

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0166
- Klageren:** XX
5690 Tommerup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Klagerne købte to billetter men medtog kun den ene, da de gør gældende, at automaten ikke udstedte flere.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Imidlertid skal Metro Service betale klagegebyret til klage til ankenævnet på 160 kr. til klageren ved modregning i kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle rejste den 25. maj 2016 med metroen fra Forum st. til Lufthavnen st. Ifølge klageren købte de inden påstigning på metroen to 3-zoners billetter på Forum st.

Efter at metroen havde forladt Christianshavn st., var der kontrol, hvorefter klageren klokken 08:13 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag anført "intet forevist" samt noteret følgende:

"<Note>de havde købt 2 3 zoner billetter fra forum med kort men havde kun fået den ene med fordi de havde travlt. jeg fik ikke taget billede af kørekort da pda skulle genstartes</Note>"

Klageren anmodede den 5. juni 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse, at han købte 2 billetter i automaten, var på vej til Lufthavn og havde lidt travlt, hvorfor han fravalgte kvittering på køb, og fik en billet skrevet ud. Umiddelbart kom der ikke andet ud, og han regnede med, at begge billetter var på en seddel, og stak den i lommen, samt at han var i god tro, fordi han tidligere havde oplevet, at DSB udskrev billet til to personer på én billet.

Metro Service fastholdt den 9. juni 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. En billet er kun gyldig rejsehjemmel for indehaveren på billetteringstidspunktet.

Klagerens ægtefælle anmodede på ny Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 24. juni 2016 og tilføjede, at da tiden var knap, puttede de den ene billet i lommen og steg på metroen, samt at stewarden havde anført, at alt var "OK", hvis klagerne havde udskrevet en kvittering fra købet, hvilket de ikke havde nået grundet tidsnød.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 12. juli 2016 med samme begrundelse som tidligere.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse stillede sekretariatet spørgsmål til Metro Service, om hvorledes det sikres, at en billetautomat ikke løber tør for papir til at udskrive billetter på.

Metro Service svarede følgende:

"Alle TVM'er (billetautomater) indeholder 2 redundante, af hinanden delvis uafhængige billetstakke, som når de lægges i TVM'erne, indeholder 2.500 billetter.

Når en stak er brugt (tom), skiftes automatisk til den anden stak.

Alle TVM'er monitoreres af og giver automatisk alarm til kontrolrummet, måtte der være problemer, herunder eventuel "lav stak". Kontrolrummet laver herefter straks en fejlmelding via vort SAP-system.

Den tekniske afdeling er på arbejde mandag til lørdag i tidsrummet kl. 06:30 – 18:30. Opfyldning sker primært i morgen/formiddagstimerne, hvor eftermiddagene mest bruges til service og fejlretning.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Selv om kopi af billetten ikke er fremlagt i sagen, lægger ankenævnet til grund som oplyst af såvel klageren, dennes ægtefælle og stewarden, at klageren og dennes ægtefælle ved kontrollen alene foreviste én billet til 3 zoner fra zone 01 (Forum st.) til 36 kr., som var gyldig for én rejsende.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår, at kunden ved køb af rejsehjemmel skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kontrolafgiften til klageren for manglende rejsehjemmel blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Metro Service, at så længe automaten er i gang med at udskrive/udstede billetter, blinker lyset i udfaldsskuffen.

Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren, at de havde lidt travlt, og da den ene talon var udskrevet, regnede klageren med, at begge billetter var på denne og stak den i lommen.

På den baggrund sammenholdt med oplysningerne om, hvorledes det sikres, at en automat ikke løber tør for papir, lægger ankenævnet på baggrund af udtalelserne fra den ledende tekniker i Metro til grund, at billetautomaten for tidspunktet for klagerens køb ikke var løbet tør for papir og udskrev to billetter.

Det beroede herefter på klagerens og ægtefællens forhold, at de enten glemte at medtage den anden billet eller ikke ventede på, at denne blev udskrevet. Ankenævnet er fra tidligere sager bekendt med, at billetterne udskrives hver for sig, så passagerne ikke er afhængige af at skulle rejse sammen, og at der kan gå op til 20 sekunder, før billet nummer 2 udskrives, hvis automaten skifter papirrulle.

Som følge af det ovennævnte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Metro Services svar til klageren om, at en billet er upersonlig, hvorefter følgende visning ikke accepteres, på klagerens oprindelige henvendelse, hvori han havde vedlagt bankudskrift fra køb af 2 billetter og gjorde gældende, at der kun kom én billet ud af automaten, er ufuldstændigt og kan have været medvirkende årsag til, at klageren fandt det nødvendigt at indgive klage til ankenævnet. Herefter skal Metro Service betale klagegebyret til klage til ankenævnet på 160 kr. til klageren ved modregning i kontrolafgiften på 750 kr.

Uanset at ankenævnet og dets sekretariat arbejder efter de forvaltningsretlige principper og dermed officialmaksimen, hvorefter den afgørende myndighed selv er ansvarlig for, at der fremskaffes de oplysninger, som er nødvendige for at træffe en afgørelse, finder ankenævnet, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Metro Service på et tidligere tidspunkt i sagsbesvarelsen havde oplyst sagen fyldestgørende.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klagerne anfører følgende:

"Ved køb af to billetter til Metro fra Forum til Lufthavn kom kun 1 stk. ud af automaten. Derfor kunne vi kun fremvise 1 billet men havde kvittering for 2 personer som også er dokumenteret. Efter denne uheldige metro tur fløj vi direkte til London, og benyttede flittigt deres Underground, hvor der var store mængder af service og konduite hos personalet. Det mangler der i den grad her, den pågældende kontrollør kunne godt have udvist lidt konduite, og faktisk gav han os indtryk af, at vi ville få medhold hvis vi klagede, når vi nu havde betalt, og ville kunne bevise det når, vi fik netbank adgang."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises 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. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

Klageren anfører, at der kun kom 1 stk. billet ud af automaten. Det skal i denne forbindelse anføres, at billetter udstedes pr. person, altså én ad gangen. Så længe udstedelse af billet(-ter)/kvittering foregår, blinker lyset i udfaldsskuffen. Vi har noteret os, at klagerne i sin første henvendelse anfører "*Var på vej til Lufthavnen og havde lidt travlt ...*". Om dette er årsagen til, at klagerne ikke var opmærksom på den blinkende skuffe, vides naturligvis ikke.

Vi har haft sagen til udtalelse hos deres tekniske afdeling, hvor den ledende tekniker efter at have undersøgt sagen, har svaret:

„ Jeg kan ikke se tegn på fejl på Forum omkring den dag. „

Ifølge gældende rejserregler skal passageren selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken.

Af den konkrete billet fremgik det tydeligt, at denne var udstedt til Voksen (ental), og nederst til højre fremgik prisen - i dette konkrete tilfælde var beløbet 36 kr.

Klageren havde just godkendt et køb på 72 kr., og det er således deres opfattelse, at klagerne ikke havde været i tvivl om, at billetten kun var gyldig til én person, hvis de havde kontrolleret billetten.

... vi ikke ønsker at kommentere på, hvordan Londons Underground eller andre landes metroer er indrettet eller hvordan deres personale er instrueret i at håndtere eventuelle situationer.

I den københavnske metro er det billetterne personale instrueret i at udstede kontrolafgift til de passagerer, som ikke på forlangende kan forevise gyldig rejsehjemmel, uanset hvad der måtte blive fremsagt som årsag til den manglende billet.

Dette er et valg, vi har truffet for at tilsikre en ensartet behandling af alle passagerer uanset alder, nationalitet, etnicitet etc. og uanset hvilken steward, der måtte billettere.

Stewarden må ikke forholde sig til enkeltsager/situationer, men skal altid udstede en kontrolafgift, når der ikke på forlangende kan præsenteres gyldig billet.

Vi har kontaktet den pågældende steward, som oplyser, at han i situationer, hvor en passager giver udtryk for at kontrolafgiften er uberettiget, altid henviser til at passageren kan kontakte kundservice, hvis han/hun ønsker at anke kontrolafgiften. Stewarden oplyser endvidere, at han i den konkrete situation aldrig har sagt, at hvis de kunne fremvise kontoudtog så var alt ok.

Det er naturligvis beklageligt, hvis klager har opfattet informationen fra stewarden anderledes, men det ændrer ikke på det faktum, at der i kontrolsituationen ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.”

Bilag:

Kontoudskrift fra klagerens konto:

M Forum TVM 09192

Betalingsstype: Postering

Status: Udført

Konto:

Tekst: M Forum TVM 09192

Beløb: -72,00

Dato: 25.05.2016

Rentedato: 25.05.2016

Referencenummer:

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand