

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0283
- Klageren:** XX på vegne af NN, YY og ZZ
2720 Vanløse
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Tre kontrolafgifter à 750 kr. – klagerens tre voksne medrejsende var cheket ind som børn på klagerens rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne mod betaling af differencen mellem børne- og voksenbillet for de tre tilføjede personer på klagerens rejsekort. Han gør gældende, at hans medrejsende ikke kan gøres ansvarlige, da han som indehaver af det benyttede rejsekort er ansvarlig for fejlen
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af tre kontrolafgifter à 750 kr., i alt 2.250.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er englænder, men har været bosat i Danmark i mange år, rejste den 6. september 2018 med Metroen fra Christianshavn st. til Vanløse st. sammen med tre gæster fra England.

Efter Metroen havde forladt Kongens Nytorv st. var der kontrol. Klageren foreviste på selskabets vegne sit rejsekort, hvor alle fire rejsende var checket ind. Da klagerens tre voksne gæster imidlertid var checket ind som børn på klagerens rejsekort, blev de hver især pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Klageren selv var checket korrekt ind.

Udsnit af klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring
06-09-2018 20:10:46	06-09-2018 20:31:00	01-09-2018	Check ind	Check ind		167		Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1	EasyTrip	100,70	0,00
06-09-2018 20:10:46	06-09-2018 20:31:00	01-09-2018	Check ind	Check ind		168	61	Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1	EasyTrip	128,20	-62,50

Udsnit af udstyrshistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
06-09-2018 20:10:46	06-09-2018 20:31:00	01-09-2018	Check ind	Check ind		167		Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1
06-09-2018 20:10:46	06-09-2018 20:31:00	01-09-2018	Check ind	Check ind		168	61	Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1

Transaktionsdetaljer fra klagerens check-ind:

06-09-2018 20:10:46	06-09-2018 20:31:00	Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1	13F8F11L.5E8
---------------------	---------------------	--------------------	--------------------	--------------

Transaktionsdetaljer

Check ind

Kolonne	Værdi
Actionliste fejlkode	INGEN FEJL
Actionliste ID	0
Afgang	
Afstand dækket	
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	3
Antal kundetype 3 i gruppe	

Klageren anmodede den 25. september 2018 Metro Service om at frafalde de tre kontrolafgifter og bad om, at Metro Service i stedet for opkrævede den manglende betaling for tre voksenbilletter, da der tydeligt var tale om en fejl. Han anførte, at han ikke før havde prøvet at checke flere personer ind på sit rejsekort, og at han fik hjælp hertil af en venlig medpassager på Christianshavn st. Endvidere fik han og hans tre gæster ved kontrollen det indtryk, at de ville blive hjulpet til at korrigere fejlen.

Metro Service bad klageren indsende fuldmagter fra de tre englændere til, at de kunne behandle sagen, hvilket klageren indsendte den 4. december 2018.

Den 6. december 2018 fastholdt Metro Service alle tre kontrolafgifter med den begrundelse, at de tre englændere ikke havde gyldig rejsehjemmel, fordi de som voksne var checket ind som børn på klagerens rejsekort. Metro Service henviste til selvbetjeningsprincippet og til, at der er opsat en vejledning på check-ind-ekstrastanderne til, hvordan man foretager check ind af flere rejsende, samt at klageren, hvis han var i tvivl om, hvordan han skulle foretage korrekt check ind, skulle have henvendt sig til Metroens personale, evt. via det gule opkaldspunkt, hvor han kunne have fået den rette vejledning hertil.

Engelsk vejledning på check-ind-ekstrastanderne:



Eksempler på hvordan antallet af ind-checkede personer vises på standerens display:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

De tre englændere, som alle er voksne personer, kunne ved kontrollen i Metroen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi de var checket ind som børn på klagerens rejsekort. Kontrolafgifterne blev derfor pålagt dem med rette.

Der gælder i den kollektive transport i Danmark et selvbetjeningsprincip, som indebærer, at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, før rejsen påbegyndes.

Efter ankenævnets opfattelse fremgår det tilstrækkelig tydeligt af den information, som gives på check-ind-ekstrastanderne, hvordan man foretager check-ind af flere personer og kundetyper, og informationen gives også på engelsk. Ankenævnet bemærker, at hvis klageren havde læst på standerens display, ville han have set, at der var checket tre børn ind på hans rejsekort. Ankenævnet bemærker videre, at brugeren af rejsekortet kan indstille sproget til engelsk, således at teksten på selve displayet bliver vist på engelsk.

Endelig bemærkes det, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren/passagererne bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgifterne.

Det forhold, at klageren fik hjælp af en anden passager til at checke sig selv og de tre englændere ind, samt at de tre englændere ikke var bekendt med, at der ikke var foretaget korrekt check-ind for dem, kan ikke føre til et andet resultat.

Uanset, at klageren billetterede på vegne af de tre englændere, bar de hver især selv ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet kan derfor ikke pålægge Metro Service ikke at kontakte de engelske passagerer vedrørende de kontrolafgifter, som blev pålagt dem med rette.

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 rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 på 750 kr. for voksne. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Indsigelse over kontrolafgift. Kontrolafgiften er 3x750 kr. vedrørende tre engelske gæster, der er tilføjet ekstra på klagerens, Christopher Francis, rejsekort fejlagtigt som børn.

Det skal for god ordens skyld anføres, at Christopher Francis (Chris) har bedt undertegnede om at være bisidder og at hjælpe til med at skrive denne forklaring. Chris er, som mange herboende engelsktalende, ikke er særlig god til dansk.

I klagen til Metro kundeservice, har vi ikke rejst spørgsmål om, hvorvidt de formelle regler er overholdt. Derimod er det anført, at rejsen er foretaget i god tro. Metro kundeservice forholder sig i sit svar alene til de formelle regler. I svaret konstateres blot forståelse for, at det ikke har været hensigten at rejse på ugyldige billetter, ligesom det er beklageligt, hvis en medpassager har checket ind, og at det ikke er gjort korrekt. Herudover henvises til den tekst, der fremgår i forbindelse med check ind ekstra mm.

Vi rejser tvivl om rimeligheden og rigtigheden i afgørelsen. Det virker forkert og anstødeligt, hvis der i en forpassagererne absurd situation ikke er basal en forståelse fra kontrollørens side og/eller en bestræbelse fra trafikelskabets side, der giver kontrolløren mulighed for at hjælpe passagererne i sådanne absurde situationer i stedet for at straffe dem. I dette tilfælde spørger vi os selv om togkontrolløren/trafikelskabet havde tilstrækkelige oplysninger, der gav mulighed for at foretage en almindelig fornuftig vurdering baseret på konduite og respekt.



Hændelsesforløbet kan belyse, om kontrolløren havde mulighed for at foretage den efterlyste vurdering. Det er den pågældende togkontrollørs første dag, og hun udtrykker usikkerhed i situationen og ringer efter sin supervisor, men starter på at udfylde nogle papirer. Gruppen er stået af på Forum og venter på supervisoren. Da supervisoren kommer, spørger kontrolløren, "hvad gør vi her?". Det viser sig, at kontrolløren har skrevet bøderne, og da supervisoren konstaterer dette, siger han, at så giver vi bøden. Togkontrolløren var ikke stolt af situationen. Selskabet var overbevist om, at de ville få hjælp til at rette fejlen og bliver mildt sagt overraskede over at få en bøde.

Chris havde under forløbet fået at vide, at sagen ikke havde noget med ham at gøre, han havde billet, det drejede sig om, at englænderne ikke havde den rigtige billet. Det turde være indlysende, at englænderne ikke har noget reelt ansvar. Det kan ikke forudsættes, at de sætter sig ind i danske regler. De er med som gæster.

Det er tydeligt i situationen, at Christopher Francis, der som mange herboende engelsktalende, ikke er særlig god til dansk. Det betyder, at Chris i situationen har svært ved at gøre sig forståelig, hvilket togkontrolløren og supervisoren selv sagt opfatter. Det er derfor ubegribeligt, at supervisor og togkontrollør i situationen ikke hjælper til med at bringe sagen i orden, men bare skynder sig videre.

Chris kan ikke, som Metroselskabet, lade de engelske gæster tage ansvaret. Endvidere er det hans opfattelse, at man som borger må gøre indsigelse, når man oplever urimelig opførsel fra myndigheders side. Derfor beder Chris om, at afgiften sløjfes, og at Chris betaler det manglende beløb, dvs forskellen mellem en børnebillet og en voksenbillet for de tre engelske gæster. Det vil endvidere være hjælpsomt om man indstillede til Metroselskabet om ikke at skrive til eller opkræve beløb af englænderne.

Som bisidder vil jeg tilføje et par oplysende bemærkninger om Chris selvom, der formentlig ikke kan tages hensyn hertil. Jeg har kendt Chris siden, han kom til landet for ca 45 år siden. Chris har arbejdet som murerarbejdsmand og er nu pensioneret. Chris bruger ikke pc, mobiltelefon mm. og er frameltd e-Boks. Hans modvillighed overfor moderne elektronik er ikke blevet mindre efter han har mistet synet på det ene øje. Chris's hustru har købt rejsekort med automatisk tank op til ham, så rejser med offentlig transport kan ske

uden problemer. Chris har selvfølgelig ikke prøvet at tilføje ekstra personer til rejsekortet (det er naturligvis kun indlysende for dem, der kender ham) og bad den pågældende dag om hjælp af en anden rejsende til at tilføje de tre ekstra personer på sit rejsekort. Således hjulpet begav Chris og de tre engelske gæster sig i god tro afsted fra Christianshavns station mod Vanløse. Oplysningerne om Chris kan verificeres, måtte Ankenævnet  nske det.”

Indklagede anfører følgende:

” 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 de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen. Det er desværre ikke tilstrækkeligt, at spørge en anden rejsende om råd og vejledning, da denne person måske ikke er tilstrækkeligt informeret om den rejse/den handling passageren ønsker og har behov for.

Klageren i førstebehandlingen af denne sag er (Hr. C.F.), som også selv var med på rejsen, men ikke selv fik en kontrolafgift, da han selv var checket korrekt ind på sit personlige rejsekort. Derimod var klager i selskab med 3 voksne englændere, som alle var checket ind på klagers rejsekort som børn. I førstebehandlingen havde C.F. fået fuldmagt fra sine engelske gæster til at gøre indsigelse på deres vegne. Nu hvor sagen er blevet til en ankenævns sag har C.F. bedt en bekendt (Hr. A.M.) og at være behjælpelig med skriveriet. A.M. var ikke med på rejsen. For nemheds skyld fastholder vi termen 'klager' i sagsbehandlingen og mener dermed C.F.

I den konkrete sag blev klager og hans 3 ledsagere billetteret den 6. september 2018 cirka kl. 21 på strækningen Nørreport station – Vanløse station. Klager fremviste på vegne af hele selskabet sit personlige rejsekort af typen Pensionist. Klager selv var checket korrekt ind, men hans ledsagere, som alle er voksne mennesker, var alle 3 checket ind som børn. Da de 3 ledsagere ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

Så vidt vi kan udlede af teksten i ankeklagesagen drejer sagen sig ikke så meget om hvorvidt reglerne om korrekt rejsehjemmel er overholdt, men mere om, at klager betragter situationen som absurd og er af den mening, at stewarden ikke burde have udskrevet kontrolafgifterne men i stedet burde have hjulpet passagererne til at købe anden rejsehjemmel. Desuden stiller klager sig tvivlende overfor hvorvidt Metro har udvist rimelighed og rigtighed i afgørelsen om fastholdelse af afgifterne og ikke blot opkræver prisdifferencen mellem børne- og voksenbilletter.

Klager gør desuden gældende, at han - omend han har boet og arbejdet i Danmark i 45 år - er dårlig til dansk, at han er modstander af moderne teknologi og at han har mistet synet på det ene øje.

I De Fælles Rejseregler står der 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 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.

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 førstkommende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/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).

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm.

Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

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.

Ifølge Rejsekort A/S har klageren haft sit rejsekort i adskillige år, hvorfor vi er af den mening, at det har været muligt for klager at sætte sig ind i hvordan man skal anvende kortet hvis man ønsker, at checke flere rejsende ind på en gang. Men hvis man nu ikke har fået kigget på brugsanvisningen og/eller videoen på Rejsekorts hjemmeside, så er der på selve check-ind-ekstra kortlæseren opsat trinvis vejledning på både dansk og engelsk. Se nedenstående fotos:



Når man har afsluttet sin indcheckning står der, på kortlæserens display hvem/hvad og hvor mange, der er checket ind. Vi har naturligvis ikke fotos af den helt konkrete situation, men på kortlæserens display har der stået, at 1 pensionist og 3 børn var checket ind.

På nedenstående fotoeksempler kan man på første billede se, at der er checket en pensionist og en voksen ind på kortet og på billede 2 se, at der er checket 2 voksne, 1 barn og 2 cykler ind på kortet.



Klager har oplyst, at han fik hjælp af en medpassager til at checke hele selskabet ind, men uanset, at klager fik hjælp fra en fremmed, er det stadig klagers ansvar, at der er foretaget korrekt indcheckning.

Fra Rejekort A/S har vi modtaget Rejsehistorik, Transaktionsdetaljer og Udstyrshistorik som er vedhæftet som 3 PDF-filer. Af rejsehistorikken kan man se klagers indcheckning på Christianshavns station kl. 20:10:46. Af transaktionsdetaljerne fremgår det, at indcheckningen er forløbet uden fejl, og at der er checket 1 voksen og 3 børn ind. Rejekort A/S har oplyst, at der ikke har været fejl på den relevante kortlæser hvilket underbygges af filen med udstyrshistorik hvor man kan se, at den pågældende kortlæser har haft uafbrudt drift med mange transaktioner.

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. At den pågældende steward var lidt usikker på situationen og for en sikkerheds skyld ringede til sin supervisor er ikke relevant i forhold til, at de 3 voksne englændere rejste på børnebilletter. Klagers påstand

om at det var stewardens første dag er ikke korrekt. Stewarden startede primo april 2018 og bestod sin sidste eksamen den 22. juni 2018.

Da Metro, i lighed med den øvrige offentlige trafik i København, anvender selvbetjeningsprincippet er det passagerernes eget ansvar, at sørge for at have korrekt rejsehjemmel inden ombordstigning. Det er således ikke muligt fx at stige af toget for at rette op på eventuel utilstrækkelig rejsehjemmel efter billettering. Vi må understrege, at vi ikke forholder os til baggrunden for manglende eller utilstrækkelig rejsehjemmel, det er simpelthen ikke muligt at vurdere. Derfor forholder vi os udelukkende til fakta, og fakta i den konkrete sag er, at de 3 voksne englændere ikke havde gyldig billet hvorfor de må acceptere, at skulle betale en kontrolafgift hver. Klager har fået fuldmagt fra kontrolafgiftsmodtagerne og ønsker ikke, at vi kontakter englænderne igen. Hvis sagen falder ud til vores fordel og klager betaler kontrolafgifterne vil vi gerne imødekomme klagers ønske. Hvis det bliver nødvendigt, at fremsende betalingspåmindelser vil de dog blive sendt til kontrolafgiftsmodtagerne. Hvis klager får medhold kontakter vi naturligvis ikke englænderne.

Selvom vi godt kan sætte os ind i, at ikke alle er begejstrede for fx moderne teknologi og at det være udfordrende, at have nedsat syn, så mener vi dog ikke, at det kan være undskyldende for ikke at have anskaffet korrekt rejsehjemmel. Vi er også af den overbevisning, at hvis man fx ikke tidligere har checket flere passagerer ind på sit rejsekort derfor må undersøge hvordan man skal gøre dét og også udvise skærpet opmærksomhed ved indcheckningen.

Da den ukorrekte indcheckning ikke skyldes fejl hos hverken Metro eller Rejsekort A/S fastholder vi, at kontrolafgifterne [...] er udskrevet korrekt og fastholder således vort krav om betaling af samme på hver kr. 750,- den samlede sum af kr. 2.250,-"

Hertil har klageren bemærket:

"1. Jeg henviser henviser til din mail af 19. december 2018 og efterfølgende telefonsamtale den 11. januar 2019. Du oplyste i samtalen, at jeg som forfatter af klagen for Christopher Francis (C.F.) herefter repræsenterer klageren og herigennem også de tre englændere, som sagen vedrører. I forlængelse heraf fik jeg oplyst, at jeg skulle sørge for at få en fuldmagt fra de tre englændere og benytte de i mailen vedhæftede blanketter til formålet. Jeg har været senest været i kontakt med C.F.'s søster, en af de tre, her i weekenden, og fuldmagterne skulle være på trapperne, og jeg videresender dem til Ankenævnet/dig, så snart de ankommer.

2. Jeg henviser til Metros svar til Ankenævnet på C.F.'s klage, der af Ankenævnet den 15. januar 2019 er sendt til C.F. på famfrancis@gmail.com. C.F. og jeg har drøftet Metros svar, og vi har sammenfattet følgende bemærkninger hertil således:

Metro henholder sig fortsat alene til reglerne og udtrykker dog samtidig forståelse for, at der ikke har været tale om snyd, at det er ærgerligt, at en hjælpsom medrejsende har lavet en fejl mv.

Alle, der benytter tog eller andre offentlige transportmidler, kan berette om, at de har prøvet at glemme at stemple eller checke ind og ud, at de har købt for få eller for mange zoner, at de har taget fejl af børns alder mv., og her indgår ofte et møde med billetkontrolløren som det dramatiske højdepunkt i beretningen. Nogen beretninger, hvor der helt mangler billet, er kortfattede. Her berettes blot med ærgelse at kort eller billet er glemt, og at man har fået en bøde. Men i hovedparten af beretningerne er de pågældende blevet mødt med hjælpsomhed og imødekommenhed af billetkontrollører i de tilfælde, hvor der er åbenlys tvivl om årsagen eller intentionen i forhold til fejlen. I disse beretninger er passageren blevet henvist til billettomataten og bedt om at købe den rigtige billet eller på anden måde hjulpet.

Udfaldet er ikke bødestraf hver gang, passageren har begået en fejl. Tværtimod udviser billetkontrollører sund dømmekraft og hjælpsomhed overfor passagererne. Heldigvis, sådan opretholdes den almindelige respekt for brugerne, retsbevidsthed hos brugerne og brugerne opretholder respekt for personalet og institutionen.

Den aktuelle begivenhed må ud fra enhver rimelighedsbetragtning siges at ligge i den bløde ende, både hvad angår forseelsen, omstændighederne for fejlen og herunder passagerens ringe eller manglende danskkundskaber, og illustreres af, at der fra billetkontrollørens side bliver udtrykt tvivl om rimeligheden i at idømme en bøde og at vedkommende må tilkalde en "mentor". Hvor velment det end er fra billetkontrollørens side at forsøge at berolige C.F. med, at sagen ikke vedrører ham, er det i dette tilfælde uheldigt, da C.F.'s evne til at reagere er begrænset af relativt dårligt dansk. Situationen for C.F. opleves absurd, da det dog er hans rejsekort, der desværre, af en hjælpsom medrejsende, er fejlbilletteret. At den tilkaldte "mentor" vælger den hurtige løsning, at give bøder, fordi der var lavet papirarbejde, skal vi ikke kommentere, udover at man her vil forvente den føromtalte konduite, som togpersonalet normalt udviser. Endelig er bødeforlægget af helt eksorbitant størrelse både set i forhold til forseelsens karakter og omfang og for de tre sagesløse englændere. Den enkelte bødes størrelse svarer til betalingen for en flybillet til England, og det kan oplyses, at de tre sagesløse ikke hører til den engelske overklasse.

Vi har svært ved at forstå enkelte af forklaringerne i svaret fra Metro. Det angives fx, at togkontrollørerne ikke har tid til sagsbehandling. Det er vel ikke sagsbehandling at hjælpe og retlede passagererne, fx kan kontrolløren sige, "Hør her, I har lavet en fejl, I skal købe voksenbilletter, og det kan I gøre der henne ved billetautomaten, og fortsat god rejse, når det er ordnet". Det tager ikke mange sekunder. Det fremgår også af svaret fra Metro, at det med selvbetjeningsystemet ikke er muligt at ændre billetten. Vi har godt nok ikke undersøgt sagen, men det lyder ikke helt rigtigt. Det er vel muligt i bl.a. billetautomater at købe børne- og voksenbilletter og tilkøbe zoner mm. Så det må være muligt for billetkontrolløren at bistå passagererne med at rette en fejl ved at benytte billetautomaten, en applikation på mobilen eller på anden vis hjælpe til med at få købt en rigtig billet. Det har vi og mange andre med glæde og respekt ofte set, når vi i det daglige benytter S-tog, Metro og bus. Tilsvarende ser man med stor respekt på kontrollørerne i situationer med passagerer, der ikke har billet. Især da i de tilfælde hvor passageren ikke kan opføre sig ordentligt eller volder vanskeligheder.

3. Det fremgår af Ankenævnets følgeskrivelse til klageren af 15. januar 2019, at nævnet tidligere har truffet afgørelse i en række sager, som kan være relevante for bedømmelsen af den aktuelle klage, fordi der er lighedspunkter. I disse sager fik klageren ikke medhold.

I den aktuelle sag og med de forklaringer, der er givet, finder C.F., at han naturligvis skal betale forskellen mellem børnebillet og voksenbillet for de tre engelske gæster.

C.F. understreger det absurde i situationen, at Metro vil straffe tre sagesløse gæster fra England, når de er med på hans rejsekort. C.F. har fra starten været med på, at ansvaret for rejsekortet og dets anvendelse er hans. At udfaldet i situationen i sig selv er ganske urimeligt og uhensigtsmæssigt er en ting, men at selve straffen i form af en kæmpe bøde skal påhvile sagesløse gæster er absurd, dvs. selvimodsigende i forhold til de formelle regler, da ansvaret for brugen af rejsekortet er C.F.'s."


Hertil har indklagede bemærket:

"Vi har nøje gennemlæst klagers bemærkninger, men mener ikke, at der er føjet nye oplysninger til sagen, og vi henviser derfor til vort svar og redegørelse af 11. januar 2019.

Afgiftsbeløbet for en voksen person (pt. kr. 750,-) er fastsat i samarbejde mellem trafikselskaberne og er godkendt af de relevante myndigheder. Beløbet gradueres ikke alt efter om man er fx studerende eller pensionist og ej heller i forhold til om man haft delvis rejsehjemmel.

Med henvisning til ovenstående samt til tidligere fremsendte mails fastholder vi således kravet om betaling af kontrolafgifterne [...] på hver kr. 750,-, i alt en samlet sum på kr. 2.250,-"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand