

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0061

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. januar 2010.

Klageskema modtaget i ankenævnet: 11. februar 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren hentede den 12. januar 2010 sin datter i lufthavnen og rejste med Metroen fra lufthavnen mod Kongens Nytorv. Klageren havde periodekort til zonerne 01 og 02 samt et 2-zoners klippekort, som imidlertid var brugt op, hvorfor hun købte en tillægsbillet til 10,50 kr. (1 zone). Ved kontrol af hendes rejsehjemmel blev hun kl. 16.05 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone. Turen går gennem zone 04, 03 og 01.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at hun ikke blev oplyst, af kontrolløren, hvorfor hun blev pålagt en afgift, at hun senere fandt ud af, at hun manglede en zone, at kontrolløren burde have tilbudt hende at stå af på næste station og købe en billet, at der var problemer med at få billetautomaten til at tage imod hendes 10-kronemønt,

at hun tog ud til Metroservice lige efter, men der var lukket. Hun fik dog fat i en medarbejder, der stillede hende om til afdelingschefen, som lige var kommet ind af døren hjemme i privaten med 4 børn, men som lovede at ringe til hende næste morgen, hvilket han dog ikke gjorde,

at det ikke kan være rigtigt, at hun skal betale samme kontrolafgift for at mangle en zone, som de, som bevidst rejser uden billet,

at hun aldrig i sine 50 år med offentlig transport har fået en kontrolafgift, samt

at kontrolløren ikke ville oplyse sit navn til hende.

Indklagede: 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 kundens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende,

at i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift på kr. 600,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

at i forbindelse med klagers henvendelse, har de kontaktet tekniske afdeling for at få undersøgt, om der skulle have været problemer med billetautomaterne på Lufthavnen station den 12. januar 2010. Dette er blevet afkræftet, da der på begge billetautomater i Lufthavnen har været købt billetter og klippekort med både kontanter og kreditkort i tidsrummet kl. 15:30 – 16:15,

at ved problemer ved billetkøb er det muligt at benytte den opkaldsknap, som forefindes på billetautomaten. Opkaldspunktet sætter kunden i direkte kontakte med en operatør i vores kontrolrum, som er bemanded 24 timer i døgnet,

at rejsen er foretaget gennem zonerne 04, 03, 02 og 01. Passagerens rejsehjemmel (periodekort) dækker ikke zonerne 03 og 04 mellem Lufthavnen station og Lergravsparken station, og kunden skal derfor købe 2 tillægsbilletter – én for hver zone periodekortet ønskes forlænget med. Klageren havde kun købt én tillægsbillet,

at det må formodes, at klageren er bekendt med, at det krævede 2 ekstra zoner, da klageren skriver, at hun købte billet, idet hendes 2-zoners- klippekort var opbrugt,

at der på stationer og i alle metro-tog er let tilgængelig information om hvilke zoner, metroen kører i, og i hvilken zone de enkelte stationer ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler, og i togene er der opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser pr. tog,

at kontrolpersonalet har fulgt gældende procedure. De må ikke sagsbehandle eller forholde sig til enkeltssager men skal udelukkende forholde sig til, om passageren har gyldig rejsehjemmel eller ej. Der er således ikke tale om, at medarbejderen ikke er serviceminded, når han ikke i kontrolsituationen tilbød klageren at stige af på næste station for at købe ekstra billet. Medarbejderen skal altid henvise kunden til at tage kontakt til kundeservice, såfremt kunden mener, at kontrolafgiften er uberettiget – åbningstid, telefonnummer og ankemulighed fremgår af kontrolafgiftens bagside,

at Metroens medarbejdere ikke er forpligtet til at oplyse deres navne men skal altid – på forlangende – oplyse medarbejdernummer. Ved udstedelse af en kontrolafgift vil medarbejderens nummer altid figurere, og det er muligt at finde frem til vedkommende,

det billetterende personale er inddelt i zoner, hvilket formentlig er årsagen til, at den pågældende ikke fortsatte billetteringen i toget, men stod af på førstkommande station. Der er således ikke tale om, at klageren var den eneste kunde, der skulle billetteres,

at det klart fremgår af kontrolafgiftens bagside, at Kundeservice har åbent mandag til fredag i tidsrummet mellem kl. 08:00 – 16:00, og at eventuel anke skal foretages skriftligt.

Vælger en kunde således at tage ud til Metroens kontor (oven i købet uden for åbningstid), må det forventes, at der ikke er personale, som kan ekspedere en eventuel henvendelse,

at det er korrekt, at klageren ikke blev ringet op af kundeservicechefen den efterfølgende morgen, da klager nåede at ringe til kundeservice først. I forbindelse med kundens opringning, blev det oplyst, at en eventuel anke skulle foretages skriftligt enten via e-mail eller med almindelig post. Kundeservicechefen videregav samme dag sagen til en kundeservicemedarbejder, som ringede til klageren for at følge op på sagen,

at der ikke i afgiftssystemet findes graduerede afgifter afhængig af "forseelse", men et fast afgiftsbeløb på kr. 600,- (for voksne) for kørsel uden gyldig rejsehjemmel. Eneste undtagelse er i tilfælde af glemt periodekort (personligt kort m/foto), hvor beløbet kan reduceres til 100 kr. hvis det fremsendte periodekort indeholder de korrekte zoner og korrekt gyldighedstidspunkt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes 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 passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren foretog en rejse fra Lufthavnen til Kongens Nytorv, som krævede billet til zonerne 01, 03 og 04. Klageren var ved kontrollen i besiddelse af et periodekort til zonerne 01 og 02 samt en tilægsbillet til 1 zone. Klageren havde således ikke tilstrækkelig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det af klageren anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand