene: "Da kontrolafgiften er udstedt i metroen, skal du rette henvendelse til deres kundeservice",

at hun skrev tilbage til DSB, at Metro Service sandsynligvis ville svare, at de ikke kunne påtage sig ansvaret for, at DSB's tog ikke kørte til tiden. Hvilket hun fik ret i,

at hun benyttede online-klageformular på m.dk, hvilket i sig selv var en udfordring, da det er en ringe selvbetjeningsløsning med begrænset plads til at beskrive sin sag,

at hun ikke desto mindre forsøgte at fremstille sin klage på 500 ord, men hun fik end ikke en kvittering for at have sendt en klage. Som lovlydig borger er hun ikke så glad for at have ubetalte indbetalingskort liggende derhjemme, så efter et par uger skrev hun igen til m.dk for at sikre sig at klagen var modtaget - uden at få noget svar overhovedet. Så gik der en måned, to måneder, og til sidst røg indbetalingskortet ud, for hun kunne ganske enkelt ikke forestille sig, at Metroselskabet ville håndhæve kontrolafgiften i hendes tilfælde,

at efter en meget lang sagsbehandlingstid erfarer hun nu, at det ikke var tilfældet. Og selvom det er et mindre beløb, hun skal betale, vil hun fastholde sin klage,

at det opleves som dårlig kundeservice ikke at forholde sig til sit ansvarsområde ved at sende kunden videre, som DSB Kundeservice gør det. Og Metros Service må kunne påtage sig ansvaret for at køreplanerne svigter det ene sted, hvilket giver problemer det andet. Sådan må man da agere som aktører i et sammenhængende trafiktilbud i Storkøbenhavn. Metro stewarden gentog netop, at hun skulle henvende sig til DSB's kundeservice, da de var årsag til forsinkelsen. Og det virker også umiddelbart logisk. Hun synes derfor ikke, at det er i orden, at hun fik en kontrolafgift, fordi DSB havde forsinkelser. Havde S-toget kørt til tiden fra Hillerød, havde hendes klippekort været gyldig frem til Forum,

at hvis hun skulle have undgået at få kontrolafgiften, skulle hun først have købt et blåt klippekort og stemplet en gang, hvilket jo havde været en merudgift for hende, som udelukkede have været nødvendig, hvis man kunne forudse, at S-togene ikke ville køre, som de skulle i henhold til køreplanen, og det mener hun afgjort er DSB's ansvar, og ikke hendes,

at brugerens oplevelse af sammenhængende service og fælles ansvar for samme på trafikområdet bliver taget alvorligt, hvilket tilbagetrækning af kontrolafgiften på 750 kr. vil vidne om,

at i dette tilfælde at blev hendes tidsplans forrykkes pga. DSB's forsinkelser, samt

at hun appellerer til at der tages udgangspunkt i kundens oplevelse, fremfor hver aktørs lovhjemmel. Det opleves som dårlig kundeservice ikke at forholde sig til sit ansvarsområde ved først at henvise til DSB's kundeservice, som hun klagede til, derefter tilbage til Metro Service, som hun ikke har hørt et ord fra i 5 måneder. Men når sagen nu er havnet dér, mener hun virkelig, at Metro Service må kunne påtage sig ansvaret for at køreplanerne svigter det ene sted, hvilket giver problemer det andet. Der er tale om et sammenhængende trafiktilbud i Storkøbenhavn – at der er forsinkelser ind i mellem må alle være forstående overfor, men at kunderne skal have bøder for deres forglemmelse som konsekvens heraf, synes hun er urimeligt. Metro Service kan selvfølgelig ikke forholde sig til, hvorvidt en eventuel påstigning med udløbet rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, som der står - og det er heller ikke det, hun efterspørger.

Indklagede 1: 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 sørge for gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at klageren anfører, at hun på Hillerød station blev forsinket 20 – 25 minutter.

at af klagers klippekort kan man se, at dette er stemplet i zone 09 kl. 16:45 og herefter gyldigt til påstigning i anden offentlig transport frem til kl. 18:45,

at umiddelbart fremgår det ikke af klagerens henvendelse – hverken til Metro Service eller til Ankenævnet - hvordan rejsen er foretaget eller om der har været omstigning/stop undervejs,

at en rejse fra zone 09 (Slotspavillonen) til Nørreport station tager mellem 50 – 60 minutter, afhængig af benyttede transportmidler. Klageren oplyser at være blevet 20 – 25 minutter forsinket, hvilket ville have givet en samlet rejsetid fra Slotspavillonen til Nørreport på maksimalt 1 time og 30 minutter,

at da klippekortet er gyldigt i 2 timer, ville den nævnte forsinkelse ikke have bevirket, at klippekortet var udløbet ved omstigning til metroen, og at dette derfor skulle udløse en kontrolafgift i metroen,

at klageren blev billetteret i metroen kl. 18:55 (2 timer og 10 minutter efter klippekortes stempling),

at af de fælles rejseregler fremgår det, at "Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges." – se side 24 under Billetkontrol, 1. afsnit. Under samme afsnit fremgår det tillige i 3. afsnit "Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift."

at det er yderst beklageligt, at klageren først efter ca. 5 måneder får svar på sin henvendelse. Dette ændre dog ikke på det faktum, at klageren – da hun blev billetteret – ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften anses for korrekt udstedt,

at det af klippekortets bagside fremgår: "Sidste påstigning skal ske inden korts udløb."

at om klagerens forsinkelse alene kan tilskrives den tidligere forsinkelse i Hillerød eller denne forsinkelse skyldes klagerens stop på Nørreport station og eventuelle private gøremål her, skal Metro Service ikke forholde sig til. Metro Service forholder sig alene til, at påstigning er sket efter klippekortets gyldighed,

at klageren således selv har oplyst, at hun er steget på metroen kl. 18:52 – altså efter udløb af klippekortets gyldighed, samt

at i klagesager forholder Metro Service sig ikke til, hvorvidt en eventuel påstigning med udløbet rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, da Metro Service ikke kan vurdere dette – Metro Service forholder sig udelukkende til, om der på billetteringstidspunktet på forlangende kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet i denne konkrete sag.

Indklagede 2: afviser klagerens krav, og har til støtte herfor gjort gældende;

at der kan oplyses følgende om toggangen den pågældende dag:

Dette tog havde klageren planlagt at nå, men det blev vendt allerede på Birkerød og blev derfor aflyst i afgang fra Hillerød og Li (årsagen var et tog der holdt med bremsefejl på KH):

DATO	TOG_NR	STAT_NAVN	Planlagt ankomst	Faktisk ankomst
21-02-2013	62251	Hillerød	16:32:00	Aflyst
21-02-2013	62251	Allerød	16:37:40	Aflyst
21-02-2013	62251	Birkerød	16:42:40	Vendt i Bi
21-02-2013	62251	Holte	16:47:10	16:49:06
21-02-2013	62251	Lyngby	16:52:05	16:55:12
21-02-2013	62251	Hellerup	16:57:30	17:02:08
21-02-2013	62251	Svanemøllen	17:00:10	17:04:39
21-02-2013	62251	Nordhavn	17:02:10	17:06:21
21-02-2013	62251	Østerport	17:04:35	17:10:21
21-02-2013	62251	Nørreport	17:07:05	17:13:52

Dette tog er det første efterfølgende tog, der er afgået fra Hillerød:

DATO	TOG_NR	STAT_NAVN	Planlagt ankomst	Faktisk ankomst
21-02-2013	60252	Hillerød	16:42:00	Vendt normalt
21-02-2013	60252	Allerød	16:47:40	16:47:49
21-02-2013	60252	Birkerød	16:52:40	16:52:02
21-02-2013	60252	Holte	16:57:10	16:57:02
21-02-2013	60252	Lyngby	17:02:05	17:01:34
21-02-2013	60252	Hellerup	17:07:30	17:08:51
21-02-2013	60252	Svanemøllen	17:10:10	17:11:37
21-02-2013	60252	Nordhavn	17:12:10	17:13:20
21-02-2013	60252	Østerport	17:14:35	17:16:27
21-02-2013	60252	Nørreport	17:17:05	17:20:15

at ankomsttidspunktet til Nørreport, der var kl.17:20:15,

at klageren angiveligt har fået den opfattelse fra den Metromedarbejder, der udstedte kontrolafgiften, at en klage over kontrolafgiften skulle indgives til DSB, fordi det efter klagerens opfattelse var en forsinkelse hos DSB, der var årsag til en forsinkelse, der førte til kontrolafgiftens udstedelse,

at klageren klagede til DSB den 28. februar kl. 9:48. Samme dag kl. 14:07 meddelte DSB klageren, at rette klageinstans var Metro og oversendte klagen til Metro pr brev. Kl.15:55 skrev klageren til DSB og gav udtryk for, at det var helt "kafkask", at den ene instans henviste til den anden. Af brevet fremgik dog også, at klageren havde rettet henvendelse til Metroen, der således er blevet orienteret både af DSB og klageren om, at der forelå en klage over denne kontrolafgift. DSB har derefter ikke haft anledning til at foretage sig yderligere i anledning af klagerens henvendelse til DSB, samt

at DSB er af den opfattelse, at rette klageinstans over den udstedte kontrolafgift er udstederen Metro. DSB har endvidere uden unødigt ophold informeret klageren om såvel rette klageinstans som videresendt klagen til Metro. DSB finder derfor at have opfyldt sine forpligtelser om at vejlede klageren.

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 jernbaneverksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbaneverksomheden 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 750 kr. for voksne.

Forvaltningsloven:

§ 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren kunne ved kontrol i metroen kl. 18:55 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hendes klippekort til alle zoner var stemplet kl. 16:45 og dermed kun var gyldigt til sidste omstigning kl. 18:45. Klagerens har oplyst, at hun steg på metroen kl. 18:52. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at S-toget, som havde planmæssig afgang kl. 16:32, ville være ankommet til Nørreport kl. 17:07. Det reelle ankomsttidspunkt for klageren den pågældende dag var kl. 17:20. Der er således tale om en forsinkelse på 13 minutter og ikke en forsinkelse på 20-25 minutter, som klageren gør gældende.

Herefter finder ankenævnet ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at konstatere, at den opståede forsinkelse alene var baggrunden for, at klageren ikke nåede at stige på Metroen på Nørreport station inden udløbet af klippekortets stempel kl. 18:45. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren steg på metroen kl. 18:52, hvilket var 7 minutter efter, at klippekortet udløb.

En forsinkelse i den samlede rejse på 6 minutter ville således indebære, at klageren ikke kunne fuldføre rejsen på det ene klip. Ved en så snæver margin på en samlet rejse på 2 timer med indlagt ærinde i mellemtiden, finder ankenævnet, at klageren selv må bære risikoen for at være steg på metroen kl. 18:52 uden at have stemplet på ny. Klagerens oplysning om, at hun havde glemmt, at forsinkelsen havde ændret hendes oprindelige rejseplan, kan ikke føre til et andet resultat og understøtter opfattelsen af, at det ikke alene skyldtes forsinkelsen med S-toget på 13 minutter, der var skyld i, at klageren første steg på metroen kl. 18:52 uden at stemple på ny.

Ankenævnet bemærker, at den korrekte fremgangsmåde i en situation som den foreliggende ville være, at klageren havde købt en 2-zoners billet fra Nørreport til Forum station og efterfølgende havde anmodet DSB S-tog om at godtgøre hende udgiften hertil som følge af det aflyste S-tog.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at rejse kritik af DSBs kundeservice, idet DSB jf. forvaltningsloven § 7, stk. 2, videresendte klagerens henvendelse til Metro Service, som havde udstedt kontrolafgiften.

Ankenævnet finder ud fra det oplyste, 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:

Metroselskabet I/S v/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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand