

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0089

Klageren: XX på vegne af YY
2610 Rødovre

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende visning af klippekort ved kontrol.
Indsendt efterfølgende, samt klage over adfærd.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 22. januar 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 25. februar 2014.

Sagens omstændigheder: Klagerens datter rejste med en veninde med metroen den 9. januar 2014.

Ifølge datteren rejste de fra Bella Centret st. og steg af det næste stop: Ørestad st. På stationen blev de antastet af en metro steward, der ønskede at se deres billetter. Klagerens datter kunne ikke finde sit klippekort, selvom hun vendte hele bunden ud af sin taske. Hun blev derfor kl. 10:18 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Kontrolafgiften er udskevet mellem Ørestad st. og Vanløse st.,

Den 22. januar 2014 anmodede klagerens datter Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde fundet klippekortet, da hun kom hjem. Hun vedhæftede klippekortet, som var stemplet 10:15 i zone 03.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 3. februar 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at efterfølgende visning af billetter og klippekort ikke accepteres men kun er gyldige af ihændeberen på billetteringstidspunktet.

Kopi af klagerens datters klippekort:



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

at det drejer sig om en temmelig kedelig oplevelse, da stewarden opførte sig meget groft, nedladende og anklagende. 2 veninder tager toget fra Bellacentret, og stiger af efter 1 stop, da de skal videre med en bus. De ser stewarden stige af samtidigt og følge efter dem. Da han nåede op på siden af pigerne, beder han om fremvisning af rejsehjemmel. Mens klagerens datter ledte efter sin billet, kontrollerede han venindens ungdomskort. Derefter sagde han, "jeg ved udmærket, du ikke har billet, så lad være med at lade som om du har en. Du ved udmærket godt, du har gjort noget forkert". Klagerens datter blev mere og mere panikslagen, jo mere stewarden talte nedladende.

at datteren vidste, at hun havde en billet der var stemplet, men kunne bare ikke finde den i mellem sine bøger. Hun måtte af samme grund købe en ny billet til bussen, via mobiltelefon,

at hun efterfølgende fandt klippekortet i en lomme i tasken, hun ikke vidste var der. Kortet er stemplet den 9. januar 2014 klokken 10:15, og kontrolafgiften er udstedt samme dag klokken 10:17,

at Metro Services afslag på klagen begrundes med at efterfølgende visning af billetter ikke accepteres, da disse er personlige. Hvordan finder man et kort, der er stemplet på nøjagtigt samme tidspunkt og samme dag, hvis ikke det er ens eget??

at det skal bemærkes, at stewarden ikke bare agerede forkert, voldsomt anklagende og arrogant. De 2 piger følte virkelig, de havde gjort noget dybt kriminelt i stedet for en forsvundet billet,

at klagerens datter havde ligesom veninden hun fulgtes med, studiekort, hun havde bare glemt at forny det, og derfor brugte hun klippekort,

at hvad Metros svar angår, er han enig i, at det er passagerens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, men det er bare ikke det, der er tilfældet her. Her hører enigheden så op, klippekort og billetter er upersonlige, og kan ikke fremvises efterfølgende??

Hvorfor?? Hvordan får man fat i et klippekort efterfølgende, der er stemplet denne dag og på samme klokkeslet?? Det kan jo ikke lade sig gøre??

samt

at det drejer sig jo ikke om bevidst snyd, som stewarden sagde, men om et klippekort, som havde forputtet sig i en lomme i tasken, som pigen ikke vidste var der. Hun var helt nede på hug og hældte nærmest hele indholdet ud, fordi hun vidste, kortet var der. Men da stewarden blev mere anklagende, gav hun op. Hvorfor skal de unge piger udsættes for sådan en mand?

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

at indledningsvis beklages det, hvis metromedarbejder ikke har ageret serviceorienteret i billetteringssituationen,

at det billetterende personale gennemgår som led i deres uddannelse, kurser i blandt andet kundeservice og konflikthåndtering, således at de kan håndtere enhver situation, der måtte opstå i tog eller på stationer,

at det kan oplyses, at informationen – som desværre først er modtaget i forbindelse med klagen til ankenævnet - er blevet videresendt til den ansvarlige for Metros stewardkorps. Her vil sagen blive yderligere undersøgt og håndteret internt,

at metroen – i lighed med de øvrige kollektive transportmidler Hovedstadsområdet – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor der er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort inden påstigning samt på forlangende at kunne fremvise gyldig denne gyldige rejsehjemmel. Passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet eller et klippekort er upersonlige, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. En billet eller et klippekort er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet. Reglerne om, at rejsehjemmel skal forevises på forlangende og at manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel udløser en kontrolafgift, fremgår af Metroens rejseregler, som blandt andet kan ses på m.dk samt på informationstavlerne på alle stationerne. Kan der ikke på forlangende fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift,

at der skal henvises til flere tidligere sager, som ligeledes omhandler efterfølgende visning af billet eller klippekort, og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for trafikelskaberne,

at det er meget beklageligt, hvis klagerens datter og hendes veninde har følt, at de har gjort noget dybt kriminelt,

at et klippekort eller en billet er upersonlig og alene gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet, hvilket fremgår Metroens rejseregler,

at af metroens rejseregler fremgår det ligeledes, at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende, hvilket vil sige, når stewarden oplyser om, at der er billetkontrol. Det må herefter forventes, at kort eller billet kan fremvises relativt hurtigt, samt

at stewarden naturligvis skal give den fornødne tid, hermed forstås, at stewarden giver passageren mulighed for at finde sin billet eller kort i taske eller jakke. Som udgangspunkt giver det billetter-

ende personale passagerne den tid, der er nødvendig, hvilket vi også vurderer, har været tilfældet her.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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:

Klagerens datter kunne ved kontrol i metroen den 9. januar 2014 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet har ikke grundlag for at konstatere, at klagerens datter ikke fik tilstrækkelig tid til at lede efter sit klippekort, hvilket underbygges af, at hun fik lejlighed til at tømme sin taske, uden at kortet dukkede frem.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet har en fast praksis, hvorefter efterfølgende forevisning af klippekort eller upersonlig billetter ikke kan tages i betragtning ved bedømmelsen af, om der ved kontrollen blev forevist gyldig rejsehjemmel. Det klippekort, som klageren efterfølgende har indsendt, kan derfor ikke indgå i sagens behandling, uanset om det i forbindelse med kontrollen havde forpuddet sig i en lomme i tasken.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af den måde, hvorpå kontrollen foregik.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der ikke i forbindelse med den oprindelige klage til metro service den 22. januar 2014 blev klaget over stewardens adfærd, men først ved klagerens henvendelse til ankenævnet.

Ankenævnet bemærker, at Metro Service har oplyst, at klagen er videresendt til den interne afdeling, som varetager sådanne sager.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand