

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0020
- Klageren:** XX
1900 Frederiksberg
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet. De var to rejsende men medtog kun en billet fra automaten. Bankudskrift indsendt efterfølgende
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes sambo rejste den 7. december 2017 med metroen fra Forum st. til Kastrup st. Ifølge klageren købte de inden afgang to billetter i automaten på Forum st. til Kastrup st.

Efter metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, men da de kun havde én billet, blev klageren kl. 11:42 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 7. december 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor samt vedhæftede en kopi af sin kontoudskrift, hvorfra der var trukket 72 kr. på Forum st.

Metro Service fastholdt den 11. december 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at billetautomaten efter nærmere undersøgelse ikke var fejlbehæftet, og at billetter er upersonlige hvorfor efterfølgende indsendelse af disse eller kontoudskrift fra disse ikke kan medtages i vurderingen af om passageren havde gyldig billet. Derudover fastsatte Metro Service en 3 ugers frist for klage til ankenævnet eller betaling af kontrolafgiften.

Da klageren ikke havde klaget til ankenævnet inden for fristen på 3 ugers udløb sendte Metro Service den 9. januar 2018 en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren har til Metro Service indsendt kopi af rejseledsagerens billet samt kontoudskrift.



Metro Service har indsendt logs fra billetautomaten, der dokumenterer, at der er købt to billetter på det omhandlede tidspunkt og på det samme betalingskort. Billetterne er udskrevet med tre sekunders mellemrum, og automatens skuffe lyser, så længe ekspeditionen pågår.

Herunder er solgt på TVM 122 / FOR i perioden 10-13. Som forventet er den billet du har billede af (Nummer 41949 - den røde) den første af to købt i samme transaktion. Nummer to er den grønne.

Kvittering er fravalgt.

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU PAPIR_ID	KR	VARENR	VARE	KORTID
122 2017.12.07 10:21:21	267293	41938	2 00917006523464	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 10:23:43	267294	41939	2 00917006523463	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
122 2017.12.07 10:32:49	267295	41940	2 00917006523462	80	15010410	CP Voksen 24 timer	
122 2017.12.07 10:32:52	267295	41941	2 00917006523461	80	15010410	CP Voksen 24 timer	
122 2017.12.07 10:32:56	267295	41942	2 00917006523460	80	15010410	CP Voksen 24 timer	
122 2017.12.07 10:40:03	267296	41943	2 00917006523458	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
122 2017.12.07 10:46:58	267297	41944	2 00917006523457	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 10:48:34	267298	41945	2 00917006523456	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
122 2017.12.07 10:51:33	267299	41946	2 00917006523455	200	16010410	CP Voksen 72 timer	
122 2017.12.07 10:51:37	267299	41947	2 00917006523454	200	16010410	CP Voksen 72 timer	
122 2017.12.07 11:08:25	267300	41948	2 00917006523453	200	16010410	CP Voksen 72 timer	
122 2017.12.07 11:24:40	267301	41949	2 00917006523449	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000402620000002030
122 2017.12.07 11:24:43	267301	41950	2 00917006523448	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000402620000002030
122 2017.12.07 11:27:02	267302	41951	2 00917006523447	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:27:05	267302	41952	2 00917006523446	12	11020210	HT-Barn 2 zones	
122 2017.12.07 11:31:07	267303	41953	2 00917006523445	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:31:11	267303	41954	2 00917006523444	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:38:39	267304	41955	2 00917006523443	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:47:23	267305	41956	2 00917006523442	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:49:41	267306	41957	2 00917006523441	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
122 2017.12.07 11:56:03	267307	41958	2 00917006523440	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 11:57:41	267308	41959	2 00917006523438	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 12:02:02	267309	41960	2 00917006523437	76	11010710	HT-Voksen 7 zones	
122 2017.12.07 12:04:45	267310	41961	2 00917006523435	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 12:05:17	267311	41962	2 00917006523434	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
122 2017.12.07 12:06:49	267312	41963	2 00917006523433	13	11050010	HT-cyclebillet	
122 2017.12.07 12:35:00	267313	41964	2 00917006523432	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
122 2017.12.07 12:47:15	267314	41965	2 00917006523431	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	

28 rows selected.

Klageren har efterfølgende over for ankenævnet oplyst, at de ved kontrollen udover billetten også forsøgte at fremvise en kvittering på køb af to billetter, hvilket stewarden ikke ville acceptere.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ikke forevise billet ved kontrollen, idet de to rejsende alene havde medtaget én billet fra automaten.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det er kundens eget ansvar ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Ankenævnet bemærker videre, at der ikke var fejl på automaten og at det er dokumenteret, at billetterne blev udskrevet med tre sekunders mellemrum ligesom skuffen blinker under ekspeditionen.

Billetter er upersonlige, og en upersonlig rejsehjemmel er kun gyldig for ihændehaveren på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af disse ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Fremvisning af kvittering for billetkøb ved kontrollen og efterfølgende kan heller ikke indgå i bedømmelsen.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende et kontoudtog, og efter ankenævnets faste praksis kan et sådant kontoudtog ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren havde gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Da fristen for klage til ankenævnet den 1. januar 2018 ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling den 9. januar 2018 at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

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.

I de fælles landsdækkende rejserregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, 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:

"Jag och min sambo köpte två biljetter på Forums Station till Kastrup för 72 Dkk. En enkel kostar 36 Dkk så är mycket väl medveten om att vi betalade för st stycken enkelt biljetter. Just när vi seg på tåget fick vi böter då vi endast fick en biljett. Vi visade upp kvittering på att vi köpt två stycken men han nekade."

Indklagede anfører følgende:

"I henvendelsen til Ankenævnet omtaler klager kontrolafgiften i flertalsform, men klager har naturligvis 'kun' modtaget én afgift i den konkrete situation. Stewarden har lavet dette notat på den elektroniske afgift:

<Note>2 pax 1 billet</Note>

Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 og hendes sambo billetteret den 7. december 2017 kl. 11.42 på strækningen Forum station – Lufthavnen station. Parret fremviste én billet gældende for én voksen. Da blot den ene af de to rejsende var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift til klager efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

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 forænge 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.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkomende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrensninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen.

Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være

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 billetter 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, f.eks. 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. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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

2.7. Kontrolafgift

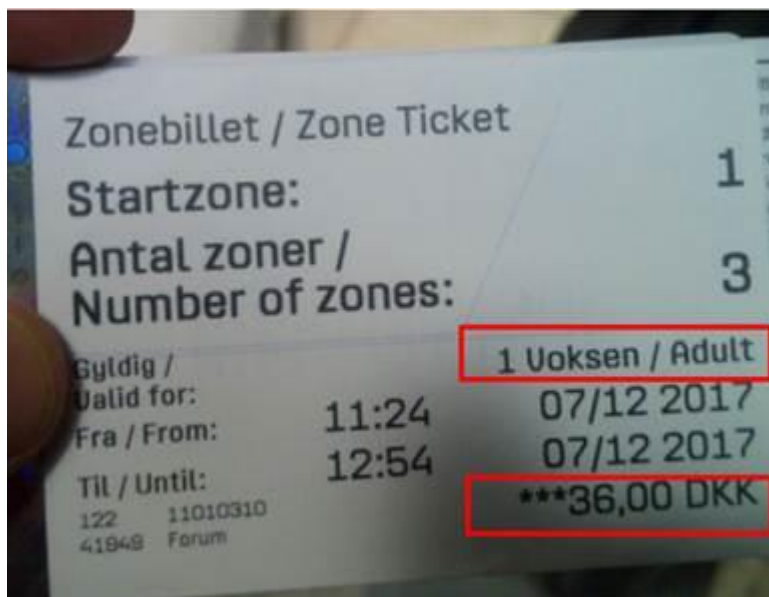
2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Som vi allerede forklarede klager i vores svar af 11. december har vi undersøgt om der skulle have været en fejl på billetautomaten og har konstateret, at automaten fungerede efter hensigten. Fra den tekniske afdeling har vi vedhæftet 'udskrift_TVM_FOR', som viser, at automaten fungerede fint. Udskriften viser, at der blev solgt 2 billetter (nr. 41949 og 41950) i én ekspedition og at køber fravalgte kvittering. Det fremgår også af udskriften, at begge billetter blev udskrevet i løbet af 3 sekunder. Desuden er det værd at nævne, at lyset blinker i den 'skuffe' som billetterne falder ned i.

Herunder er indsat et foto af den billet, der blev fremvist til stewarden. Af billetten fremgår tydeligt, at der er tale om en billet, der er gyldig for 1 voksen/adult og at billetten har en værdi ad 36,00 kroner. Hvis parret, som rejserreglerne foreskriver, havde kastet et blik på det stykke papir de stod med i hånden ville de med det samme have været klar over, at over, at der måtte være endnu en billet i automaten.



Klager giver udtryk for, at det var for dårligt, at stewarden ikke bare ville godtage, at hun på sin telefon fremviste et kontoudtog. Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse. Stewardens handlinger er således i fuldkommen overensstemmelse med gældende regler.

I sin henvendelse til Metro har klager vedhæftet et screenshot af et kontoudtog som viser, at der et blevet foretaget et køb på 72,- på Forum station.

At kunne bevise, at der er købt 2 billetter er dog ikke tilstrækkeligt grundlag til at kunne få en kontrolafgift annulleret. Da der er tale om upersonlig rejsehjemmel er en billet udelukkende gyldig for ihændehaveren i billetteringssituationen. En upersonlig rejsehjemmel kan overdrages til 3. person, hvorfor efterfølgende visning af billet eller kontoudtog ikke accepteres.

Vi undrer os lidt over, at klager mener, at efterfølgende fremvisning af kontoudtog skulle have betydning for en kontrolafgift. I september 2017, modtog klager en kontrolafgift for at fremvise et rejsekort, som dels ikke tilhørte hende selv og dels ikke var checket-ind og hvor klager også dengang dels fremviste sin telefon til stewarden og sidenhen, i sin henvendelse til Metro, vedhæftede en kopi af bankdata, som bevis for, at hun havde sat penge ind på rejsekortet. Den afgift blev fastholdt på baggrund af, at klager anvendte et kort der ikke tilhørte hende (og kortejeren var ikke med på rejsen) samt, at kortet ikke var checket ind. At der var tilført penge til det fremviste rejsekort havde ingen betydning for sagen.

Med henvisning til reglerne om, at efterfølgende fremvisning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres, samt det faktum, at klager ikke havde gyldig billet ved kontrol fastholder vi, at kontrolafgift nr. [...] blev pålagt med rette og fastholder således også vort krav om betaling af samme. Derudover er der, den 9. januar 2018, påløbet en betalingspåmindelse på 100 kroner. Hvis Ankenævnet kan bekræfte, at klagesagsgebyret blev indbetalt inden den 9. januar annullerer vi betalingspåmindelsen. I modsat fald udgør vort krav i alt 850 ,- kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (2016-0132, 2017-0150 og 2017-0213), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved