

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0213

Klageren: XX
1429 Kbh. K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort og rykkergebyr på 100 kr., samt spørgsmål om inddragelse af rejsekort og overførsel af restindestående.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 8. juli 2014

Sagens omstændigheder:

Den 20. marts 2014 rejste klageren med metro og blev i denne forbindelse kontrolleret ved Bella Center st. og pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort. Følgende fremgår af noten fra kontrolafgiften:

<Note>Pax havde defekt rejsekort - han var klar over det, men nøgtede at købe alternativ billet.. Politi tilkaldt, rejsekort inddraget</Note>

Klageren spærrede sit rejsekort den følgende dag den 21. marts 2014.

Som følge af at klagerens rejsekort var blevet inddraget, skrev Metro Service den 1. april 2014 til klageren, at hans rejsekort var blevet inddraget i forbindelse med billetkontrol, hvor der var udstedt en kontrolafgift for forevisning af et rejsekort, som ikke var checket ind, og da klageren ikke havde billetteret på anden vis. Metro Service vedlagde girokort til betaling af kontrolafgiften og anførte, at hvis de ikke inden 3 uger havde modtaget en kopi af det rettede kort, en indbetaling eller en klage via ankenævnet, ville deres rykkerprocedure blive iværksat.

Klageren skrev derpå følgende til Metro Service den 11. april 2014:

"Jeg blev 20/3 kontrolleret. Medarbejderens scanner duede ikke, så han mente, at jeg derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel og derfor skulle underskrive formular om kontrolafgift. Jeg nægtede at underskrive, da jeg mener at defekte scannere må være Metroens problem. Jeg forlangte, at politiet blev tilkaldt. Det ville de efterhånden mange tilkaldte vagter dog ikke. I stedet besluttede de at tømme min tegnebog for ID. Havde kun Rejsekort så det tog de. Rejsekort kontoen blev derefter tømt."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften ved brev af 13. maj 2014 og anførte følgende:

"Det er korrekt, at vores steward i forbindelse med billetkontrol den 20. marts 2014 ikke kunne scanne dit kort, da der blev meldt fejl. Der var ikke tale om, at stewardens scanner ikke duede - der var derimod fejl på rejsekortet.

Idet der i billetteringssituationen således ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, blev der (helt efter gældende regler) udstedt en kontrolafgift på kr. 750,-.

I forbindelse med udfyldelse af kontrolafgiften ønskede du ikke at legitimere dig, hvorfor politiet blev tilkaldt. Desværre kom de aldrig.

Da rejsekortet melder fejl og du ikke ønskede at legitimere dig, valgte vores steward at inddrage dit rejsekort, idet det ikke kunne godtgøres - grundet manglende legitimering - at kortet reelt tilhørte dig.

Beskrivelsen af at vores medarbejdere skulle have "tømt din tegnebog for ID", kan ingen af de tilstedeværende personer genkende. Stewarden oplyser, at han på dette tidspunkt havde dit rejsekort i hånden, og vælger at inddrage dette.

Vi modtager første henvendelse fra dig den 11. april 2014 - ankefristen over kontrolafgifter er 14 dage.

Sagen er blevet undersøgt hos Rejsekort A/S, som kunne oplyse, at du selv havde spærret dit rejsekort den 21. marts 2014, kl. 06:48:06. Rejsekort A/S kunne ligeledes oplyse, at der resterede et beløb på kr. 63,30 - dette beløb snarest ville, blive overført til din NEMkonto. Sidste registrerede transaktion på rejsekortet, inden du spærrede dette 21. marts 2014, er check ind på Teglholmen den 2. marts 2014, kl. 13:57.

Rejsekort A/S oplyser, at du til dem har klaget over, at det ikke var muligt at checke ud, hvilket er blevet afvist, idet udstyret er blevet undersøgt og fundet i orden.

På baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt. Hvis du var af den opfattelse, at dit rejsekort var defekt, og dette var årsagen til, at du ikke kunne checke ind, måtte du have anskaffet gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Det er på alle metrostationer muligt at købe kontaktbillet. Ønskes i stedet en sms-billet, findes der på alle metrostationer vejledning i, hvordan et sådant køb foretages."

Den pågældende steward, som udstedte kontrolafgiften, har efterfølgende beskrevet forløbet i en hændelsesrapport:

"Havde en virkelig underlig oplevelse under billettering fra KHS til BEC - Vi kommer til [redacted] som viser sit rejsekort og siger, at det ikke virker. Vi kan ikke scanne kortet, da der er fejl på det, og jeg spørger så Pax ind til alternativ rejsehjemmel - hvilket han siger han ikke har, da rejsekortet ER hans rejsehjemmel. Jeg trækker vejret en gang og forsøger at forklare, at hvis rejsekortet ikke virker skal man altså benytte sig af en af de andre 3 muligheder for at få gyldig rejsehjemmel; dsy. sms billet, kontant billet eller klippekort, hvilket han bare affejer med "det er ikke mit problem at mit rejsekort ikke virker". Det viser sig så, at han har kørt rundt med sit defekte rejsekort i "et par uger", og jeg fortæller ham så, at han står til en kontrol-afgift, da han jo ingen gyldig rejsehjemmel har. Dette kan/vil han ikke helt forstå, og han forlader toget på BEC og går ned ad trapperne. På vejen ned, forsøger jeg efter bedste evne at forklare situationen - samt oplyse ham om forskellen på at ikke have gyldig rejsehjemmel (som resulterer i en afgift) og det faktum at han bevidst forsøger at fjerne sig fra en befordring (som er langt værre rent lovmæssigt, og faktisk et strafbart forhold). Jeg bliver nødt til at kalde politi til ID konstatering, da Pax sætter sig fuldstændig på bagbenene og overhovedet ikke ønsker at samarbejde. Yderst beklagelig er tilbagemeldingen fra politiet, at de ikke har tid til at komme, så jeg forsøger at finde en måde at få udskrevet kontrolafgiften. På nuværende tidspunkt har jeg

Pax' rejsekort, og jeg tilbyder ham at vi går ovenpå igen og ser hvorvidt det kan lade sig gøre at få "kontakt" til kortet i vores store rejsekortterminal på stationen.

Vi går ovenpå, og maskinen siger at der er fejl på kortet, venligst ring (rejsekort nr.). Jeg spørger så ind til om manden har ringet til rejsekortet, hvorpå han svarer at "det har han i hvert fald ikke - han har kontaktet dem på mail, og det er alt hvad han kan gøre".

Jeg forsøger mig igen med et spørgsmål indtil hvorvidt han finder det naturligt, at fraskrive sig alt ansvar på den måde; køre rundt på et rejsekort der ikke virker, vel vidende at det ikke virker, og så ikke engang ringe rejsekort kundeservice...

Som et sidste forsøg på service, ringer jeg selv op til rejsekortet - og de kan se, at de slet ingen mail har fået fra [REDACTED]. Jeg informerer efterfølgende Hr. Hansen, at rejsekortet ikke kan bekræfte, at der overhovedet er registreret fejl på hans kort, at han har aktivt valgt at rejse rundt med rejsehjemmel som han er vel vidende om, ikke er gyldig - og, siden han har gjort det i "et par uger" allerede nok ville blive ved med det.

[REDACTED] nægter stadig at identificere sig yderligere, og jeg vælger så at inddrage kortet som jeg afleverede til [REDACTED]

Det drejer sig om Rejsekort nr. [REDACTED]

Personligt rejsekort registreret på [REDACTED]

Færdiggørelse af kontrol-afgift kunne ikke lade sig gøre, da jeg ikke har de nødvendige oplysninger."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og pengene tilbagebetalt, som indestod på rejsekortet og har til støtte herfor gjort gældende,

at stewarden i kontrolsituationen ikke kunne få rejsekortet eller scanneren til at fungere, hvorfor han mente at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at klageren nægtede at fremvise ID og forlangte, at politiet blev tilkaldt, men det ville de mange tilkaldte stewards ikke,

at stewarden stjal hans rejsekort,

at Metro Service efterfølgende har brugt klageren oplysninger på rejsekortet til at tømme hans rejsekortkonto og finde hans adresse, samt

at selvbetjeningsprincippet til forveksling ligner røveri og afpresning af kontrolafgift.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvorefter 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 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 forudsæt-

ning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.,

at stewarden i den konkrete sag ikke kunne læse rejsekortet med scanneren, hvorfor stewarden og klageren sammen gik til en RVM [rejsekortautomat] på stationen, som heller ikke kunne læse kortet. Den meddeler, at han skal kontakte 70113333 (Rejsekort Kundecenter),

at klageren i kontrolsituationen oplyste, at det ikke havde været muligt at bruge kortet i et par uger, og at det ved efterfølgende undersøgelse viste sig, at klageren sidste gang havde benyttet rejsekortet den 2. marts 2014. I denne situation kunne klageren ikke checke ud med sit rejsekort, og Movia afviste senere, at der havde været fejl på udstyret i bussen. Klageren oplyste i denne forbindelse aldrig, at kortet heller ikke virkede andre steder end bussen. Klageren oplyste specifikt til stewarden, at han havde kørt rundt på kortet i et par uger, og at det ikke var hans problem, at kortet ikke virkede,

at da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, ville stewarden udstede en kontrolafgift. Da klageren nægtede at identificere sig, og da politiet desværre ikke havde tid til at rykke ud for at foretage et ID-check af klageren, valgte stewarden at inddrage rejsekortet,

at Metro Kundecenter med det inddragede kort kunne finde frem til klageren og fremsendte den 1. april 2014 information om, at kortet var inddraget. Inden da, den 26. marts 2014, havde Metro Service checket kortet for fejl ved at lave et check ind og efterfølgende check ud (Nulrejse) på Vestamager st. I denne forbindelse kunne Metro Service ikke konstatere læsefejl på kortet, idet kortet, der tidligere var blevet spærret af klageren, blev læst af standen og spærringen gennemført.

Tidslinje

Dato	Handling	Bemærkning
02.03.2014	CI på [redacted] i bus 991	Kort sekv. Nr. 209
02.03.2014	Klageren skriver til Rejsekort Kundecenter, at han fik læsefejl på kortet,	
20.03.2014	Klager billetteres i metroen.	
21.03.2014	Klager spærre rejsekortet via Rejsekort Selvbetjening	
26.03.2014	Metro Kundeservice tester rejsekortet ved at lave en såkaldt nul-rejse.	Her konstateres ingen læsefejl. Udstyret læser kortet og baseret på den spærreliste, der ligger i standen, spærres kortet. Kort sekv.210
31.03.2014	Svar på tidligere henvendelse til Rejsekort Kundecenter, fremsendes til klager	Info om, at der ikke er fundet fejl på bussens udstyr
01.04.2014	Kontrolafgift fremsendes til klager (uden gebyr)	

Baseret på ovenstående mener de, at stewarden havde set en læsefejl på klagerens kort, og at det ikke har lykkedes at genskabe denne fejl. Dog kunne klageren ikke være i tvivl om, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, i det han ikke var checket ind. Da klageren billetteres 19 dage efter, at han observerede et muligt problem første gang, har klageren haft rigelig tid til at erhverve sig anden rejsehjemmel.

Handling	Dato	Kortnr./Udstyrsnr.	Chipnr.	Type	Årsag	Kontrakt	Spærresekvensnr.	Virksomhed	Medarbejder	Req. måde
Removal	26-03-2014 13:00:00	327635	4249125074	Card	Card lost	---	1	Metro		Automatic
Blocked	26-03-2014 12:41:27	327635	4249125074	Card	Card lost	---	1	Metro		Automatic
Insertion	21-03-2014 06:48:06	327635	4249125074	Card	Card lost	---	1	CWS	customer	Manual

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

"4.3 Ved billetkontrol:

Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren, kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet."

Fra Rejsekort kortbestemmelser (version 6.2 gældende fra 9/7 2013 til 11/4 2014):

"4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo.

Efter spærring eller lukning skal rejsekort, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed. Da alle transaktioner foretaget med rejsekort skal være tilgængelige for at kunne lave en korrekt opgørelse af saldoen, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo kan ske. Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex positiv, udbetales beløbet til kortindehavers NemKonto. For indehavere af rejsekort personligt eller rejsekort flex, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen ved overførsel til en af kortindehaveren anvist konto i et dansk pengeinstitut. Hvis kortindehaveren undtagelsesvis ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske kontant ved kontoindehaverens personlige henvendelse på et nærmere anvist salgssted. For en liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk. Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, f.eks. ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har en konto i et dansk pengeinstitut, som overførsel kan ske til, men alligevel ønsker kontant udbetaling, kan dette ske efter ovenstående procedure, og mod gebyr, jf. afsnit 1.4.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex negativ, fremsendes en faktura, der straks forfalder til betaling.

En negativ saldo på et rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning.

Hvis en positiv saldo på et rejsekort anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende rejsekort altid indleveres i et nærmere anvist salgssted. For liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk. Ihænde-haveren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse. Ihænde-haveren kan i den forbindelse vælge at få udbetalt saldoen til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nr. til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted."

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelserne 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. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af metroens rejseregler, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Da klageren i kontrolsituationen ikke havde checket sit rejsekort ind og ikke havde billetteret på anden vis og dermed ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter den sidste aktivitet på klagerens rejsekort var et check-ind den 2. marts 2014, lægger ankenævnet til grund som beskrevet af stewarden i hændelsesrapporten efter kontrollen, at klageren i kontrolsituationen viste sit rejsekort og sagde, at det ikke virkede og ikke havde virket i et par uger.

Det fremgår videre af hændelsesrapporten, at der ved forsøg på check-ind i en rejsekortautomat på Bella Center St. blev vist på displayet, at der var fejl på kortet, og at man skulle kontakte Rejsekort Kundecenter.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter Rejsekort Kundecenter ikke har registreret nogen henvendelse fra klageren, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren har gjort dette. Klageren har i perioden fra den 2. til den 20. marts 2014 forholdt sig passiv, selv om han ved forsøg på check-ud og – ind har fået meddelelser om, at der var fejl på rejsekortet.

I følge Rejsekort Kortbestemmelser udbyttes et defekt kort med et nyt uden omkostninger.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagen skal fritages for kontrolafgiften.

Inddragelse af rejsekortet og overførsel af restindeståendet:

Stewarden inddrog klagerens rejsekort i kontrolsituationen.

Efter metroen rejserregler kan et rejsekort personligt inddrages, hvis det bliver anvendt af en anden end kortindehaveren. Som kontrolsituationen er beskrevet af parterne, ønskede klageren ikke at opgive sit navn mv. til identifikation af sig selv, og politiet ankom ikke med henblik herpå. Det var således ikke uberettiget, at stewarden i kontrolsituationen inddrog rejsekortet, idet han på daværende tidspunkt ikke kunne være sikker på, hvem kortholderen var.

Klageren spærrede den følgende dag selv sit rejsekort, og som det fremgår af rejsekort kortbestemmelser overføres eventuelt restindestående automatisk til indehaverens NemID. Således som det er sket i klagerens sag. Herefter er der intet grundlag for at udtale kritik af, at rejsekortet "blev tømt".

Da der ikke var tale om inddragelse af fx et periodekort, hvor kortholderen får lejlighed til at indsende et nyt/rettet kort, burde Metro Service i brevet af 1. april 2014 ikke have indsat standardbestemmelsen om, at klageren skulle indsende et rettet kort inden 3 uger. I den konkrete sag har denne vildledende passus dog ikke haft betydning for sagens videre forløb.

Vedrørende rykkergebyr:

I sin afgørelse af 13. maj 2014 oplyste Metro Service klageren om, at han havde 14 dage til at betale kontrolafgiften eller indsende en klage til ankenævnet. Kontrolafgiften blev ikke betalt, og først den 8. juli 2014 blev klagen modtaget i ankenævnet.

På denne baggrund var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 19. juni 2014 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften samt rykkergebyret på i alt 850 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 vedtægters § 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 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnshormand