

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0137
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. og cykelkontrolafgift på 100 kr. grundet manglende check ind – ifølge klageren "frøs" check-ind-ekstra-standeren, så han ikke kunne checke ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgiften mod betaling af billetens pris, og gør gældende, at det er indklagedes ansvar, at udstyret virker
- Ankenævnets sammensætning:** Indklagede fastholder kontrolafgifterne
Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 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. og cykelkontrolafgiften på 100 kr., i alt 850 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 10. september 2021 med metroen medbringende sin cykel. Når en voksen rejser med en cykel, kræver dette en forudbetaling på 25 kr. + 14 kr., i alt 39 kr.

Efter toget havde forladt Sundby st., blev han billetteret, og da hverken han selv eller cyklen var checket ind på hans rejsekort, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. og en cykelkontrolafgift på 100 kr., i alt 850 kr. Stewarden har anført følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”
<OtherText> pax fortæller og viser video rejsekort ekstra stander som ikke virker på Kongens Nytorv Station. taks oplyser at han har været forbi begge standere på perronen niveau.</OtherText> ”

Klageren anmodede den 22. september 2021 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

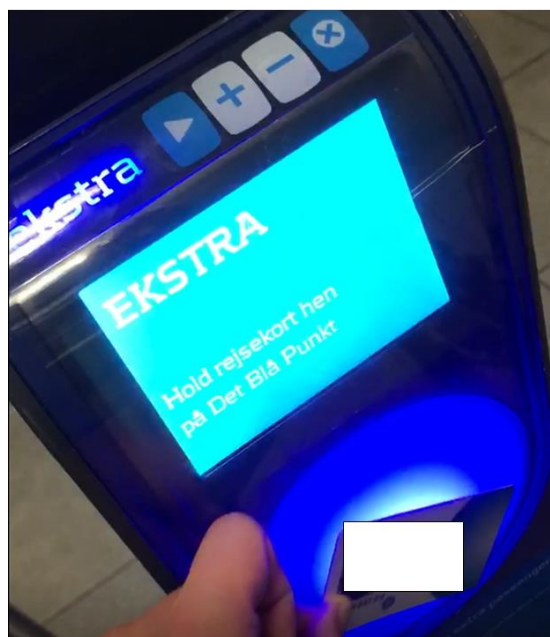
” Jeg skulle tage metroen fra Nørreport til Bella Centeret. Jeg prøvede at tjekke min cykel og jeg ind, men chek ind maskinen frøs, derfor gik jeg over til den anden der ligger nede på perronen, den gjorde det samme. Jeg tog metroen, da maskinerne ikke virkede. Jeg vil gerne have bøden annulleret, da maskinerne ikke virkede. kontrolløren lovede mig han også ville, skrive hvad der var sket. (jeg vedhæfter en video af maskinen ikke virker)”

Den 27. september 2021 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at klageren havde haft for lav saldo på sit rejsekort til at checke både sig selv og cyklen ind. De anførte videre, at såfremt klageren oplevede problemer med rejsekortstandere, skulle han forsøge på anden vis at checke sit rejsekort ind ved fx at benytte en rejsekortautomat, hvor han også kunne have tanket rejsekortet op, eller alternativt skulle han købe en anden billettype, fx kontantbillet eller mobilbillet.

Metro Service vedhæftede en oversigt fra klagerens rejsekorthistorik, hvoraf fremgik, at han havde rejst den 7. september 2021 fra Rådhuspladsen til Bella Center st., hvor saldoen ved check ud var kommet ned på 57,18 kr., og igen senere samme dag havde rejst fra Bella Center st. uden at checke ud, hvorfor forudbetalingen på 25 kr. var blevet trukket fra saldoen, der herefter kom ned på 32,18 kr.:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
238			Ukendt sted		Ukendt sted		71,66
+ 239	07-09-2021	03:10	Rådhuspladsen St.	03:40	Bella Center St.	-14,48	57,18
+ 240	07-09-2021	17:29	Bella Center St.		Ukendt sted	-25,00	32,18
	10-09-2021	19:12	Kontrolmærke		Sundby St.		32,18
+ 241	11-09-2021	10:38	Bella Center St.		Check ud oplysninger er gået tabt *		

Klageren indbragte senere på dagen den 27. september 2021 sagen for ankenævnet. Metro Service har i sit svar i sagen medsendt den video, som de modtog fra klageren af check-ind-forsøget. Videoen viser en check-ind-ekstra-stander, som ikke umiddelbart reagerer, da klageren holder sit rejsekort op til standerens blå punkt. Videoen er i alt 3 sekunder lang. Nedenstående er kopieret ét sekund inde i videoen. Efterfølgende ser man klageren vifte kortet lidt op og ned foran det blå punkt i ca. 2 sekunder uden at standeren reagerer.



SEKRETARIATETS BEHANDLING:

På sekretariatets anmodning har Metro Service indsendt rejsekorthistorik for klagerens rejsekort for perioden 7. september 2021 – 30. september 2021, som viser, at der dagligt i perioden har været foretaget ind- og udcheckninger på rejsekortet uden problemer.

På anmodning har Metro Service endvidere indsendt logs fra to check-ind-ekstra-standere på Nørreport st. og har tilknyttet følgende kommentarer til sekretariatets anmodning om at få oplyst, om det kan afklares, hvorfor standerne "frøs":

"Kontrolafgiften er udstedt efter klageren har forladt Sundby station, og har i kontrolsituationen oplyst stewarden, at han havde rejst fra Kongens Nytorv. Klageren anfører dog selv, at han er rejst fra Nørreport station, og vi har taget afsæt i klagerens oplysning.

Der findes på Nørreport perronniveau 2 check ind ekstra standere.
Vores tekniske afdelingen har ingen registreringer om egentlige fejl på nogen af disse.

Det er fra Rejsekort blevet oplyst, at en opdatering på rejsekortudstyret på stationerne foretaget den 26. august 2021 bevirkede, at nogle standere desværre frøs og således ikke kunne benyttes i et kortere tidsrum.

Straks standeren frøs, blev der afgivet en alarm, som udløste en nulstilling. Fra alarmen til genstart var foretaget, gik maksimalt 1 – 1½ minut. Selve fejlen blev rettet i forbindelse med en ny opdatering den 23. september 2021.

Desværre har det ikke været muligt at få bekræftet, om det var dette, der gjorde sig gældende i det konkrete tilfælde.

Vedhæftet fremsendes transaktionslister den 10. september 2021 i tidsrummet mellem kl. 18:45 og 19:15 for begge CIE standerne, der er opsat på perronniveau.

Check ind ekstra standere: 13F664 og 13F865

Klageren har rejst fra Nørreport til Sundby, hvor han bliver billetteret og får udstedt en kontrolafgift kl. 19:11.

Rejse fra Nørreport til Sundby tager ca. 11 minutter, og klageren må således være ankommet til stationen omkring kl. 19:00.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger på baggrund af klagerens video til grund, at han ikke kunne checke ind med sit rejsekort på den check-ind-ekstra-stander, som han forsøgte at benytte, hvilket sandsynligvis skyldtes, at standen ”frøs”, således som forklaret af klageren. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren vidste, at hverken han selv eller den medbragte cykel var checket ind på rejsekortet, da han steg ombord på metroen. Endelig lægger ankenævnet til grund, at klagerens rejsekortsaldo efter det manglende check ud på rejsen den 7. september 2021 nåede ned på 32,18 kr., hvilket under alle omstændigheder ikke ville være tilstrækkeligt til at checke en voksen og en cykel ind, idet dette kræver en saldo på 39 kr.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal rejsekort checkes ind inden rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at check-ind-standeren ”frøs”, kan ikke fritage klageren fra at skulle sikre sig gyldig rejsehjemmel før ombordstigning. Det er uvist om klageren steg på metroen på Kongens Nytorv st. eller på Nørreport st., da han har givet forskellige oplysninger herom til henholdsvis kontrolløren og til Metro Service. Der findes imidlertid på begge stationer flere check-ind-ekstra-standere såvel som rejsekortautomater, hvor klageren kunne have foretaget korrekt check-ind.

Ankenævnet bemærker, at klageren, uanset at han vidste, at han selv og cyklen ikke var checket ind på rejsekortet, i strid med rejsereglerne steg på metroen uden forinden på anden vis at have sikret sig en gyldig billet, hvorfor han selv måtte bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 trafikskaber 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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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.

Om brug af rejsekort anføres under punkt 2.4.2:

"Rejsekort skal være checket ind (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start."

Om kontrolafgiftsbeløbet anføres under punkt 2.7.2:

"Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg vil gerne klage over min afgørelse sag nummer xx. Da argumentet for jeg skal have bøden er irrelevant "Et sådan check ind vil kræve en forudbetaling på 39 kr. Saldoen på dit rejsekort var 32, 18 kr." Da de to maskiner til ekstra tjek ind på Nørreport station ikke virkede, som man kan se i min video. Da de to maskiner ikke virkede, kunne de ikke fortælle mig at min saldo ikke var høj nok, så havde jeg selvfølgelig tanket op.

Gennem hele min afgørelse virker det på xx som om han ikke har forstået, at ekstra tjek ind maskinerne ikke virkede, så de ikke kunne fortælle mig jeg ikke havde nok på mit rejsekort.

Jeg vil gerne betale for min rejse d. 10/09/21, eller i hvert fald som minimum have bøden nedsat. Jeg mener det er jeres ansvar, at stille ekstra tjek ind maskiner som virker på perronen."

Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis skal det oplyses, at den vedhæftede video (som vi desværre ikke har mulighed for at om-døbe), var vedhæftet klagerens henvendelse til os (bilag 1).

Klager får ved billettering den 10. september 2021 kl. 19:11 (efter toget har forladt Sundby station) udstedt en kontrolafgift, idet hans rejsekort ikke var checket ind og der ikke kunne fremvises anden form for gyldig rejsehjemmel.

Klageren har ved billetteringen oplyst at skulle til Bella Center station.

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

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, 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 landsdækkende rejseregler, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet samt konsekvensen af manglende fremvisning:

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 rejsehjem-

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør

På alle metrostationer er der opsat informationstavler, hvoraf det fremgår, at rejse med metroen kræver gyldig rejsehjemmel, konsekvensen ved mangel af samme, samt hvordan kunderne kan komme i kontakt med DOT/metroen for hjælp.

Af informationstavlen **Rejseinformation / Billetter** fremgår blandt andet følgende tekster:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se [dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk) for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to [publictransport.dk](https://www.publictransport.dk) for applicable travel rules and penalty fares.



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk.

... og af informationstavlen **Velkommen i metroen** fremgår følgende tekster:



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Læs mere om rejseregler på DOTs hjemmeside:
dinoffentligetransport.dk

Read more about travel regulations on the website:
publictransport.dk

DOT Kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk

Herudover er der på metroens perrondøre opsat nedenstående klistermærke:



Billet er her naturligvis underforstået gyldig rejsehjemmel.

Vi skal naturligvis beklage, hvis klageren har fået den opfattelse, at vores medarbejder i forbindelse med sagsbehandlingen ikke skulle have forstået klagerens kommentar om, at check ind ekstrastanderen(-erne) "ikke virkede", dette er ingenlunde tilfældet, selv om der ikke direkte er kommenteret herpå.

Det er korrekt, at det desværre kan hænde, at rejsekort check ind standerne fryser eller der er en igangværende opdatering, og de derfor i en kortere periode ikke kan benyttes til check ind, i så fald må kunden gøre brug af en anden stander eller RVM (rejsekort vending machine).

At en stander ikke virker, fratager ikke kunden ansvaret for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Som det er anført ovenfor, er det altid passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kom forevises på forlangende – kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift i tilfælde af billettering.

I den konkrete situation ville klageren have haft mulighed for at anvende RVM'en, anvende DSB- eller DOT-appen, købe billet i vores almindelige billetmaskine eller købe en SMS-billet.

Havde klageren anvendt førstnævnte, ville han have opdaget, at der ikke var dækning på kortet til den ønskede transaktion, og han ville her have haft mulighed for straks at tanke op.

Der har således være flere muligheder for klageren til at anskaffe gyldig rejsehjemmel.

Argumentet for fastholdelsen var ikke, at saldoen på rejsekortet var for lav, dette er bare en tillægsinformation, det fremgik jo netop i svaret "*Rejsekort oplyser derudover ...*" – argumentet for fastholdelse af kontrolafgiften var, at der ikke i kontrolsituationen kunne fremvises gyldig rejsehjemmel.

Vi har noteret os, at klageren i sin henvendelse har anført at være steget ombord på Nørreport station, hvorimod stewarden har noteret, at der skulle være oplyst Kongens Nytorv station.

Det er i den konkrete sag er det imidlertid uomtvisteligt, at klageren i den konkrete situation var bevidst om, at han steg ombord, uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og således har modtaget en ydelse (rejse med metroen), som han ikke havde betalt for.

Kontrolafgiften må på baggrund af ovenstående anses som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt – det fremviste rejsekort var ikke checket ind og der kunne ikke fremvises anden form for gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Vi fastholder således uændret vores krav på 750 kr.

Det kan oplyses, at ankenævnet i en tidligere, sammenlignelig sag (hvor teksten på standeren dog var **God rejse** i modsætning til denne sag, hvor teksten var **Hold rejsekortet hen foran det blå punkt**) har udtalt følgende i deres afgørelse, som faldt ud til fordel for det indklagede selskab:

Ankenævnets sekretariat har fra Rejsekort A/S fået oplyst, at en rejsekortstander i de tilfælde, hvor skærmen "fryser", ikke vil reagere på, at der holdes et rejsekort hen til standeren. Der vil således ikke komme lyden for korrekt check-ind. Forinden rejsekortet holdes hen til en virksom stander, vil der i øvrigt ikke være teksten "god rejse", som start på et korrekt check-ind.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren selv må bære ansvaret for ikke at være korrekt checket ind, også selvom det skyldes tekniske fejl ved den stander, som han anvendte.

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.

Afslutningsvis kan det oplyses, at der ikke findes differentieret afgiftssatser i forhold til årsagen til en kontrolafgifts udstedelse."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand