

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0067
- Klageren:** XX
Trelleborg, Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en kvittering for en anden passagers billetkøb i automaten
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han har et synshandicap og derfor ikke kunne se teksten på displayet ordentligt, hvorefter han blot tog den papirslip, der lå i skuffen, fordi han regnede med, at dette var hans billet, der var skrevet ud
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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 er bosiddende i Sverige, hvorfra han ankom med Øresundstoget til Kastrup Lufthavn den 1. februar 2023, og skulle videre til Forum st. Han skiftede derfor til Metroen og købte forinden en billet til 3 zoner til 36 kr. i billetautomaten i Lufthavnen.

Klageren tog imidlertid ikke sin billet, men derimod en tidligere kundes kvittering for køb af en billet til 60 kr., som vist nedenfor:



Ifølge klageren har han et synshandicap, der gjorde, at han ikke kunne læse kvitteringen, og derfor regnede med, at dét papir, han havde taget i lugen, var hans billet. Han steg derfor om bord på Metroen i den tro, at han havde en gyldig billet.

Ved en efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at forevise en gyldig billet:

```

-----
<FeeDate>2023-02-01T16:53:49.1530000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Nørreport</StationFrom>
<StationTo>Forum</StationTo>
-----

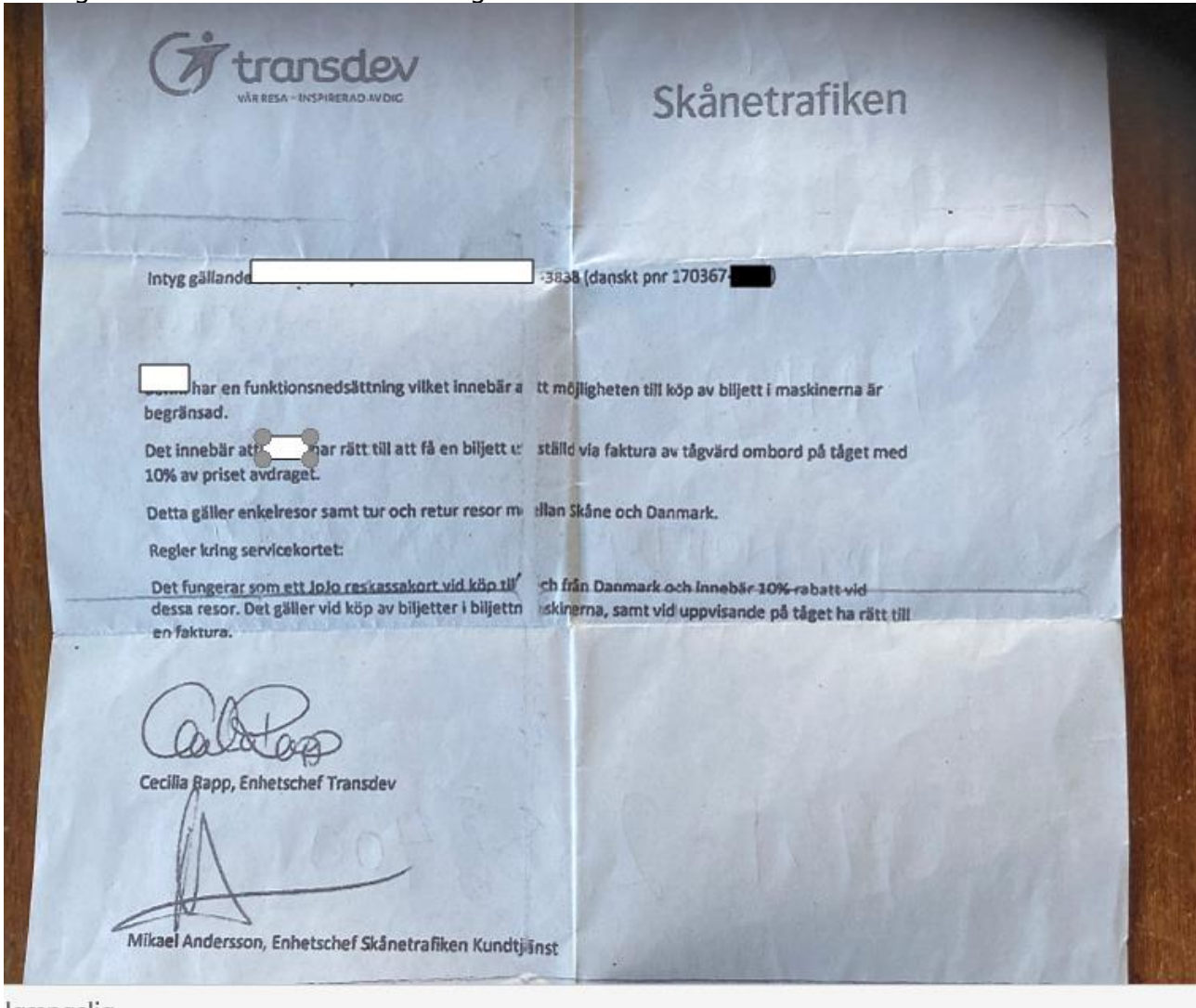
```

Samme dag indgav klageren en klage til Metro Service over kontrolafgiften, hvor han anførte følgende:

”Jeg er blind og plejer at køre med Øresundstoget til kbh h. Toget kørte kun til lufthavnen hvor efter vi blev henvist til metroen. Jeg prøver så godt jeg kan at købe en billet i en automat,

hører at den printer et eller andet efter at have betalt med kreditkortet (bilag vedhæftet af kontoudtog). Jeg tager det printede (som jeg selvfølgelig tror er billetten fordi jeg ikke kan se det), og tager med metroen. Jeg spørger en dame om billetten er gyldig og hun siger at hun ikke har set sådan en billet før men mener at jeg har betalt rigeligt. Kommer til Forum st. og møder to kontrollører og viser selvfølgelig min "billet" som viser sig at være en kvittering... Prøver at forklare min situation som blind men uden held."

Til klagen vedhæftede han en erklæring fra Skånetrafiken:



Den 6. februar 2023 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med denne begrundelse:

"Du har fremvist en kvittering, som ikke accepteres som personlig billet. En kontantbillet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet. Vi accepterer ikke efterfølgende visning af en bankudskrift. At kunne bevise at man har købt en billet, er desværre ikke grundlag for en annullering af en kontrolafgift. Da den billet du har købt, er upersonlig, betyder det, at den kan deles med andre. Uanset hvem der har betalt for den, kan den gives til en anden rejsende, da der ikke er navn eller billede på den. Vi har derfor heller ikke mulighed for at medtage en bankudskrift i vores vurdering.

Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke mistænker dig for at snyde. Disse regler og procedurer er lavet for at undgå, at passagerer snyder systemet, men går desværre nogle gange udover ærlige passagerer, som dig.

Jeg vil fremover anbefale, at hvis du har brug for hjælp, kontakter vores personale. Er du i tvivl eller har du spørgsmål til os under din rejse, kan du kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer.

Det er en virkelig ærgerlig og frustrerende situation, og jeg har forsøgt at høre, om det er muligt at gøre noget for at hjælpe dig ud af denne kontrolafgift. Men dette er desværre ikke muligt, da Metro Service skal sagsbehandle og træffe afgørelser på et ensartet regelgrundlag for alle.

Vi har ikke mulighed for at medtage personlige forhold, intentioner eller god tro i vores vurdering, ligesom andre rejsehistorik ikke indgår i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag eller ej. Da vi skal behandle alle passagerer ens, kan vi udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet.”

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren tilføjet, at stewarderne oplyste i kontrolsituationen, at hvis klageren kunne vise på sin telefon, at der var trukket penge på hans konto for billetten, kunne han slippe for en kontrolafgift. Men klageren kunne ikke ”bare lige noget som helst på sin telefon”, da alt kræver en lup og en masse tid, og stewarderne udstedte derfor en kontrolafgift og sagde, at klageren måtte klage over den.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af selvbetjeningsprincippet i den kollektive transport, at det påhviler passageren at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Klageren har ifølge det oplyste et betydeligt synshandicap, der gjorde det umuligt for ham at læse, hvad der stod på den lap papir, han tog i automaten.

Det ankenævnets opfattelse, at klageren er den nærmeste til at tage de hjælpemidler i anvendelse, det måtte kræve for, at han kunne sikre sig en gyldig billet, hvorfor ansvaret for, at klageren kunne forevise en gyldig billet i kontrolsituationen, ikke var overgået til Metro Service, men påhvilede klageren.

Herefter, og da en upersonlig kontantbillet kun er gyldig for ihændevederen, der foreviser billetten ved kontrol, kan kvittering for køb af billet efter ankenævnets faste praksis ikke kan træde i stedet for en forevisning af billetten. På den baggrund blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren har en særlig ordning med Skånetrafiken som følge af sit synshandicap.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke 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 ankenævnets opfattelse, 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 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. Passageren skal sikre sig, at den modtagne billet, svarer til det ønskede.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg er ansat i fleksjob, da jeg har et synshandikap som betyder at jeg har mistet det fokuserende syn. Det perifere syn er derimod intakt, og det kan derfor være svært umiddelbart at se på mig at jeg er synskadet. D. 01.02 skulle jeg til København og gik til automaten i Kastrup lufthavn for at købe en billet. Det er en svær øvelse for mig, da jeg ikke kan se teksten ordentligt i displayet. Jeg tror jeg har købt en billet (og det havde jeg også), tager den slip papir der lå i skuffen under og tror at det er min billet. Da jeg senere møder kontrollør viser jeg glad min billet frem hvortil de svarer at det er en kvittering og ikke en billet. De siger så at hvis jeg kan vise på min telefon at der er trukket for billet, kan jeg slippe. Men jeg kan ikke bare lige noget som helst på min telefon, da alt kræver en lup og en masse tid for mig, og de giver derfor en kontrolafgift og siger at jeg må klage over den. Det har jeg gjort. Jeg har også sendt et billede af at det er trukket på kontoen samt søgt at forklare situationen, men har fået afvisning. Jeg er rigtig ked af denne situation, men endnu mere af den efterfølgende behandling. Jeg kan forstå at mange forsøger at snyde, hvilket er rigtig ærgerligt, men når en handikappet der handler i god tro, skal "straffes" for at andre snyder, så bliver jeg faktisk rigtig ked af det. Det er svært nok i forvejen at færdes som synshandikappet i den offentlige trafik.

Det er dejligt at høre at der findes de gule knapper som kan hjælpe folk som mig.

Eneste problem er, at jeg ikke har vidst det før nu, det havde ellers kunnet spare mig for sammenlagt mange times bøvl og besvær.

På den pågældende dag hele sagen drejer sig om, er problemet ikke desto mindre at jeg ikke har kunnet se hvad det var der kom ud af automaten.

Jeg har blot rakt hånden ind og taget det stykke papir der lå i troen på at det var min billet.

Kunne det tænkes at maskinen har lavet fejl?

Jeg er jo ikke i stand til at nærlæse papiret jeg har fået, (gul knap eller ej). ”

Indklagede anfører følgende:

” Klagen fik ved billettering den 1. februar 2023 udstedt en kontrolafgift kl. 16:53, efter metroen havde forladt Nørreport station, idet han ved billettering fremviste en kvittering for et billetkøb og ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.

Vi medgiver, at det er en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, da han medtager en kvittering fra billetautomaten i stedet for den almindelige billet.

Dette 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 passagegens 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. 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 trafiksekskabernes 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 [de fælles landsdækkende rejseregler](#) 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.

Det er i metroen muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, hvis en kunde har brug for hjælp eller vejledning i forhold til billetkøb, hjælpe i forhold til selve rejsen, generelle spørgsmål i relation til Metroen eller personlig assistance. De gule opkaldspunkter findes flere steder på alle stationer, samt i alle metrotog. Opkaldspunkterne sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, der er bemannet 24 timer i døgnet. Operatøren kan – måtte det vurderes nødvendigt – tilkalde en steward, der kan hjælpe og assistere kunden.

Herudover er der på alle billetautomater opkaldspunkt, som ligeledes sætter kunden i kontakte med en operatør, der kan hjælpe, måtte der være behov for assistance i forbindelse med billetkøb. Også denne service er en 24-timers service.

Udover ovenstående kan det oplyses, at netop metrostationen i lufthavnen er en bemannet station, og det vil således altid være muligt at få hjælp, råd og vejledning af en af vores medarbejdere, måtte en kunde ikke være vant til at benytte metroen, stationen eller have udfordringer i forhold til billetkøb etc.

Det er naturligvis beklageligt at læse, at klageren er udfordret på sit syn, men der er – som førnævnt – flere muligheder for at søge hjælp og vejledning på metrostationen i lufthavnen.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort skyldes en bevidst eller ubevidst handling, om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist, eller om den manglende gyldig rejsehjemmel kan relateres til sygdom, handicap eller en diagnose - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

En billet er upersonlig rejsehjemmel, og efterfølgende visning eller dokumentation for køb, accepteres således ikke, idet en sådan billet alene er gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet, og vil kunne overdrages til 3. person.

At klageren har en særordning, når han rejser med Skånetrafiken på strækningen mellem Skåne og Danmark, ændrer ikke på, at vi vurderer kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, da klageren ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i metroen.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at vi har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som udstedte kontrolafgiften til klageren. Stewarden kan ikke genkende klagerens fremlæggelse af, at det skulle være blevet sagt, at det ville være muligt at undgå at få udstedt en kontrolafgift, hvis det via mobilen kunne godtgøres, at der var købt en billet i billetautomaten.

På baggrund af ovenstående opretholder vi således uændret vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand