

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|------------------------------------|---|
| Journalnummer: | 2022-0005 |
| Klageren: | XX 2300 København S |
| Indklagede: CVR-nummer: | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på pendlerkort |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke var klar over, at der var forskellige rejseruter knyttet til de forskellige pendlerkortforslag i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttrun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klageren klagegebyret på 160 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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.

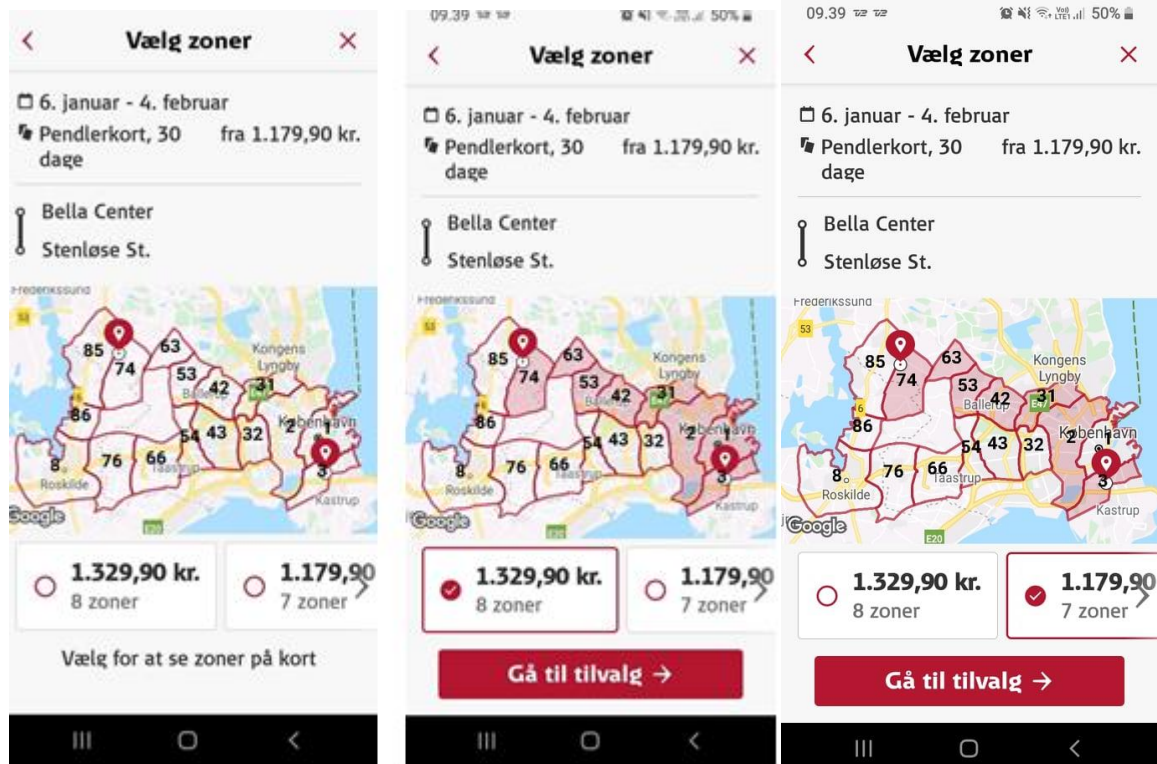
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 21. december 2021 for første gang købe et pendlerkort for at komme til og fra arbejde. Hun havde downloadet DSB-appen, hvor hun indtastede følgende til- og frastation:

Bella Center st. (inkl. metrotillæg) – Stenløse st.

Appen præsenterede derefter to ruteforslag med to forskellige priser, da den ene rute omfattede 7 zoner (ekskl. zone 01) og den anden 8 zoner (inkl. zone 01):



Ifølge klageren bemærkede hun ikke forskellen vedrørende zone 01, og hun valgte derfor det billigste produkt på 7 zoner, der gik fra A – B ligesom det dyreste produkt.

Den 28. december 2021 rejste hun med metroen, hvor der efter Christianshavn st. i zone 01, var kontrol af hendes rejsehjemmel. Da hendes pendlerkort ikke omfattede zone 01, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren ringede samme dag til DSB og fortalte, hvad der var sket, og de tilbagebetalte den resterende periode på pendlerkortet, og hun købte et nyt pendlerkort inkl. zone 01. Da hendes arbejdsplads efterfølgende flyttede til Holbæk, købte hun endnu engang et nyt pendlerkort til den nye rejserute.

Den 28. december 2021 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og oplyste som gengivet ovenfor.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 29. december 2021, men anførte ved en fejl, at kontrolafgiften var udstedt i zone 03, som hendes pendlerkort ikke var gyldigt til.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet og gjorde her gældende, at hun havde indtastet sine destinationer i appen og havde betalt 1.259 kr. for dette, og at der måtte være en fejl i appen, når hun ikke havde zone 01, samt at stewarden i stedet for at hjælpe hende, havde truet med at tilkalde politiet, hvis ikke hun gav ham sit sundhedskort. Endelig anførte hun, at hun ikke forstod Metro Services afgørelse om, at hun manglede zone 03 på pendlerkortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved indtastning af til- og fra-destinationerne fik vist to forskellige rute- og zonemuligheder, idet rejsen kan foretages ad forskellige ruter, som ikke kræver det samme antal zoner.

For klagerens vedkommende blev der vist ruter, som krævede henholdsvis 7 zoner eller 8 zoner, og her valgte klageren det billigste pendlerområde med færrest antal zoner, hvor zone 01 ikke var inkluderet.

Ankenævnet bemærker, at de omfattede zoner blev vist med rødt på zonekortet, og ved at zoome ind på kortet kunne klageren have set, at zone 01 ikke var markeret med rød på pendlerkortet med 7 zoner.

Efter ankenævnets opfattelse fremgik forskellen på de to pendlerkort med tilstrækkelig tydelighed.

Herefter finder ankenævnet, at den begåede fejl ved valg af pendlerkort beroede på klagerens eget forhold, og at Metro Service ikke er ansvarlig for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel til zone 01.

Kontrolafgiften i zone 01, blev herefter pålagt med rette.

Imidlertid begrundede sagsbehandleren i Metro Services den oprindelige afgørelse med, at klageren ikke havde zone 03 på sit pendlerkort, hvor kontrollen havde fundet sted. Ankenævnet kan ikke afvise, at denne skrivefejl var en væsentlig årsag til, at klageren valgte at klage til ankenævnet, hvilket kostede hende 160 kr.

På den baggrund er Metro Service berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men de skal godtgøre klageren klagegebyret på 160 kr., hvilket kan fratrækkes i de 750 kr.

For så vidt angår kontrollørens bemærkninger om at kunne tilkalde politiet, hvis klageren ikke viste sit ID-kort, henviser ankenævnet til, at det fremgår af lov om trafikskaber og jernbanevirksomheder § 14, stk. 3, at passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet. Desuden fremgik det af de dagældende Fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 2.7.4., at politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i anledning af dette klagepunkt.

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 trafikelskaber 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 på 750 kr. for voksne.

”Pkt. 2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver til jer fordi det gøre mig virkelig ondt da jeg blev udsat for et dårlig oplevelse. Jeg har købt et pendelkort gennem DSB appen og jeg har skrevet at jeg vil rejse fra Bellacenter til stenløse station inklusiv metro og jag har betalt ca. 1259 kr.. Den 28. 12 var jeg på vej fra Bellacenter til Stenløse station som blev jeg stoppet af kontrol manden og han fortælte mig at jeg mangler Zone 1. Jeg har fortælte ham at jeg har købt billet gennem DSB appen, men han afviste mig og skrev et bøde til mig(Bilag). Jeg har fortælt ham at jeg har købt billeten gennem DSB appen , og det skulle ikke være en fejl i det, men i stedetfor han hjælpe mig hvad jeg skal gøre truede han mig at hvis jeg ikke give ham min sygesikring ringer han efter politiet. Jeg bor i Danmark kun 5 år og har aldrig gjort forkert.

Jeg synes jeg blev uretfærdigt behandlet. kontrol manden kunne godt fortælle mig at jeg mangler et Zone så jeg skal rette fejlen i stedetfor give mig et bøde til 750 kr.

I beskrivelse fra Metro står der at jeg manglede Zone 3, men det passer ikke jeg har Zone 3 og jeg ved ikke

hvad de mener med det(Bilag).

Efter den episode har jeg kontaktet DSB og jeg har fået et ny pendelkort.

Jeg vil gerne at den bøde som jeg har fået bliver annulleret. Jeg har overhovedet ikke vidste at det er en fejl i pendelkortet.”

Indklagede anfører følgende:

”Indledningsvis skal vi beklage, hvis klagerens møde med vores steward, ikke er blevet oplevet som været professionelt og kundevenligt.

Når vores billetterende personale foretager billetkontrol, er de instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle kunder, der ikke kan eller vil fremvise gyldig rejsehjemmel. Vores personale er ligeledes instrueret i at sikre sig, at kontrolafgiften udstedes til den person, de står overfor – til brug herfor kan stewarden bede om at se legitimation eller stille kontrolspørgsmål, som det må forventes, at kun kunden kan svare på. Ønsker kunden ikke at samarbejde i forhold til dette, kan personidentifikation ske med politiet hjælp.

Vi skal ligeledes undskylde, at vores sagsbehandler i sit svar fejlagtigt har anført, at klageren manglede zone 03 – dette skulle naturligvis have været zone 01, hvilket også fremgår af nedenstående forklaring.

Klageren har den 28. december 2021 fået udstedt en kontrolafgift, da hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetteringen.

Billettering og udstedelse af kontrolafgift skete efter metroen havde forladt Christianshavns station, som er beliggende i zone 1.

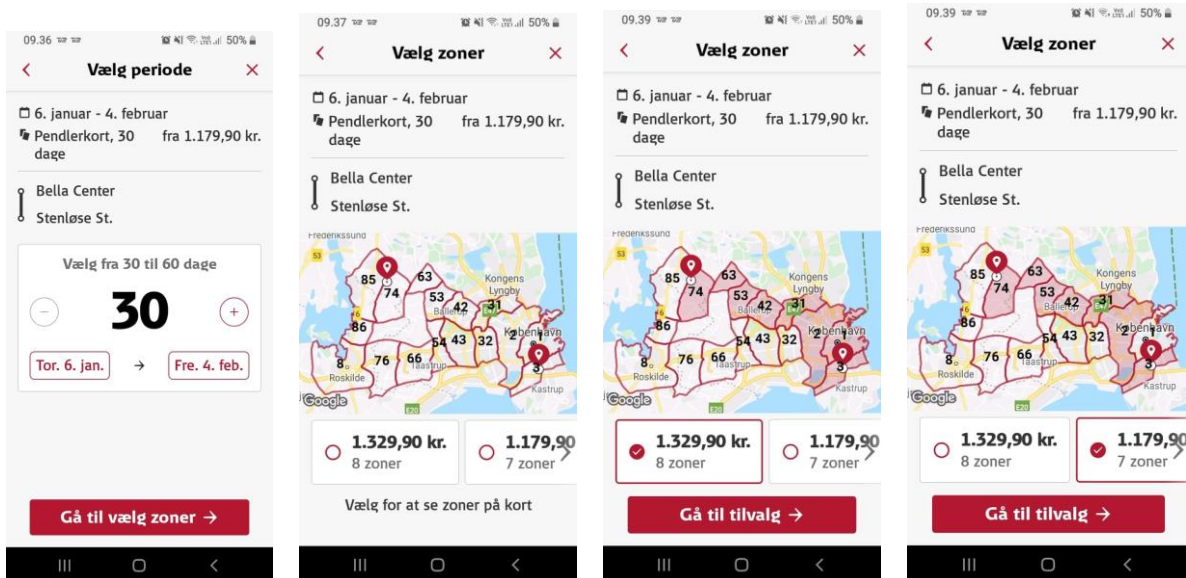
Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel 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 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 landsdækkende rejseregler, som er tilgængelige på DOT's hjemmeside <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

På de opsatte informationstavler findes zonekort, der angiver, hvilke zonenumre de enkelte stationer er beliggende i, og i alle metrotog findes der i øvrigt oversigter, som ligeledes angiver den enkelte stations zoneplacering.

Klageren har den 21., december 2021 købt et pendlerkort via DSB appen. Pendlerkortet dækkede strækningen fra Ørestaden og Sundbyerne (zone 3) til Stenløse og Veksø (zone 74).

Ved bestillingen tilbydes kunden 2 forskellige kort, til 2 forskellige priser, idet der findes flere rejseveje for den anførte fra og til rejse. Nedenfor er indsat billeder af de valg, kunden præsenteres for i forhold til valg af zoner, når der er indtastet Bella Center til Stenløse.



Som nævnt, findes der på den anførte strækning forskellige rejseruter (billede 2) – en rute der inkluderer zone 1 (8 zoner) og en rute hvor zone 1 ikke er inkluderet (7 zoner).

Når der vælges tilbuddet til 8 zoner og den dyre pris (billede 3), vises med rødt de zoner, kortet inkluderer (zonerne 01, 02, 03, 31, 42, 53, 63 og 74).

Vælges der tilbuddet til 7 zoner og den billige pris (billede 4), vises ligeledes med rødt de zoner, kortet inkluderer (zonerne 02, 03, 31, 42, 53, 63 og 74) – her uden zone 1.

Når der som i dette tilfælde findes forskellige rejseruter, vil kunden blive tilbudt de forskellige muligheder, der findes.

Eksempelvis er det muligt at tage bussen fra zone 3 til zone 2 og dermed spare 1 zone.

Hvis kunden på et tidspunkt ønsker at rejse videre til eller via en zone, som ikke indgår i pendlerkortets zonedækning, kan der anskaffes en tillægsbillet, som fremvises tillige med pendlerkortet.

Vi har været i dialog med DSB, da vi ikke har direkte adgang til informationerne, der er registreret via DSB appen.

DSB har sendt os følgende:

| Ordrenr | Salgdato | Rejsedato | Fra | Til | Produkt | Leveranceform | Status | Tilbagebetalt | Pris |
|-----------|----------|--------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------|------------|---------------|----------|
| 153360271 | 04.01.22 | 05.01.22, 03.02.22 | Ørestaden og Sundbyerne (1003) | Holbæk (1110) | DSB pendler standard | DSB App | Afsluttet | Nej | 2.030,- |
| 153288819 | 03.01.22 | 03.01.22, 01.02.22 | Ørestaden og Sundbyerne (1003) | Holbæk (1110) | DSB pendler standard | DSB App | Annulleret | Nej | 0,- |
| 153009809 | 28.12.21 | 28.12.21, 26.01.22 | Ørestaden og Sundbyerne (1003) | Stenløse og Veksø (1074) | DSB pendler standard | DSB App | Afsluttet | Ja | 1.409,90 |
| 152746470 | 21.12.21 | 22.12.21, 20.01.22 | Ørestaden og Sundbyerne (1003) | Stenløse og Veksø (1074) | DSB pendler standard | DSB App | Afsluttet | Ja | 1.259,90 |

Af ovenstående kan vi se, at det pendlerkort klageren fremviste ved billetteringen den 28. december 2021, var købt den 21. december 2021 (uden zone 1), samt at den resterende del af pendlerkortet er blevet tilbagebetalt, hvorefter klageren køber et nyt pendlerkort indeholdende zone 01.

Den 3. januar 2022 tilbagebetaler DSB den resterende del af dette nye kort, og samme dag forsøger klageren at købe et nyt pendlerkort (denne gang til Holbæk zone 110), men købet gennemføres ikke.

Dagen efter, den 4. januar 2022, bestiller og køber klager så et nyt pendlerkort gældende fra 5. januar 2022 – dette kort er gyldigt til Holbæk (zone 110).

Vedhæftet er en detaljeret udskrift fra DSB over de 4 ordre.

På baggrund af ovenstående er det således indiskutabelt, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetteringen i zone 1, hvorfor vi anser kontrolafgiften som udstedt og fastholdt på korrekt grundlag. Klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i sager om manglende zone på pendlerkort, blandt andet klagesag 2021-0001, hvor kunden ikke var opmærksom på, at hun kørte ind i en zone, der ikke var dækket af hendes pendlerkort, hvorfor trafikskabet fik medhold.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg undrer mig, hvorfor når man købe et pendelkort, skulle være 2 forskellige rute muligheder. Jeg har skrevet hvorfra og hvortil og DSB appen skulle give mig den antal zone som jeg har brug for. Jeg vil gerne gentage igen at jeg ikke har gjort noget forkert.

Sådan man kan se på trafikskabet beskrivelse har trafikskabet vundet alle de sager med manglede zone, så det skulle være et fejl et andet sted.

Jeg håber at Ankenævnet kigger grundig på trafikskabet metoder som de bruger for at stoppe dem til at trækker penge ud af vores lomme.

Jeg vil gerne fortsætte med sagen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand