

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0225
- Klageren:** XX på vegne af YY
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. da klagerens ven ved en fejl foretog et check ud i stedet for et skiftecheck ind.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften. Indklagede fastholder denne.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at fastholde kontrolafgiften på 750 kr.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens udenlandske ven var på ferie i Danmark og havde lånt et rejsekort flex under opholdet. Han skulle den 12. september 2018 rejse fra Østerbro til Lufthavnen st. og checkede ind i bussen på Østerbro. Ifølge klageren vidste vennen, at han skulle foretage et skiftecheck ind ved metroen på Kongens Nytorv st. men han kom imidlertid til at foretage et check ud i stedet for. Han steg herefter om bord på metroen uden at opdage fejlen.

På strækningen mellem Femøren st. og Lufthavnen st. var der kontrol af vennens rejsehjemmel, hvor han klokken 10:06 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind. Han betalte den 17. september 2018 kontrolafgiften til Metro Service.

Klageren anmodede den 1. oktober 2018 på vegne af sin ven Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at det var første gang, at venen anvendte rejsekort, at han var træt og stresset, da han skulle nå et fly, at der ikke er engelsk information på selve standen samt, at hans ven var i god tro og havde checket ind på den første del af rejsen.

Metro Service fastholdt den 2. oktober 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincipperne og, at der ikke var foretaget korrekt check ind på rejsekortet ved kontrollen.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at det er muligt at ændre sproget på et rejsekort flex fra dansk til engelsk.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens vens rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet, men i stedet var foretaget et check ud.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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

Kortholderen kan omstille Rejsekort Flex, således at beskeden på kortlæserens display fremgår på engelsk. Det pågældende rejsekort var imidlertid ikke omstillet fra dansk.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har undladt at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og da dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uden at dette er registreret på kortet eller i Back Office, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres.

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 forevise 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 passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt indchecket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg, handler med fuldmagt på min vens vegne.

Min ven fra Tobago, var ankommet til Danmark dagen før, og hans første udflugt med Rejsekortet gik fra Østerbro til Lufthavnen næste morgen, hvor han havde travlt, for han skulle nå et fly. Han vidste, at han skulle tjekke ind ved omstigning, men han var ikke opmærksom på, at der var forskel på automaterne til ind- og udtjekning (det står kun på dansk). Så han kom til at tjekke ud ved Metroen på Kgs. Nytorv i stedet for ind. Alt er beskrevet i min henvendelse til Metro Kundeservice. Det er første gang, han bruger det, og første gang, han begår en fejl. Min ven er mørk i huden (indiske træk), og han var ret berørt af, at kontrolløren helt tydeligt gik ud fra, at han forsøgte at snyde.

Svaret fra Metroselskabet tog ingen hensyn til at behandle en ny kunde med lidt konduite. De skriver endda "Når man checker sit rejsekort ind, skal man sikre sig, at der kvitteres med et "Ok. God rejse" på kortlæserens display." Men det forudsætter jo et vist kendskab til dansk ...

Hvis de gad, kunne de desuden se på brugen af rejsekortet, at han fortsatte med at bruge det en del i løbet af sin ferie her. Og mest af alt burde de anerkende, at hvis han ville snyde sig til lufthavnen, så havde han næppe tjekket ind ved start i bussen på Østerbro.

Min ven opførte sig eksemplarisk, synes jeg, og betalte straks kontrolafgiften (nr 0071xxxx).

Og da han fortalte om det, var jeg optimistisk og sikker på, at han ville få en imødekommende behandling. Jeg blev skuffet. Standardbrevet med afvisningen sluttede endda af med, at de efter klagefristen vil igangsætte en rykkerprocedure. Det er enten sjusk eller bare for at gnide salt i såret (når bøden allerede er fuldt betalt).

Det går mig på, at jeg åbenbart ikke som forventet kunne vise min ven, hvordan man her i Danmark kan snakke om tingene, når der er sket en fejl, og at Metro Kundeservice selvfølgelig havde mulighed for at vise en smule imødekommenhed.

Nu bruger jeg så 160 kr. (beløbet er overført til den ønskede konto) på at forsøge at få en lidt mere gennemtænkt reaktion end den meget standardiserede afvisning, hvor sagsbehandleren (og kontrolløren) enten ikke har tillid til vores forklaring eller bare er ligeglade og kører glat efter reglerne. Kontrolløren tjekkede i øvrigt min ven igen nogle dage senere, og de kunne selvfølgelig godt kende hinanden. Der var kontrolløren i bedre humør, da der jo var styr på tjek-ind anden gang."

Indklagede anfører følgende:

"Klager i denne sag er ven med kontrolafgiftsmodtageren, som er en voksen mand bosiddende i Vestindien.

Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

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 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 selvbetjeningssystem, 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.

I den konkrete sag blev klagers ven billetteret den 12. september 2018 kl. 10:06 på strækningen Femøren station – Lufthavnen station. Klagers ven fremviste et rejsekort af typen Flex, som dog ikke var checket ind. Da klagers ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Kontrolafgiftsmodtageren betalte afgiften den 17. september 2018. Vennen henvendte sig til os den 1. oktober fordi han synes det var synd for hans ven.

I sin første henvendelse samt i henvendelsen til Ankenævnet gør klager gældende:

- At hans ven havde travlt da han skulle nå et fly, og at han desuden var træt.
- At vennen tog fejl af check-ind og check-ud standerne, som kun har danske skilte.
- At vennens lånte flex-rejsekort 'talte' dansk mens vennen selv taler engelsk.
- At hvis Metro Service gad, så kunne de se, at vennen i øvrigt brugte rejsekortet på resten af sin ferie.
- At vennen er mørk i huden og fik en fornemmelse af at stewarden – på baggrund af hudfarve og ansigtstræk – derfor troede, at han forsøgte at snyde.
- At vennen er en bundhæderlig fyr.
- At vennen aldrig har fået en kontrolafgift før
- At klager selv var helt sikker på, at i Danmark kunne man tale om tingene når der var sket en fejl.

Selvom vi har forståelse for, at man kan være træt og stresset og have travlt med at nå et fly mener vi dog ikke, at det kan være undskyldende for ikke at være checket korrekt ind. Det er korrekt, at kortlæserne 'kun' er markeret med danske skilte for henholdsvis check-ind og check-ud, men kortlæserne er også markeret med farver i henholdsvis grøn og rød, og da det engelske udtryk for check-ind er check-in er vi af den mening, at der ikke kan være meget at være i tvivl om hvad de to skilte kommunikerer. Se nedenstående fotos:



Det rejsekort, som blev fremvist ved billettering er af typen Flex. Fra Rejsekort A/S har vi fået oplyst, at kortet tilhører en kvinde med adresse i København Ø, at kortet er et par år gammelt og har kundetyperen 'voksen' og sproget 'dansk' som fast indstilling. Der er ikke spor i vejen med, at kvinden har udlånt Flex-kortet til klagers ven, men Metro kan ikke gøres ansvarlig for, at kortet 'talte' dansk, for det er ganske ukompliceret selv, at rette det foretrukne sprog fra 'dansk' til 'engelsk'. Enten kan man gøre det på en Rejsekortautomat på fx en station eller også kan man gøre det på en computer i god tid inden man tager hjemmefra via den 'Selvbetjening', som alle rejsekortkunder (undtagen de med Anonymt kort) har adgang til.

Klager mener, at rejsehistorikken for det fremviste Flexkort i sig selv burde være bevis nok for, at vennen betalte for alle øvrige rejser. Men rejsekortet er et Flexkort, som ejes af en anden en klagers ven, og som kan benyttes af enhver og desuden er flere år gammelt, så kortets rejsehistorik er blot et udtryk hvor/hvornår kortet har været anvendt, men ikke hvem, der har rejst på det. Det er hævet over enhver tvivl, at det fremviste Flexkort ikke var checket ind ved billetkontrol. At der er foretaget korrekt ind- og ud-check på adskillige andre rejser er ikke relevant for den specifikke rejse. Vi har vedhæftet en udskrift fra Rejsekort A/S, som viser, at Flexkortet blev checket ud på Kongens Nytorv den 12. september 2018 kl. 09:49:17 og først checket ind igen den 17. september kl. 23:33:46.

Vi må understrege, at vores stewarder ikke forskelsbehandler nogen som helst passagerer, hverken på baggrund af hudfarve, køn eller andet. Vi beklager hvis klagers ven har fået den opfattelse, at fordi han er mørk i huden med indiske træk, så skulle stewarden have været af den indstilling, at klagers ven forsøgte at snyde. Vi er overbevist om, at der må være tale om en misopfattelse, især fordi den pågældende steward selv er af anden etnisk baggrund end dansk og selv bærer orientalske træk. Vore stewards må ikke udføre nogen form for sagsbehandling, men må alene forholde sig til om der i kontrolsituationen kan fremvises gyldig rejsehjemmel og hvis det ikke er tilfældet, skal stewarderne udskrive en kontrolafgift. Enhver sagsbehandling foregår hos Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

I sagens natur er det ikke muligt for os at, tage stilling til hvorvidt der er tale om et forsøg på bevidst, at unddrage sig gyldig rejsehjemmel, det er simpelthen ikke muligt at foretage en sådan vurdering. Vi forholder os udelukkende til fakta. Og fakta i nærværende sag er, at klagers ven ikke havde gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret. At vennen ikke tidligere har modtaget en kontrolafgift har ikke relevans for sagen.

Vi er kede af, at det – efter klagers eget udsagn – går ham på, at han ikke har kunne vise sin ven, at man her i Danmark kan snakke om tingene når der er sket en fejl. Men hos Metro behandler vi alle ens, kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Der gøres ikke forskel, alle rejser på samme betingelser. Der er således ikke særregler for pensionister, børn, turister, handicappede eller nogen anden form for interessegrupper – bortset fra visse handicaporganisationer, som på forhånd har indgået specialaftaler for enkelte af deres medlemmer. Hvi der havde været tale om en fejl på noget af det udstyr, der sorterer under Metro eller hvis fejlen på anden måde kunne tilskrives os ville vi naturligvis frafalde vort krav. Men ud fra de nuværende betingelser kan vi ikke se os i stand til at yde kulance for at imødekomme klagers forventninger om frafald af vennens kontrolafgift.

Som sagt er kontrolafgiften allerede betalt. Afslutningsbeskeden i sagsbehandlerens svar om rykkerprocedure skulle bestemt ikke have været med i mailen og vi undskylder mange gange.”

Klageren anfører hertil:

”Rejsekortet er tjekket ud på Kgs Nytorv godt 10 minutter før han får kontrolafgift. Det giver jo ingen mening at betale fra Østerbro til Kgs Nytorv for så at 'snyde' for de sidste ganske få kroner ud til lufthavnen.

(Og der er for øvrigt ikke noget mærkeligt i, at der ikke tjekkes ind igen før 17/9, da han har været en tur i Sydeuropa).

Jeg håber, at ankenævnet vil tage med i overvejselsen, at han havde stemplet ind fra starten af sin fremadskridende tur mod lufthavnen den morgen.”

Indklagede anfører hertil:

”Hermed følger vore bemærkninger til klagers seneste kommentarer i ovenstående klagesag.

Vi har nøje gennemlæst klagerens seneste kommentarer, men er dog ikke af den mening, at der er tilgået sagen nye oplysninger.

Som klager selv bekræfter var det fremviste rejsekort flex checket ud, da klagers ven blev billetteret.

Det er således hævet over enhver tvivl, at klagers ven ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og derfor blev der udskrevet en kontrolafgift i overensstemmelse med gældende regler.

Vi henviser i øvrigt til vort svar af 23. oktober 2018.

Med henvisning til ovenstående samt tidligere fremsendte svar fastholder vi, at afgiften er pålagt med rette. Afgiften er som sagt allerede betalt, men qua vores fastholdelse kan vi ikke imødekomme kravet om annullering med efterfølgende tilbagebetaling af afgift 00713xxx.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved