

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0213
- Klageren:** XX
2450 København
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 28 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret eller nedsat til 125 kr. svarende til glemt periodekort
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger/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 rejste den 7. juni 2017 med metroen fra Nørreport st. Som rejsehjemmel anvendte han et periodekort gyldigt i zone 01 og 02, og skulle herudover tilkøbe en (tillægs)billet på 2 zoner.

Han købte i en automat en billet til 2 zoner til 24 kr. med sit betalingskort, men medtog en kreditkortkvittering fra den forrige passagers afviste køb i stedet for sin billet. Han kiggede ikke på kvitteringen og steg straks ombord på metroen.

Efter metroen havde forladt Femøren st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 04, hvor han fremviste sit periodekort og kvitteringen. Klageren blev herefter klokken 12:55 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel til zone 04.

Klageren anmodede den 11. juni 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der måtte være fejl på den pågældende billetautomat, da en passager før ham ligeledes havde haft problemer med køb af billet og havde modtaget to kvitteringer på 36 kr. uden at have fået nogen billet. Han vedlagde et bankudskrift, som viste et køb på 24 kr. fra en billetautomat på Nørreport st.

Metro service fastholdt den 20. juni 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at en billet er upersonlig, hvorfor det ikke er muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af konto-udtog fra banken. De oplyste videre, at tydeligt fremgik, at der var tale om en kvittering og ikke en billet.

Billede af den kvittering, som klageren medtog:



Udskrift fra billetautomaten:

Udskrift fra billetautomat:

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RJ	PAPIR_ID	KR	VAREN	VARE	KORTID
105	2017.06.07 12:06:48	452553	25427	1	00417003322435	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0009063
105	2017.06.07 12:06:51	452553	25428	1	00417003322434	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0009063
105	2017.06.07 12:06:54	452553	25429	1	00417003322433	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0009063
105	2017.06.07 12:13:17	452554	25430	1	00417003322430	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0005665
105	2017.06.07 12:16:45	452555	25431	1	00417003322425	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0006368
105	2017.06.07 12:17:21	452556	25432	1	00417003322424	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
105	2017.06.07 12:17:24	452556	25433	1	00417003322423	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
105	2017.06.07 12:20:58	452557	25434	1	00417003322422	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0009333
105	2017.06.07 12:29:23	452558	25435	1	00417003322421	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
105	2017.06.07 12:29:27	452558	25436	1	00417003322420	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
105	2017.06.07 12:30:36	452559	25437	1	00417003322419	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0004202
105	2017.06.07 12:35:05	452560	25438	1	00417003322412	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0004031
105	2017.06.07 12:37:08	452561	25439	1	00417003322411	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0007253
105	2017.06.07 12:51:14	452562	25440	1	00417003322410	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
105	2017.06.07 12:59:16	452563	25441	1	00417003322409	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel i zone 04, idet hans periodekort kun var gældende i zone 01 og 02, og da han herudover alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på en anden passagers afviste betaling. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at der ikke har været registeret fejl på den pågældende automat, da der både før og efter klagerens køb kl. 12:35:05 har været solgt billetter.

Teksten "Dette er en kreditkortkvittering – ikke en billet" og beløbet 36 kr. fremgår tilstrækkeligt tydeligt, og der var intet andet, som kunne indikere over for klageren, at der være tale om en billet til 24 kr.

Den omstændighed, at han efterfølgende har fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da selve billetten, som var upersonlig og derfor gyldig for ihændevederen, skal kunne forevises ved kontrollen. Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 har anført: som over for Metro Service, samt at han havde fravalgt en kvittering, men havde fået en på 36 kr., hvorfor automaten må være fejlbehæftet. Klageren har videre gjort gældende, at hans bankudskrift anfører, hvilken automat, der har været benyttet, og at hans sag i det mindste må ligestilles med de dummebøder, som gives for glemt periodekort, idet det ikke er rimeligt at antage, at han ville have valgt en kvittering på 36 kr. fremfor en billet til 24 kr., som han beviseligt har betalt.

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, 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 kr. 750,-. 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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 7. juni 2017 kl. 12:55 på strækningen Femøren station (zone 03) – Kastrup station (zone 04). Klager fremviste et periodekort gyldigt i zone 01 og 02 samt en kvitteringstalon fra et afbrudt købsforsøg. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



Hvis klager havde kigget på det stykke papir han tog fra automaten ville han med det samme have været klar over, at det på ingen måde kunne forveksles med den 2-zoners billet han forventede at modtage fra automaten. Da klager i sin oprindelige henvendelse desuden oplyser, at han mente at kunden før ham oplevede problemer med automaten er vi forundrede over, at klager ikke kastede et blik på dét han tog fra automaten.

I de Fælles Rejseregler står også:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, fx. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

I sin henvendelse til Metro har klager vedhæftet en kopi af posteringstalon fra Arbejdernes Landsbank, som viser, at der er blevet købt et produkt til 24 kroner på Nørreport station den 7. juni. 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. En billet er således kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Vores kontrolrum fører elektronisk logbog over alle hændelser, der måtte finde sted på Metroens anlæg. Hvis en billetautomat løber tør for papir, bliver udsat for hærværk eller på anden vis bliver fejlbehæftet kommunikerer en besked til den elektroniske logbog. Der figurerer ingen fejlmeddelelser den pågældende dag. For god ordens skyld har vi også rekvireret en udskrift fra den specifikke automat. Af udskriften fremgår det, at automaten har været fuldt funktionsdygtig, se vedhæftede pdf-fil.

Da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret efter toget havde forladt zone 03, fastholder vi kravet om betaling af kontrolafgift 00521121 på 750 kroner. Vi har sendt klager en betalingspåmindelse på 100 kroner den 18. juli 2017. Hvis klager har henvendt sig til- og indbetalt klagegebyret senest den 18. juli 2017 annullerer vi betalingspåmindelsen, i modsat fald fastholder vi også betalingen af denne.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på en tidligere sammenlignelig klagesag (2016-0012), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab, og hvor der i Ankenævnets begrundelse for afgørelsen står således:

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde nogen billet men foreviste en kvittering for køb af billet.

Kontrolafgiften for manglende billet blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af sagen, at kvitteringen vedrører et køb på 24 kr. foretaget på et VisaDankort med de sidste fire cifre: 3090. Ankenævnet har forespurgt klageren om de sidste 4 cifre på det betalingskort, som ægtefællen anvendte ved køb af billetten til klageren, og hun har oplyst, at dette er: 9219. Der er derfor ikke tale om kvittering for køb af billet til klageren, men om den forrige kundes kvittering.

Ankenævnet har endvidere spurgt Metro Service, om der har været registeret fejl på den pågældende automat, hvilket de har afvist, da der både før og efter klagerens ægtefælles køb har været solgt billetter med mønter og betalingskort.

Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Klageren anfører følgende:

Ang. 2017-0213

Udover hvad jeg allerede har gjort gældende kun følgende:

Uanset selskabets henvisninger til "upersonlig billet" må mine kriterier for betalt beløb (24 kr.) med identifikation af automat være bevis for både evne og vilje til billetkøb - hvad skulle jeg ellers have brugt pengene til? - Og igen: hvorfor skulle jeg have taget en (fejlagtig) kriterier i stedet for en billet - næppe for at spille en slags "russisk roulette"? At min for-gænger (amerikaner) var lige så uheldig som jeg, tog jeg blot for en menneskelig betjeningsfejl - og jeg havde som nævnt travlt (jvf. div. klokkeslet). Ergo har automaten været fejlbehæftet (igen: forkert beløb på den ikke forlangte kriterier). Henvisningen til at den ikke har fejlmeldt "sig selv" må være (er) et såkaldt negativt bevis, der i selve sin natur ikke er holdbart.

Jeg fastholder derfor min påstand om ikke at skulle betale forlangt gebyr. I øvrigt er opr. klage indsendt rettidigt til at rykkergebyr (100 kr.) er stillet i bero. Hilsener



P.S.: Henvisningerne til tidligere afgørelser kan jeg desværre ikke læse, jv. gr. a. at jeg ikke har computer - og den skriftlige afgørelse, der er vedlagt er desværre jv. gr. a. kopierings- eller udskrivningsfejl meget mangelfuld. Dog lod den sig syde tænke, at en direkte analogi ikke er til stede, da den involverer bødlemænd.

Hertil har indklagede anført følgende:

"Vi har gennemlæst klagers seneste bemærkninger, men vurderer ikke, at der er tilført sagen nye oplysninger.

Vi henviser til vort svar af 1. september men gentager gerne, at efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke bliver accepteret, og henleder opmærksomheden på, at netop det faktum er beskrevet i de Fælles Rejseregler punkt 2.6:

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

- ligesom Ankenævnet skriver således i deres afgørelser, der omhandler nærværende problematik:

Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnet praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

I lyset af ovenstående, samt med henvisning til vort tidligere svar fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner, og indtil vi modtager bekræftelse fra Ankenævnet om, at klagegebyret blev indbetalt inden vi udskrev betalingspåmindelsen fastholder vi også den. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand