

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0106

Klageren: XX
2300 KBH S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort anonymt. For lav saldo.

Ankenævnets sammensætning: Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. april 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. april 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren er indehaver af et rejsekort anonym, som er et upersonligt rejsekort, der kun kan bruges af ihæندهaveren.

Den 18. april 2015 rejste klageren med metroen. Inden påstigning forsøgte han at checke sit rejsekort ind. Saldoen på rejsekortet var imidlertid kun 64 kr., og da forudbetalingsbeløbet var 70 kr. kunne klageren derfor ikke checke sit rejsekort ind.

Klageren blev ved kontrollen i metroen klokken 13.39 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 18. april 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han den pågældende dag var ankommet til metrostationen i sidste øjeblik, hvorfor det gik stærkt med at checke ind på rejsekortstanderen. Han var derfor af den opfattelse, at han var checket ind. Yderligere anførte han, at det ikke var hans hensigt at undlade at checke ind.

Metro Service fastholdt den 22. april 2015 kontrolafgiften med henvisning til, selvbetjeningsprincippet samt, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind. Yderligere henviste de til, at Rejsekortet kunne oplyse, at saldoen på rejsekortet ved forsøget på check-ind den 18. april ikke havde været på de minimum 70 kr. som forudbetalingsbeløbet kræver:

Reg. udstyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Regrulaksperiode	Operatortype	Transakt type		Kortkøb.nr.	Rejseku.nr.	Lokation	Udstyr / nr.	Produkttype	Saldo	Transakt beløb	Forudbetaling
18-04-2015 14:29:22	19-04-2015 06:02:47	01-04-2015	Kontrolmarke	Kontrol			14	Metro Vestamager	MET-EAH-7026 - 097026		0,00	0,00	0,00
18-04-2015 14:12:59	18-04-2015 14:18:34	01-04-2015	Check ind	Check ind			13	Kongens Nytorv St.	VAL_21117 - 13C00C	EasyTrip	94,00	70,00	70,00
18-04-2015 14:12:29	18-04-2015 14:15:06	01-04-2015	Tank-op	Tank-op			12	Kongens Nytorv St.	MET_Egn_RVM_101 - 047010		164,00	100,00	
18-04-2015 13:32:44	18-04-2015 14:32:04	01-04-2015	Kontrolmarke	Kontrol			11	Metro Vestamager	MET-EAH-7002 - 097002		0,00	0,00	0,00
18-04-2015 13:32:34	18-04-2015 14:32:04	01-04-2015	Kontrolmarke	Kontrol			10	Metro Vestamager	MET-EAH-7002 - 097002		0,00	0,00	0,00
17-04-2015 20:19:22	17-04-2015 20:53:47	01-04-2015	Check ud	Check ud			9	Kongens Nytorv St.	VAL_21115 - 13C00C	EasyTrip	64,00	-58,00	70,00
17-04-2015 20:04:11	17-04-2015 20:34:12	01-04-2015	Check ind	Check ind	308430 000 647 890 0		8	Vestamager St.	VAL_21428 - 13F5CD	EasyTrip	6,00	70,00	70,00

Tilslut anførte de, at hvis man sætter sit kort op foran Check ind-kortlæseren og saldoen er for lav, bliver man på displayet mødt med følgende besked:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han netop er flyttet tilbage til Danmark og har købt et rejsekort og fyldt penge på, da han ikke har til hensigt at køre gratis,

at han den pågældende dag kom i sidste minut til metroen og skyndte sig at checke ind og hoppe på metroen. Fordi det gik så stærk nåede han ikke at se, at kortet blev afvist fordi saldoen var under 70 kr.,

at han ikke vidste, at saldoen skulle være over 70 kr. for at man kunne køre med metroen, og at han aldrig er blevet informeret om dette ved køb af rejsekortet,

at hans hensigt var at betale for rejsen og at han derfor finder det ekstremt urimeligt, at blive straffet med en kontrolafgift på 750 kr. for denne fejl,

at det er sandsynligt, at hans rejsekort blev afvist den pågældende dag fordi saldoen var under 70 kr., men at han ikke var bekendt med, at det var et krav, at saldoen skulle være på mindst 70 kr. for at kunne checke ind,

at han antog, at saldoen blot skulle være minimum det beløb som rejsen kostede,

at han lige havde fyldt penge på kortet, hvorfor han regnede med, at der var penge nok på kortet,

at det er første gang han oplever, at et rejseselskab bruger en procedure, hvor der trækkes et så stort beløb ved rejsens start,

at han ikke var blevet informeret godt nok, vedrørende forudbetalingsbeløbet ved erhvervelsen af rejsekorte, samt

at det godt kan være, at det står med småt i en bestemmelse på en hjemmeside et eller andet sted, men at han ikke var bekendt med dette.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte gjort gældende,

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører 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,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgøre 750 kr. 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, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren i den konkrete sag fremviste et rejsekort og hævdede, at han havde travlt, hvorfor check-ind-standeren ikke havde nået at læse hans rejsekort,

at det ved efterfølgende opslag i Rejsekort Back Office kunne konstateres, at check ikke var muligt, da saldoen på klagerens rejsekort var for lav,

at de ikke kan vide, om klager førte rejsekortet forbi standeren så hurtigt, at standeren ikke nåede at læse rejsekortet eller om systemet nåede at læse hans rejsekort, hvorfor han så ville få meddelelsen om, at saldo på rejsekort var for lav,

at det af de fælles rejseregler fremgår, at:

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

At det af rejsekorts kortbestemmelser fremgår at:

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

at det af rejsekorts rejseregler fremgår at:

3.3.2 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for 'forudbetalingen'. Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort.

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud.

Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan du se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³

at selvom klageren ikke var klar over, at forudbetalingen for et anonymt kort er 70 kr., kunne klager ved at læse på standerens display i forbindelse med check-ind konstatere, at han ikke var checket ind, og at årsagen til dette skyldtes for lav saldo på rejsekortet. Hertil kommer det tilhørende akustiske signal, som tydeligt indikerer, at noget er gået galt. Denne lyd er den samme, både når check ind går galt grundet for lav saldo, eller når kortet fjernes for hurtigt fra check ind standeren. Lydende kan høres på: <http://rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beskedder.aspx>,

at de i deres sagsbehandling ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling,

at det er et faktum, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at det ved forsøget på check-ind fremgik af skærmen på check-ind-standeren at saldoen var for lav, hvorfor alle muligheder for at klageren kunne orientere sig, var til stede,

at travlhed ikke tilsidesætter passagerens ansvar for selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, samt

at kontrolafgiften på 750 kr. ikke gradueres efter årsagen til kontrolafgiften.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

“2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. (...)

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. (...)

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf.

www.rejsekort.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. (...)

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

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

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. (...)

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. (...)

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Fra rejsekortet kortbestemmelser:

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud beholdes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for din rejse, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind for den pågældende rejse. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæseren placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

Den konkrete sag:

Det fremgår af oversigterne over klagerens rejsehistorik frem til den 18. april 2015, at saldoen på hans rejsekort ved sidste check-ud den 17. april 2015 var på 64,00 kr.

Baseret på disse oplysninger og på baggrundsmaterialet om rejsekort må det lægges til grund, at klagerens rejsekort ved forsøg på check-ind den 18. april 2015 med en lyd og tekst på skærmen

må have indikeret, at der ikke kunne checkes ind, da saldoen var på 64 kr. og ikke de minimum 70 kr., som udgør forudbetalingsbeløbet på et rejsekort anonymt.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren havde travlt den pågældende dag, da det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det som udgangspunkt er kundens ansvar at være korrekt checket ind på rejsekortet.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnnsformand