

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0019
- Klageren:** XX
2600 Glostrup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af billet – klageren medtog to kvitteringer benævnt "rejseplan" fra billetautomaten i stedet for billetterne
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt eller delvist, og gør gældende, at han er en ældre person, som måtte have hjælp til billetkøbet af en DSB-medarbejder, samt at han ikke havde intentioner om at snyde og har fremvist dokumentation for billetkøbet
- Indklagede fastholder den fulde kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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

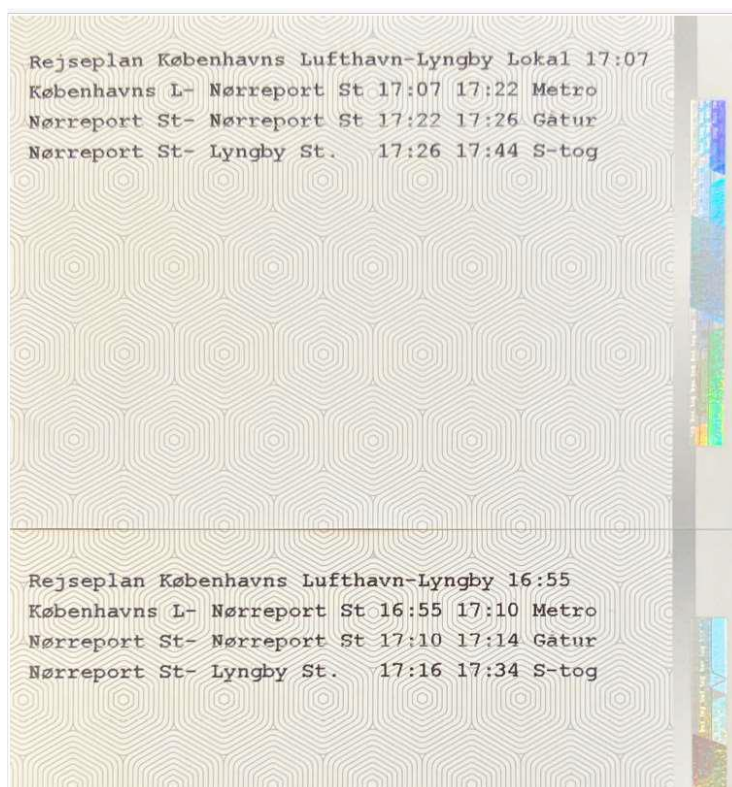
- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 7. januar 2024 ankom klageren sammen med sin hustru med fly til Københavns Lufthavn, hvorfra de skulle rejse videre med Metroen til Nørreport st. og derfra med S-tog til Lyngby st.

Ifølge klageren havde han glemt sit Rejsekort, som han plejer at benytte, og da han ikke er vant til at købe billet i billetautomater, måtte han have hjælp af en DSB-medarbejder til at foretage den rette indtastning for billetkøbet i en af de DSB-billetautomater, der er opstillet i ankomsthallen.

Klageren betalte 68 kr. for to 5-zoners pensionistbilletter, men i stedet for at medtage billetterne medtog han nedenstående to "rejseplaner" for rejse mellem lufthavnen og Lyngby:



I den tro, at de havde gyldig billet til rejsen, steg parret ombord på Metroen, men kort tid efter, at den havde forladt Lufthavnen st., blev de ved kontrol af deres rejsehjemmel pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver for ikke at kunne forevise billet.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at fratage kontrolafgifterne og forklarede som anført ovenfor. Han medsendte ovenstående rejseplaner samt nedenstående bankkvittering for

billetkøbet og kopi af den billet, de efterfølgende havde købt på Nørreport st. til deres videre rejse til Lyngby st.:



Metro Service svarede den 10. januar 2024, at de kontantbilletter, som klageren og hans hustru havde købt, er ikke-personlige billetter, og da denne billettype kan deles med andre og kun er gyldig for ihændevedereren, kunne Metro Service derfor ikke acceptere klagerens efterfølgende fremsendelse af en bankkvittering for købet, som bevis på, at parret havde haft gyldig billet til rejsen. Metro Service tilbød imidlertid pr. kulance at nedsætte den ene af kontrolafgifterne (hustruens) til et administrationsgebyr på 125 kr., men fastholdt det fulde beløb på den anden kontrolafgift (klagerens).

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at parret har indbetalt beløbet på 125 kr., som hustruens kontrolafgift blev nedsat til.

Herefter behandles kun klagen vedrørende den kontrolafgift, som blev udstedt til klageren, idet der ikke er klaget over hustruens nedsatte kontrolafgift.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har stillet følgende spørgsmål til DSB vedrørende bestilling af rejseplan i DSB-billetautomater:

”

- 1) Hvordan og hvornår man får printet en rejseplan i DSB's billetautomater
- 2) Og om rejseplanen printes før eller efter de billetter, der købes i overensstemmelse med den printede rejseplan

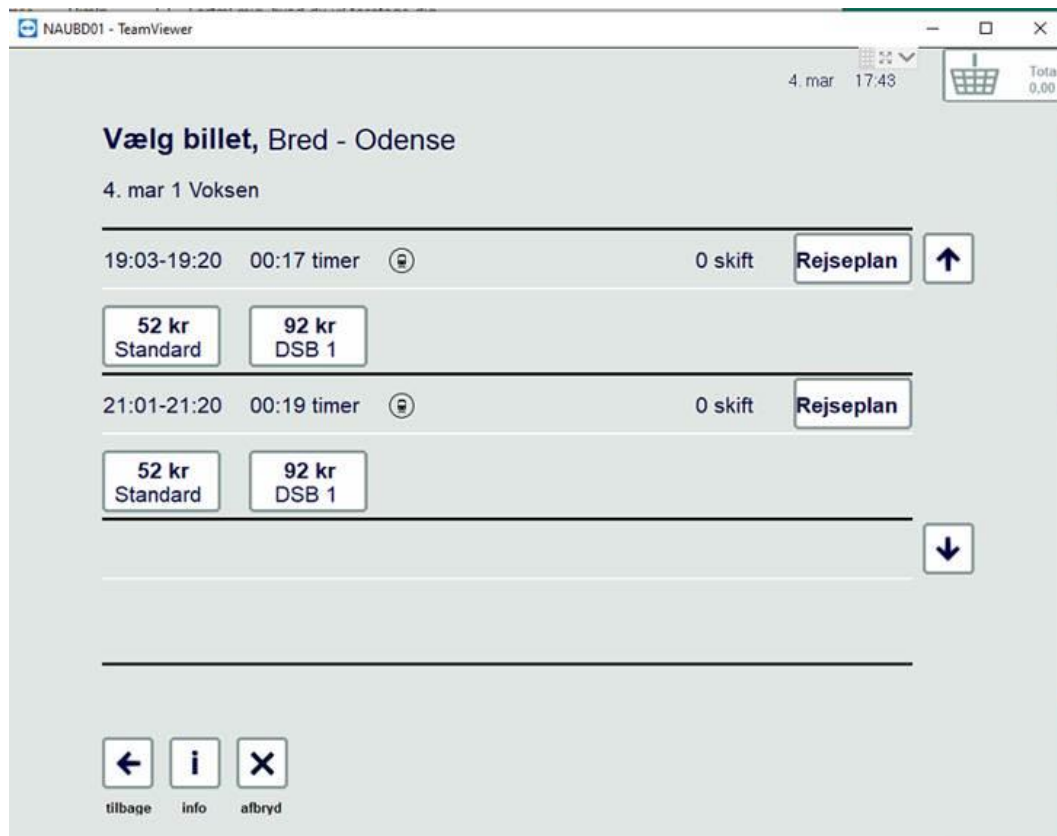
- 3) Samt hvorfor der ikke står på rejseplanen, at den ikke er en billet, man kan rejse på (som det fx ses på nogle kvitteringer)

”

DSB har svaret følgende:

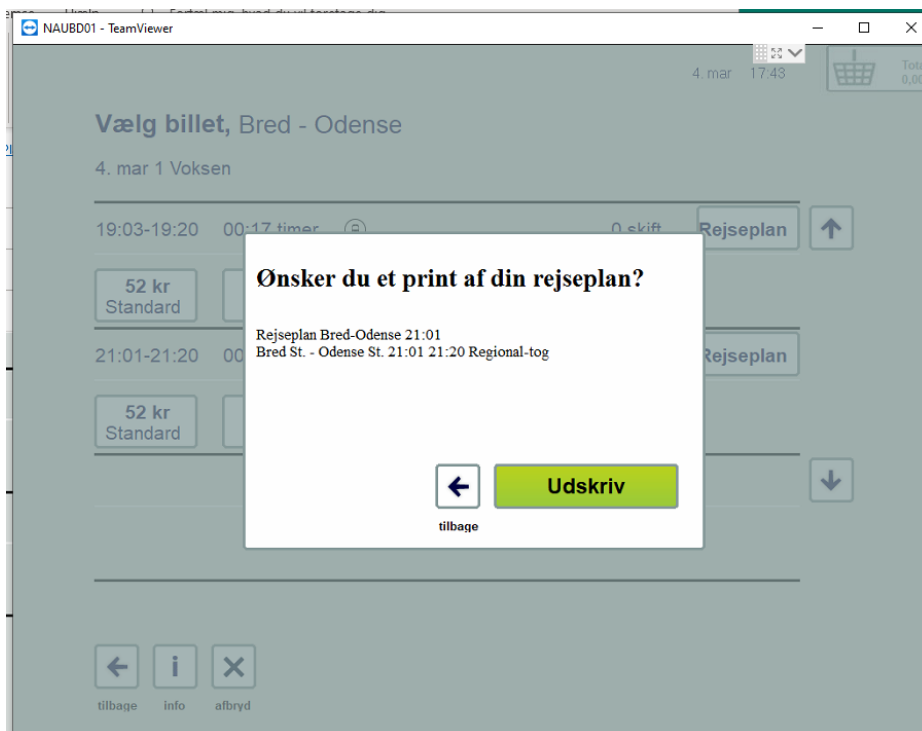
”Når der vælges billet, skal man vælge ”afgangstid”....

Kan se sådan ud:



Man kan vælge ”den billet, man ønsker at købe” eller få vist en rejseplan.

Her er trykket på ”rejseplan” :



Og man kan vælge at få rejseplanen udskrevet.

Uanset, om der vælges "tilbage" eller "udskriv", kommer man tilbage til billedet "Vælg billet".

Derefter kan afbryde købet / færdiggøre købet eller bare "forlade automaten med rejseplanen".

Når/hvis man vælger "Køb billet" og "betaler den" – så kan man ikke komme tilbage til "billede med rejseplan".

Billet og Rejseplan printes særskilt og billetter først når der er valgt billet og betalt."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

"Ved kontrollen i Metroen den 7. januar 2024 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi parret i stedet for at medtage de købte kontantbilletter medtog to "rejseplaner", som de havde printet for deres rejse.

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Det er uoplyst, om klageren faktisk så på de to papirlapper/rejseplaner, som han medtog fra billetautomaten, men det er vores opfattelse, at hvis han gjorde, burde det have stået klart for ham, at det ikke var de købte billetter, han havde medtaget. Vi har herved lagt vægt på, at der hverken fremgik pris, antal zoner eller tidsgyldig, som normalt fremgår af en billet, og endvidere stod der "Rejseplan" og ikke "billet" på papirlapperne.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende til Metro Service indsendte et foto fra sin netbank, som viste, at der var blevet trukket 68 kr. på hans konto for et køb i en DSB-billetautomat, kan ikke medføre, at klageren kan anses at have haft gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, da kvitteringer ikke er gyldige som billet.

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeberen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter ankenævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af og foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

På denne baggrund finder vi, at kontrolafgiften blev udstedt til klageren med rette.

Vi bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har handlet bevidst eller ej, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det vores opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.”

2 medlemmer (Rolf Høymann Olsen og Torben Steenberg) udtaler:

”Efter vores opfattelse fremgik det ikke tydeligt af de printede rejseplaner, at disse ikke gjaldt som billetter, da dette ikke stod direkte anført noget sted på papirlapperne, som – uanset, at der øverst stod Rejseplan Københavns Lufthavn-Lyngby – havde udseende af billetter til parrets rejse.

På denne baggrund, og da klageren har godtgjort at have foretaget et køb i DSB-billetautomaten svarende til prisen for to 5-zoners pensionistbilletter, finder vi i denne helt konkrete sag, at Metro Service skal fratage kontrolafgiften.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Det bemærkes afslutningsvis, at ankenævnet anbefaler, at det står tydeligt på print/udskrift fra billetautomater, når det *ikke* er en billet, som er gyldig til rejse, der udskrives fra automaten.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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.

Uddrag af de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg er uforstående over afgørelsen, forde jeg har med dokumenter bevist, at jeg ikke har intentioner om at snyde og heller ikke har forsømt at købe billet. Jer er årgang 1946 og er ikke så god til ny teknik, derfor måtte jeg have hjælp fra en steward på stedet. Alligevel har jeg efter betalingen af billetten taget en forkert billet/køreplan. Jeg har sendt dokumentation for overførslen. Desuden var jeg også nødt til at betale billet videre fra Nørreport st. til Lyngby, det har jeg også sendt dokumentation for. Jeg benytter ellers altid rejsekort, men jeg var så uheldig at glemme kortet derhjemme. Jeg har aldrig været ude for det her før, jeg synes at det er noget af det mest ubehagelige som jeg har været ude for.”

Indklagede anfører følgende:

” Fordi det er nødvendigt for at forstå vores svar herunder skal vi indledningsvis forklare at klageren rejste sammen med sin hustru, og at de fik en afgift hver (af én og samme steward) og at de efterfølgende gjorde en samlet indsigelse.

Klageren og hustruen blev billetteret den 7. januar kl. 17:06 i metrotoget mellem Lufthavnen station og Nørreport station. Parret fik ved billettering udstedt en kontrolafgift hver (af én og samme steward), idet de ved billettering fremviste en rejseplan men desværre ikke nogen form for gyldig rejsehjemmel. Se vedhæftede fotos fra stewardens PDA (håndholdte kontrolenhed).

I forhold til selve kontrolafgifterne kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside Fælles landsdækkende rejseregler <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx> .

Vi medgiver, at det er en rigtig uheldig situation, parret er kommet i, men det ændrer dog ikke på det faktum, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, herunder at sikre sig, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af rejsereglerne fremgår det blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

og

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.

I sin henvendelse til Metro har klageren vedhæftet en kopi af et screenshot som dokumentation for, at der er brugt 68 kr. hos DSB.

Men, da en billet er upersonlig rejsehjemmel, kan efterfølgende visning og/eller dokumentation for køb ikke accepteres, idet en sådan billet alene er gyldig af ihændehaveren på billetteringstidspunktet, og vil kunne overdrages til 3. person.

Da parrets henvendelse til Metro blev behandlet i første instans fik sagsbehandleren det indtryk, at ingen af de 2 rejsende var bosiddende i (Syd)Danmark og derfor blev kontrolafgiften med det laveste nummer, af ren og skær venlighed og kulance, nedskrevet til kr. 125 uagtet, at Metro Service A/S var i sin gode ret til at fastholde begge afgifterne på deres fulde beløb. (Den nedskrevne afgift er betalt).

Vi vil gerne understrege, at vi bestemt ikke anser parret for at være 'snydere'. Der er dog ingen tvivl om, at hverken klageren eller hans ledsager kunne fremvise gyldige billetter i kontrolsituationen og således er afgifterne pålagt med rette, og derfor fastholder vi at kontrolafgiften med nummer xx skal betales på sit fulde beløb kr. 750.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for de indklagede selskaber; 23-0067, 22-0252 og 22-0239.”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg har tænkt meget over Jeres svar, men jeg kan ikke forlige mig med, at jeg får en bøde for at snyde. Det som jeg gjorde den søndag eftermiddag, var baseret på oprigtige og ærlige intentioner, uden en skjult agenda.

Jeg mener, at det må godtages, at der sker fejl, og særligt for ældre mennesker, når man kun møder maskiner.

Jeg har foretaget køb og betalt for billet fra Lufthavnen til Lyngby. Dette har jeg dokumenteret.

Desværre havde jeg glemt mit rejsekort, så jeg ledte efter muligheder til at købe billet.

I ankomsthallen var der nogle maskiner hvor jeg kunne købe billet. Eftersom jeg ikke har prøvet det før, var det svært med teknikken, men med hjælp fra en DSB steward, fik jeg trykket på de rigtige taster og betalte for billetten.

(Det som jeg troede var en billet), hvorpå der stod Metro fra Lufthavnen til Nørreport og S-tog fra Nørreport til Lyngby.

Jeg satte mig i Metroen, med vished om, at jeg havde en gyldig billet, derfor var jeg meget overrasket over, at få at vide fra kontrolløren, at det ikke var en gyldig billet og derfor fik pålagt en bøde.

Jeg har på bedste vis prøvet at beskrive hvad der skete den søndag eftermiddag.

Jeg kan derfor ikke godtage den pålagde afgift.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Vi har omhyggeligt læst klagerens seneste bemærkninger som vi dog ikke mener bringer nye oplysninger til sagen og som vi derfor ikke har yderligere kommentarer til, hvorfor vi fastholder vores krav.

Men da klageren atter giver udtryk for at han ikke vil betragtes som en snyder med en skjult agenda vil vi gerne gentage, at vi bestemt ikke tillægger klageren nogen som helst skumle hensigter.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand