

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0276

Klageren: XX på vegne af datteren YY
2770 Kastrup

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort.
Glemte at checke ind. Var vant til at rejse på periodekort, men dette var udløbet dagen før.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2018 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 betalingsoplysninger 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter rejste den 27. oktober 2017 med metroen, men havde forinden glemt at checke ind på sit rejsekort, fordi hun var vant til at rejse på periodekort. Ifølge klageren havde datteren ikke fornyet sit periodekort, som var udløbet dagen før, men i stedet bestilt et ungdomskort, som hun nu var berettiget til at få udstedt. Ungdomskortet ville dog først ankomme den 6. november 2017, hvorfor datteren havde tænkt sig at anvende sit rejskort som rejsehjemmel indtil da.

På strækningen mellem Ørestad st. og Nørreport st. var der kontrol af datterens rejsehjemmel, og da hendes rejsekort ikke var checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 29. oktober 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 31. oktober 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at rejsekortet ikke var checket ind, og at periodekortet var udløbet.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag fremlagt logs, der dokumenterer, at rejsekortet ikke var checket ind.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens datters rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om baggrunden for, at datteren ikke havde checket ind, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

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:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om afvisning på annullering af afgift for glemt check ind (evt. fratrullet administrationsgebyr).

Hvorfor har Metroen tjekket trafikken på hendes rejsekort, når vi har medsendt billede af hendes periodekort? Som kontrolløren foreslog.

Hvorfor fremhæver den 20/9-17. Hj. Tåstrup er min arbejdsplads og derfor har [hun] brugt sit rejsekort da hun skulle ud til mig. Det vedrører ikke denne kontrolafgift.

[Hun] har haft periodekort siden hun startede i skole i [...] i august men det udløbe den 26/10-17, da [...].

Vi havde desværre ikke fået bestilt et nyt ungdomskort i tide men vi havde lavet hendes rejsekort om til et 'voksen' kort.

[Hun] glemmer dog om morgenen at check ind - da det ikke var en naturlig ting at gøre - når man er vant til periodekort. Da [hun] har kørt en station kommer der kontrol og med det samme [hun] hører dem kommer hun i tanke om at lige præcis på hendes [...] skulle hun have brugt sit rejsekort. Dørene er lukket og hun kan ikke nå at få det gjort. Hun beklager og oplyser at hun [...] den dag og at hun simpelthen har glemt check ind. Dette igen da hun er vant til at benytte periodekort, Det er rigtig at Metroen skriver at der ej er foretaget korrekt check ind og ja hun har vist et udløbet periodekort men dette er kun gjort fordi kontrolløren bad om det og bestemt ikke for at snyde som Metroen hentyder til i deres afvisningsmail og som også er oplyst på fakturaen. Hvilket jeg synes er ualmindelig frækt at skrive i mail og reelt set, så er den forseelse der står på faktura ikke en [hun] har foretaget hvilket vel vil sige at faktura er UGYLDIG og dermed IKKE skal betales?

[Hun] har, trods sine kun [...] selv skrevet til Metroen og bedt om fritagelse for bøden. Hun har skrevet at det var en forglemmelse og hvorfor. Samtidig har hun oplyst at hun tjener under kr. 1.000 om md. Men en kold og beskyldende afvisning var hvad hun fik. Det virker ikke, som om, man overhovedet har læst hendes henvendelse og slet ikke har taget stilling til det hun har skrevet men bare skrevet en afvisning og så regner man med at kunderne ikke gider gøre mere ved det. Det er virkelig god moral når de unge selv prøver at tage ansvar.

Som [hun] selv sagde - det var jo ikke for at snyde og jeg skal jo alligevel videre med tog hvor jeg også skal check ind.

Vi håber meget på en positiv afgørelse."

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 klagers datter, en ung kvinde på 16 år, billetteret den 27. oktober 2017 kl. 07.22 på strækningen Ørestad station – Nørreport station. Datteren fremviste dels et udløbet periodekort og dels sit rejsekort, som ikke var checket ind. Da klagers datter ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager forklarer, at datteren ikke havde fornyet sit periodekort fordi hun [...] og i stedet skulle have et Ungdomskort, som dog – iflg. datterens egne oplysninger – først er gældende/bliver leveret fra 6. november då. Af samme årsag skulle datteren anvende sit rejsekort indtil Ungdomskortet kunne ibrugtages.

Klager stiller i sin henvendelse til Ankenævnet følgende spørgsmål:

"Hvorfor har Metroen tjekket trafikken på hendes rejsekort, når vi har medsendt billede af hendes periodekort? Som kontrolløren foreslog."

og

"Hvorfor fremhæver den 20/9-17. Hj. Tåstrup er min arbejdsplads og derfor har [hun] brugt sit rejsekort da hun skulle ud til mig. Det vedrører ikke denne kontrolafgift."

Vi har checket trafikken på rejsekortet fordi rejsekortet blev fremvist i kontrolsituationen. Det fremgår af vedhæftede rejsehistorik (pdf-fil), at der er sat et kontrolmærke på rejsekortet. Dét kontrolmærke kan kun komme på kortet, hvis det bliver fremvist i billetteringssituationen og stewarden, med sin scanner, checker hvorvidt kortet fx er checket ind. Når kontrolafgiftsmodtageren senere henvender sig til Kundeservice med henblik på annullering af afgiften er det almindelig sagsbehandling, at undersøge om der skulle have været fejl på udstyr, kort eller andet som kan gøre, at annulleringsanmodningen kan imødekommes.

Årsagen til, at sagsbehandleren har indrammet den 20/9 i den historik, der indgår i svaret til datteren er, at den 20/9 var sidste gang rejsekortet var checket ind inden den konkrete rejse. Det er også almindelig procedure og ikke noget, der er gjort med henblik på at genere.

Vi er forundrede over, at klager mener, at vi har svaret datteren *"ualmindeligt frækt"* samt at vi hentyder til snyd i vor afgørelse, men vi beklager hvis det er således, at klager tolker mailen for det er naturligvis ikke tilfældet.

Vi giver gerne klager ret i, at det er fint, at datteren selv har henvendt sig til Kundeservice. Men at det er datteren selv, der har skrevet, samt at datteren oplyser at have en indtægt på omkring

1000,- om måneden fra et fritidsjob, har ikke nogen relevans for selve sagen og ej heller for kontrolafgiftsbeløbet.

Selvom vi kan have forståelse for, at man kan glemme, at checke sit rejsekort ind fordi man er vant til, at anvende en anden form for rejsehjemmel, er vi dog ikke af den mening, at det kan danne grundlag for, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Selve afgiftsbeløbet er aftalt mellem de samarbejdende trafikelskaber i hovedstadsområdet og er godkendt af de relevante myndigheder og bliver ikke gradueret efter indtægt.

I sin henvendelse til Ankenævnet giver klager også udtryk for, at årsagen til kontrolafgiften, som står anført på giroindbetalingskortet, nemlig *"PK: 1 dag gl. kort"* er forkert, og at klager dermed tolker, at datteren ikke skal betale sin kontrolafgift.

For det første er det ikke muligt, at angive mere end én årsagskode på den PDA, som stewarden registrerer kontrolafgiften på. Dernæst er det hævet over enhver tvivl, at datteren viste sit udløbne periodekort til stewarden, idet der er taget et foto af periodekortet med PDA'en. Da der er sat et elektronisk kontrolmærke på datterens rejsekort har hun også fremvist dét, men hvis det gør en forskel for klageren ændrer vi gerne årsagskoden på girokortet til *"ikke checket ind"*.

I lyset af ovenstående er vi af den mening, at kontrolafgiften er pålagt korrekt og fastholder således vort krav om betaling af samme på 750,-

I sagsbehandlerens svar af 31/10 tilbydes datteren en rateaftale over 2 eller 3 måneder. Det tilbud står stadig ved magt. Dog har vi, pr. 1. november då, besluttet, at rateaftaler med unge under 18 år er gebyrfrie, forstået således, at der ikke bliver tillagt et gebyr på 25,- pr. månedsrate."

Klageren anfører hertil:

"Jeg har ikke andre kommentarer end

1. [Hun] prøvede IKKE at snyde ved at vise et for gammelt periodekort - hun viste det kun fordi kontrolløren bad hende om det. At han tager et billed af det er IKKE [hendes] skyld/fejl.
2. Hun indrømmet med det samme, inden kontrolløren sagde noget, at hun havde glemt at 'check ind'.
3. Vi havde bare håbet på en forståelse fra metroselskabets side, da det var hendes første forseelse.
4. Sjovt at det først kommer frem nu, at afdragsordning er gebyr fri - det skrev de ikke til os/hende. Der kostede det deri mod penge at få delt regningen op."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand