

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0208
- Klageren:** XX
England
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af gyldig rejse-
hjemmel. Den gyldige billet lå i klagerens bog og blev efterfølgende ind-
sendt.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosat i England, var på rejse til København og rejste den 8. juli 2017 med metroen til Lufthavnen st., hvor hun skulle nå et fly. Efter metroen havde forladt Kastrup st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel.

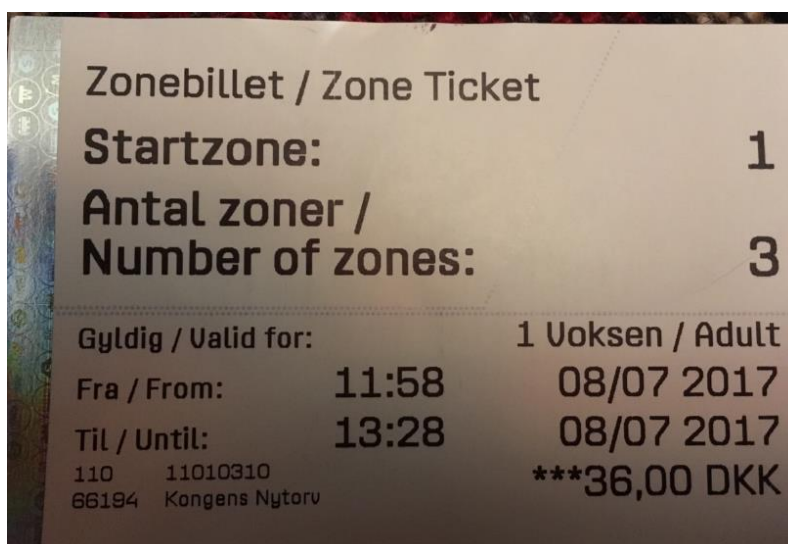
Ifølge klageren begyndte hun at lede efter sin billet, men hun kunne ikke finde den i sin store håndbagage, hvorfor hun gav op, da hun regnede med, at hun havde mistet den.

Klageren blev herefter klokken 13:03 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og stewarden noterede følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”pax kunne ikke finde billet”

Klageren anmodede den 9. juli 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Klageren vedlagde desuden følgende foto:



Metro Service fastholdt den 11. juli 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at passagerer skal kunne forevise billetten ved kontrol, og at kontrollørerne er instrueret i at give passagererne en rimelig tid til at finde sin billet, ligesom efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter ikke accepteres.

I den efterfølgende klage til ankenævnet har klageren imidlertid forklaret, at stewarden beroligede hende og oplyste, at hun blot kunne indsendes billetten efterfølgende, hvis hun fandt den, hvorefter kontrolafgiften ville blive annulleret, hvorfor hun opgav at lede yderligere, idet hun ville lede efter billetten under roligere omstændigheder. Havde hun vidst, at det var hendes sidste chance for at finde billetten, ville hun have ledt i længere tid.

Metro Service har under ankesagen oplyst, at stewarden husker kontrollen, og klageren var meget stresset. Han forsøgte at berolige hende og give hende al den tid, hun behøvede – endda ekstra

tid på perronen efter udstigning. På klagerens forespørgsel om, hvad hun skulle gøre, hvis hun fandt billetten, oplyste han, at hun altid var velkommen til kontakte kundeservice, men han lovede på intet tidspunkt, at kontrolafgiften ville blive eftergivet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 8. juli 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hun ikke kunne finde sin billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af en kopi af en upersonlig billet kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om hun foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Klageren har oplyst, at hun skulle nå en flyafgang og havde to store tasker med sig, men havde fået lagt billetten i sin bog, hvorfor hun ikke kunne finde den. Det beroede således på klagerens eget forhold, at hun ikke i kontrolsituationen på forlangende kunne forevise gyldig billet.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren ikke fik indrømmet tilstrækkelig tid til at lede efter sin billet eller at klageren af stewarden fik lovning på, at kontrolafgiften ville blive annulleret, hvis hun fandt billetten efter kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis det accepteres, at en kontrolafgift skal frafalde ved efterfølgende indsendelse af en upersonlige billetter. Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“ My complaint concerns procedure. When my ticket was checked I was just arriving at Copenhagen airport, with two large bags. I was unable to find my ticket at that moment, but once at the airport, I discovered it inside my book. The ticket inspector who I should stress was very polite and courteous told me not to worry, and said that if I found the ticket and sent a photo of it to the metro authorities the fine would be waived. I therefore gave up my search at that moment as I was becoming flustered and anxious, and preferred to search for my ticket in calmer conditions. Nevertheless, I believe that if I had known this was my last chance to find the ticket I would have searched for longer. As it was, I had a false sense of security that when I eventually found the ticket I could send a photograph of it and avoid the fine. In short, the information I was given was misleading, and affected my behavior in giving me a false confidence in abandoning my embarrassing search. The ticket inspector definitely told me that sending a photo of the ticket would be sufficient, and I believe he would confirm this if asked. ”

Indklagede anfører følgende:

“ Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket.

In the case in question, the complainant was met by a steward inspecting tickets on the 8th of July 2017 at 13:03 after the train left Kastrup station heading for Lufthavnen (Airport) station. The complainant looked for, but could not find her ticket, why the steward issued a fare evasion according to current rules.

In her inquiries to Metro and the Appeal Board, the complainant explains that she was flustered and anxious and therefore ceased to look for the ticket. The complainant also states that the steward reassured her and said that if she found the ticket, she could send a copy to customer service and have the fare evasion ticket canceled.

We have forwarded the complainant's explanation to the steward who could very well remember the complainant, and who replied that the passenger was very stressed and that he tried to calm her and gave her all the time she needed to find the ticket - and even extra time at the platform in the airport. The steward also remembers that the passenger asked what to do if she found the ticket later and that he replied that she was always welcome to contact customer service.

But the steward emphasizes that at no time did he promise the passenger that the fare evasion ticket would be canceled.

Before our stewards are allowed to work in the trains and with the passengers, they must complete several months of training with final examinations, an education which includes, among other things, in-depth knowledge of the ticket rules.

Since a ticket is not provided with either a name or a picture and can therefore be used by anyone, a ticket is only a valid travel document for the holder in the control situation. Subsequent presentation of a ticket will not be accepted nor a copy of, for example, a bank statement. Of course, all our stewards are familiar with this rule, and we therefore find it extremely unlikely that the steward should have promised the complainant something that is in absolute contradiction with the rules.

The stewards may not carry out any form of case working but must always refer the passenger to customer service, as the steward also did in this situation.

Since a subsequent display of an impersonal ticket is not accepted as a valid travel document, we maintain our claim for payment of fare evasion ticket xxx of DKK 750, -

Finally, we must draw attention to previous comparable complaints (eg. 2016-0005, 2016-0025 & 2016-0076), where the decision was made in favor of the respondent company.

“

Afslutningsvist har klageren anført:

“My response to this is that it is possible that he told me that I could send my ticket to the customer services department, and I interpreted this to mean that the fine would be cancelled if I did this. I can't remember the discussion word for word, and the steward seemed to be very professional and decent, so I don't want to dispute his honesty. The logic of my interpretation, however, would be that if sending the ticket to the customer services department made no difference to the fine there would be no point in sending it. Therefore, the prospect of sending my ticket when found to the customer services department still influenced my motivation in abandoning my search, even if mistakenly. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand