

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0144
- Klageren:** XX
1879 Frederiksberg C
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet og rykkergebyr på 100 kr. Klageren og dennes hustru købte to billetter i billetautomaten, men medtog kun den ene
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at vejledningen på billetautomatens skærm var vildledende, samt at han troede, at der ikke blev udstedt en kontrolafgift
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Beløbet skal betales 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:

Da klageren og hans hustru den 31. maj 2022 skulle rejse med Metroen, købte de to 2-zoners billetter à 24 kr. i billetautomaten på Christianshavn st., men medtog kun den ene billet, da de troede, at den gjaldt for dem begge. De steg derpå om bord på Metroen.

Efter Metroen havde forladt Kongens Nytorv st., var der kontrol af parrets rejsehjemmel, og da de kun kunne fremvise én billet, blev klageren kl. 18:37 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Foto fra stewardens PDA af den foreviste billet:



Det fremgik af det girokort, som stewarden udleverede til klageren ved kontrollen, at kontrolafgiften skulle betales inden 14 dage efter udstedelsesdatoen. Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden for denne frist, sendte Metro Service den 21. juni 2022 en rykkerskrivelse til klageren og pålagde denne et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter det skyldige beløb lød på i alt 850 kr.

Den 27. juni 2022 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede som anført ovenfor, at han og hustruen havde købt to billetter til i alt 48 kr. Han vedhæftede et bankudskrift og oplyste, at han fremviste dokumentationen ved kontrollen, men da stewarden ikke ville godtage denne, ønskede han ikke at oplyse sit CPR-nr. Da stewarden imidlertid tilkaldte politiet til Nørreport st., oplyste han sit CPR-nr., kort før Metroen stoppede ved stationen. På vej ud af Metroen stak stewarden ham så en håndskrevet seddel, hvor der ikke var noteret andet end "750 kr.", hvorfor han ikke regnede med, at kontrolafgiften var blevet registreret. Og da han ikke orkede at bruge tid på at klage over stewarden, havde han ikke foretaget sig yderligere.

Metro Service fastholdt den 29. juni 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at det fremgik tydeligt af billetten, at den kun var gyldig for én person, samt at der var tale om en upersonlig billet, som kan overdrages til en anden person og derfor kun er gyldig for ihændeleveren. Metro Service henviste også til reglerne om identifikation i forbindelse med kontrol og anførte, at det var korrekt af stewarden at tilkalde politi, hvis klageren ikke havde villet vise legitimation ved kontrollen, og anførte videre, at det fremgik af det udleverede girokort, at klageren havde modtaget en kontrolafgift, og at denne var skulle betales inden for 14 dage.

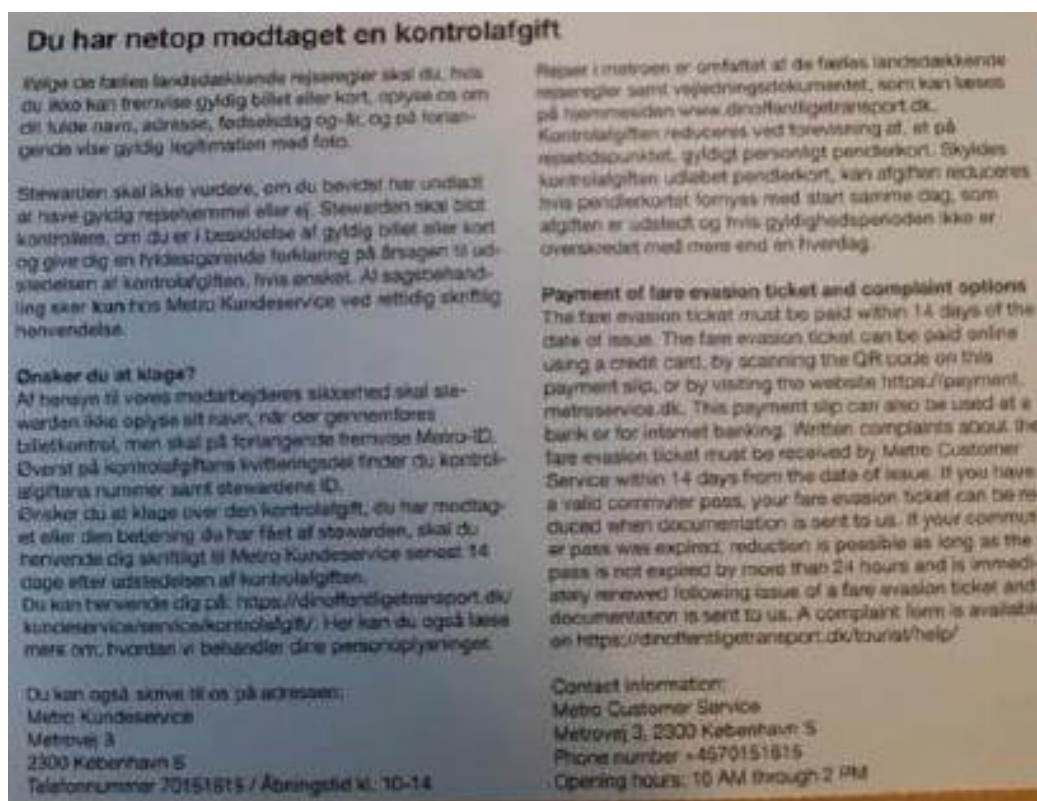
Metro Service har under ankenævns sagen indsendt logs fra billetautomaten på Christianshavn st., der dokumenterer, at der blev købt to billetter kl. 18:30 på det samme betalingskort, og at billetterne blev udskrevet med tre sekunders mellemrum. Loggen har været forelagt for ankenævnet. Metro Service har oplyst, at der på billetautomatens skærm står "Billet printes", fordi billetterne

printes enkeltvis med 3 sekunders mellemrum, og at lyset i automatens skuffe blinker, så længe ekspeditionen er i gang.

Eksempel på kontrolafgift/girokort – forside:

| Reg.nr. | | Kortnr. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---------|-----------|-----------|-----|-------|------|---------|-----------|--|--|--|--|--|---|--|--|
| INDBETALINGSKORT | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Kan betales i pengeautomat, ved brug af QR-koden eller via https://payment.metroservice.dk</p> <p>Kreditnummer 85 61 16 15</p> <p>Salgsenhed Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.dinoffentligetransport.dk</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Betaling af kontrolafgift:</p> <p>Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan ske med kreditkort ved at scanne QR-koden nedenst på kontrolafgiften eller på https://payment.metroservice.dk. Betaling kan endvidere foretages via bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.</p> <p>Efter et bekræftet ikke indbetalt beløb inden den nævnte frist, eller der ikke foretages en god skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, henvises betalingspåmindelse opgjort af trykgebyr.</p> <p>Udbetalt betaling eller betalingspåmindelse, vil gælder uden yderligere varsel blive overført til tvangsudrivelse via Gældsbureauet (GVU) eller retligt inkasso mod gebyr.</p> <p>Med venlig hilsen Metro Kundeservice</p> | | <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden, betalings- og ankesfrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kroner | | Øre | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt</p> <p style="text-align: right;">DK 701 (11.12) 730-113710</p> <p style="text-align: center;">+71<000000103950341 +85611615<</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Kontrolafgifts nr.: 01039503-41</p> <p>Fare evasion ticket no.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Day</th> <th>Month</th> <th>Year</th> <th>Station</th> <th>Serial ID</th> </tr> <tr> <th>Day</th> <th>Month</th> <th>Year</th> <th>Station</th> <th>Serial ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Day | Month | Year | Station | Serial ID | Day | Month | Year | Station | Serial ID | | | | | | <p>For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back.</p> | | |
| Day | Month | Year | Station | Serial ID | | | | | | | | | | | | | | |
| Day | Month | Year | Station | Serial ID | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Fra From</p> | <p>Indbetalers navn og adresse</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Til To</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Årsag Cause</p> | <p>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billettet gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejseholder har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsekort i både busser, tog og metro i zone 1-99 fra stoppestedet for udstedelsen og resten af billetteticket.</p> <p>Important information about your continued journey The payment slip for this fare evasion ticket is valid as a single fare ticket for your continued journey. The fare evasion ticket is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the fare evasion ticket was issued. If the fare evasion ticket is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro in zones 1 through 99.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kroner | Øre | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ialt | | 00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Kreditnummer 85 61 16 15</p> <p> Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.dinoffentligetransport.dk</p> | | <p></p> <p>0103950341</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

Bagside:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ikke forevise billet ved kontrollen, idet han og hans hustru alene havde medtaget én billet fra billetautomaten.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren i kontrolsituationen kunne forevise dokumentation for en transaktion på 48 kr. på Christianshavn st., kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da en billet købt i en billetautomat er upersonlig og kun gyldig for ihændehaber, der foreviser billetten ved kontrollen.

Ankenævnet bemærker, at det er kundens eget ansvar ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Ankenævnet bemærker videre, at der ikke var fejl på automaten, og at det er dokumenteret, at billetterne blev udskrevet med tre sekunders mellemrum, ligesom skuffen blinker under ekspeditionen.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at passageren kan fremvise kvittering eller kontoudtog som gyldig rejsehjemmel, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, finder ankenævnet herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Det fremgik af det udleverede girokort, at klageren havde modtaget en kontrolafgift, som skulle betales inden for 14 dagen fra udstedelsesdatoen, som var den 31. maj 2022. Da betalingsfristen

ikke blev overholdt, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 21. juni 2022 at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

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 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:

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden 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.

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg og min kone køber billet i automat på stationen, da vi begge er kommet afsted uden rejsekort. Vi køber 2 billetter til 24 kr stk og kommer af med 48 kr. På skærmen står der: Billet udskrives. Vi tager billetten den tro at den gælder til 2 personer og stiger ombord på Metro. Der kommer kontrol og vi viser billet. Han siger den kun gælder til en person. Vi siger at vi har købt til 2 personer og betalt 48 kr som vi kan vise på mobilen, da vi har betalt med den. Han siger at det skal vi tage med kundeservice. Lang historie kort, så udskriver han en afgift som vi har klager over uden at få medhold. Nu har vi været ved automaten igen og filmet hvordan billetkøb foregår. Når man køber flere billetter står det fejl på skærmen ved at skrive at "billet udskrives" i stedet for billetter. Hende fra Metro skriver noget med at lyset blinker indtil alle billetter er udskrevet, men helt ærligt, hvem kigger efter lys. Jeg har også set den på engelsk hvor 3 voksne købte billetter hvor der stod "ticket is being printed" og ikke tickets! Jeg måtte fortælle dem at de skulle vente på alle billetter. Jeg er med på at man skal have gyldig billet, men det kan ikke passe eller være rimligt at man skal betale 750 kr når man kan bevise at man har købt billet og at automaten har forkert tekst. Som nævnt har jeg video af hvordan det ser ud, hvor man kan se at teksten er vildledende, men jeg kan ikke vedhæfte den video her. Den kan fremsendes hvis ønskes.”

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 - faelles-landsdaekkende-rejseregler-20211201.ashx (rejsekort.dk) og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klageren og hans hustru billetteret den 31. maj 2022 kl. 18:32 på strækningen Kongens Nytorv station – Nørreport station. Parret fremviste tilsammen én voksenbillet. Da den ene af de to rejsende dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift til den ene af dem efter gældende regler.

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. En kvittering/bankudtog på en mobiltelefon er ikke en gyldig billet og stewarden har handlet efter reglerne. Stewarden tog et foto af den fremviste billet, som er vedhæftet som en pdf-fil. Af billetten fremgår det tydeligt, at billetten er gældende for én voksen.

I De Fælles Landsdækkende Rejseregler kan man blandt andet læse:

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 rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.



Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Hvis klageren havde fulgt ovenstående og kastet et blik på den billet, der kom ud af automaten, ville han øjeblikkeligt have været klar over, at der måtte komme en billet mere. Som sagsbehandleren forklarede i sin mail til klageren, bliver billetter udskrevet enkeltvis så flere rejsende ikke er afhængige af at skulle følges ad på hele turen.

Vi har været i kontakt med den tekniske afdeling som varetager Metros billetautomater og spurgt om der har været fejl på den pågældende automat. Det er ikke tilfældet.

Af udskriften fremgår det, at den billet, som blev fremvist i kontrolsituationen, blev efterfulgt af en billet blot 3 sekunder efter, se nedenstående udskrift fra automaten. Nogle minutter senere igen er der nye transaktioner på automaten hvilket underbygger, at den ikke har været fejlbehæftet. Hvis der havde været fejl på automaten, ville det automatisk blive rapporteret direkte fra maskinen til systemet og til den tekniske logbog som registrerer alle fejl og hændelser på metrostationerne. Der er ingen fejl.

Rapporten fra automaten ser således ud:

| TARIFFVERSION | DEVICEID | STARTSTATION | VIASTATION | DESTSTATION | TO_CHAR(SALESDetail | SALESTRANSACTIONNO | RUNRECEIPTNO | TICKETSTOCKTYPE | TICKETSERIALNO | SALESDetail, FAREAMOUNT/100 | ARTICLENO | DESCRIPTION |
|---------------|----------|--------------|------------|-------------|---------------------|--------------------|--------------|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------|-------------------|
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 8600742 | 2022.05.31 18:10:29 | 749887 | 400742 | 2 | 00222207831690 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:20:16 | 749888 | 400743 | 2 | 00222207831689 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:20:20 | 749888 | 400744 | 2 | 00222207831688 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:22:41 | 749889 | 400745 | 2 | 00222207831687 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:26:19 | 749890 | 400746 | 2 | 00222207831686 | 36 | 11010310 | HT-Voksen 3 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:30:17 | 749891 | 400747 | 2 | 00222207831685 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:30:20 | 749891 | 400748 | 2 | 00222207831684 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:34:00 | 749892 | 400749 | 2 | 00222207831683 | 24 | 11010210 | HT-Voksen 2 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:40:19 | 749893 | 400750 | 2 | 00222207831682 | 36 | 11010310 | HT-Voksen 3 zones |
| 12 | 112 | 8603309 | 9999 | 0 | 2022.05.31 18:44:49 | 749894 | 400751 | 2 | 00222207831681 | 36 | 11010310 | HT-Voksen 3 zones |

I sin henvendelse til Ankenævnet gør klager gældende, at billetautomaterne giver fejlinformation på skærmen fordi der er en tekst som oplyser "Billet printes" og ikke "BilletTER printes" – men det er ikke en fejl; der bliver kun printet én billet ad gangen, og hvis man har købt flere billetter, bliver de printet én ad gangen med 3 sekunders mellemrum mens 'skuffen' blinker for at henlede opmærksomheden.

En billet købt i en billetautomat er en upersonlig rejsehjemmel som kan bruges af hvem som helst. Derfor er sådan en billet udelukkende gyldig som rejsehjemmel hvis den originale billet fremvises i kontrolsituation og efterfølgende visning kan ikke accepteres.

Det er således beskrevet i rejsereglerne:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print Selv-billet. Print Selv-billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift.

Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Når man får en kontrolafgift i metroen, er selve afgiften et girokort med et unikt nummer samt alle de oplysninger man skal bruge hvis man enten ønsker at gøre indsigelse, eller ønsker at betale. Derudover står det også oplyst, at såvel klage- som betalingsfrist er 14 dage.

Til venlig orientering har vi vedhæftet en pdf-fil som viser hvorledes en sådan afgift ser ud.

I den konkrete sag blev afgiften udstedt den 31. maj med seneste rettidige betalingsdato/klagefrist 14. juni 2022. Første gang vi hører fra klageren er den 27. juni 2022 hvor betalingsfristen er overskredet og der i mellemtiden er fremsendt en betalingspåmindelse til klagerens folkeregisteradresse.

Betalingspåmindelsen og gebyret for samme er i overensstemmelse med rejsereglernes pkt. 2.7.6.

Som sagsbehandleren også skrev i svaret til klageren, kan vi godt sætte os ind i at det er en ærgerlig situation. Men alle passagerer bliver behandlet ens, og kravet om at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Vi mener således, at kontrolafgiften er pålagt i henhold til gældende regler, at afgørelsen i den indledende sagsbehandling er korrekt og fastholder derfor vores krav om betaling af afgift nummer xx på 750 kroner samt betalingspåmindelsen på 100 kroner, i alt 850 kroner.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager hvor Ankenævnet har skrevet følgende i deres afgørelser, som er faldet ud til fordel for det indklagede selskab:

Billetter er upersonlige, og en upersonlig rejsehjemmel er kun gyldig for ihændeholderen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af disse ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Fremvisning af kvittering for billetkøb ved kontrollen og efterfølgende kan heller ikke indgå i bedømmelsen.

og

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

Hertil har klageren bemærket:

” Vi har bare enkelte kommentarer til metroselskabets uddybelser og tidligere afgørelser.

Vi rejser sædvanligvis på rejsekort, hvor ét kort er gyldig for flere personer, når man tjekker flere ind - derfor kunne det indlysende også være gældende for én billet.

Som ankestyrelsens henvisninger til tidligere afgørelser viser, så har der i årevis (flere kendelser fra 2020) været identiske situationer, hvor den misvisende tekst i billetautomaten stiller folk som os, der har betalt og handlet i god tro, i denne urimelige situation. Metroselskabet burde derfor have lavet tiltag for at rette/ændre den misvisende information til eksempelvis ”printer billetter” eller ”printer første billet - printer anden billet”.

Vi er bevidst om eget ansvar, men misvisende information, som kontinuerligt skaber de samme problemer for rejsende burde holdes metroselskabet til ansvar.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Vi har læst hvad klageren har skrevet, men er dog ikke af den mening, at der er bragt nyt materiale til sagen og henviser derfor til vores sagssvar af 13. juli 2022 og fastholder ligeledes vores krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand