

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0257

Klageren: XX
2300 København S

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

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. oktober 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 22. oktober 2015

Klagen vedrører: Kontrolafgift på kr. 750,00 kr. for at rejse på sin ægtefælles personlige rejsekort.

Parternes krav: Klageren ønsker annullering af kontrolafgiften
Indklagede fastholder betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 19. april 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Klagen over fotografering af klagerens Forbrugsforeningskort afvises, da den henhører under Datatilsynets kompetence.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med metroen på sin ægtefælles personlige rejsekort den 16. oktober 2015. Da metroen havde forladt Islands Brygges st., blev klageren billetteret og fik pålagt en kontrolafgift, og kortet blev inddraget.

Af stewardens noter fremgår der "kortet blev inddraget fordi det tilhører en anden person".

Den 16. oktober 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet hun ikke var bekendt med reglerne om rejsekortet, samt at hun fandt reglerne "firkantet", da hun og ægtefællen deler samme efternavn, konto samt adresse.

Den 19. oktober 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift ved blandt andet at henvise til metros selvbetjeningsystem, samt at det er i strid med rejsereglerne at rejse på en andens rejsekort.

Under ankesagen har klageren blandt andet fremført, at hun har betragtet sin ægtefælles rejsekort som værende et nuværende "rejsekortflex", hvilket ikke var muligt at købe i 2011. Derudover mener klageren, at Metro Service ikke kan anvende nye regler vedrørende rejsekortet på et rejsekort, som er udstedt i 2011, hvor disse regler ikke fandtes.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmer, at et personligt rejsekort kun kan anvendes som rejsehjemmel for andre end kortets ejer, hvis ejeren selv er checket ind på kortet og derudover har foretaget check ind af den eller de medrejsende.

Dette accepterer indehaveren af rejsekortet at være indforstået med ved køb af det personlige rejsekort.

Klageren har gjort gældende, at hendes ægtefælles rejsekort ikke er personligt.

Da ægtefællens navn er påtrykt kortet, er der tale om et rejsekort personligt. Foto er noget man kan vælge til eller fra.

Klageren kunne ved kontrol af den 16. oktober 2015 alene forevise sin ægtefælles personlige rejsekort, hvorfor hun ifølge rejsekortsbestemmelserne pkt. 1.5. ikke havde gyldig rejsehjemmel. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren var af den overbevisning, at hun ved check ind af rejsekortet havde gyldig rejsehjemmel, da det påhviler passageren at sikre sig, at denne rejser på det korrekte rejsekort jf. de fælles rejseregler for Hovestadsområdet pkt. 2.3.2.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren har betalt for rejsen. Dette er et område med mulighed for omgåelse af rejsereglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt rejsehjemmel.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

For så vidt angår klagen over, at klageren ikke fik oplyst, at hun kunne omstige til bus og anvende kontrolafgiften fra Metro Service som billet, bemærker ankenævnet, at det på kontrolafgiften anføres, at denne udelukkende kan anvendes som billet til rejse med metroen.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at kontrollen foregik på en sådan måde, at der kan udtales kritik heraf.

Det fremgår af sagen, at rejsekort personligt inddrages, når en anden end kortets indehaver anvender kortet. I den forbindelse bemærker ankenævnet, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis Metro Service indfører retningslinjer for kontrolpersonalet om, at de skal checke rejsekort ud, som de inddrager, således at kortindehaveren ikke bliver pålagt betaling for manglende check ud. I den konkrete sag skal Metro Service undersøge, at det ikke er sket.

Ankenævnet finder det stærkt kritisabelt, at Metro Service ikke har en individuel behandling af sager om inddragelse af rejsekort, men videresender samtlige inddragne rejsekort til Rejsekort A/S. Ankenævnet finder det videre kritisabelt, hvis sagsbehandlere lover at returnere rejsekortet til indehaveren, uden at dette sker.

I en sag som den pågældende, hvor der klages samme dag, som kontrolafgiften udstedes, og hvor klageren har lånt ægtefællens kort, er der ikke basis for at konkludere, at der er sket misbrug af kortet. Metro Service anmodes om fremover at ændre procedure for håndtering af inddragne rejsekort, hvis kortets ejer deler adresse med passageren, som har anvendt kortet.

Metro Service bedes sørge for, at der udstedes et nyt rejsekort til klagerens ægtefælle.

Klagen over affotografering af Forbrugsforeningskort angår sikkerheden for dankort og henhører under Datatilsynet kompetence, hvorfor denne del af klagen afvises.

RETSGRUNDLAGET:

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Uddrag fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”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”.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Af **Rejsekorts rejseregler** fremgår det blandt andet:

”

4.3 Ved billetkontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift.

Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller rejsekort flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til det. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren², uden denne er checket ind på rejsekortet, og med på rejsen, kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet, og dermed risikerer en kontrolafgift.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedemes² hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedemes² rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk.

”

Af **Rejsekorts kortbestemmelser** fremgår det blandt andet:

”

1.5 Korttyper og gyldighedsperiode

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort er gyldigt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny.

Et **rejsekort personligt** er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid være med på rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af at et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren er med på rejsen kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere afsnit 4.

4.5 Inddragelse af rejsekort personligt

Kun kortindehaver kan rejse med gyldig rejsehjemmel på et rejsekort personligt. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et rejsekort personligt, betragtes det som misbrug, og rejsekortet kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af rejsekort i forbindelse med misbrug af rejsekortet. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler. "

PARTERNES BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren har gjort gældende, at

"Den 16/10-15 kl. 7:20 kørte jeg, med Metro fra Islands Brygge, på min mands rejsekort som jeg troede var helt legalt, var desværre ikke oplyst tilstrækkelig om brug af rejsekort da jeg aldrig anvender offentlig transport, havde dog tidligere samme morgen på DSB hjemmeside undersøgt håndteringen af indcheckning / udcheckning, under dette emne står der ingenting om personlig brug af rejsekort. Min mand var desværre heller ikke oplyst om hans kort var personligt, han har haft sit kort helt fra starten da rejsekort blev indført.

Jeg synes dette er en helt urimelig afgift i mit tilfælde, min mand og jeg har samme efternavn, samme adresse og samme konto.

Min mands rejsekort blev inddraget, er kontrolløren i sin ret til dette? Kontrollører er vel ikke politi?

Kontrolløren fotograferede et af mine betalingskort, har vedkommende virkelig ret til dette? [Klageren har efterfølgende rettet det til, at det var et Forbrugsforeningskort, som blev fotograferet.]

Da min rejse skulle fortsætte efter ovenstående oplevelse spørger jeg hvad jeg nu gør med hensyn til billet, hvor der bliver svaret billetten kan købes ved påstigning i bussen, jeg køber selvfølgelig en billet til videre befordring, senere bliver jeg bekendt med kontrolafgiftens indbetalings kort er gældende som billet, hvorfor får jeg ikke denne oplysning ?

Hele oplevelsen føles som et personligt overfald, hvor der skulle indkasseres så mange penge som muligt, uden det mindste at lytte til kunden.

Jeg var denne morgen jeres kunde og havde betalt for min rejse, derfor føler jeg mig meget uretfærdigt behandlet.

Jeg er dags dato oplyst om, at min mand ikke får tilbagesendt sit rejsekort, dette er jeg helt uforstående overfor, da jeg tidligere er blevet oplyst om at dette ville blive tilbagesendt indenfor et par dage, og jeg ønsker en forklaring på dette !!!

Hernæst ønsker jeg at Forbrugerrådet ser på sagen, brugen af og håndteringen af jeres firkantede regler samt hvordan denne opførsel overfor en kunde som har betalt sin billet kan forklares."

Indklagede har gjort gældende, at

"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises 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 kr. 750,-. 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 vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk.

Et Rejsekort personligt kan alene benyttes af den person, rejsekortet er udstedt til – i dette tilfælde [klagerens ægtefælles navn]. Hvis kortejeren selv er checket ind, kan der tages (checkes) yderligere medrejsende ind – dette gøres på Ekstra Check Ind standen eller ved at benytte RVM'en (Rejsekorts Validerings Maskinen) – maskinen hvor der også kan tankes op på rejsekortet.

I den specifikke klagesag rejser klager alene på sin mands personlige rejsekort.

Af **Rejsekorts rejseregler** fremgår det:

4.3 Ved billetkontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift.

Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller rejsekort flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til det. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren², uden denne er checket ind på rejsekortet, og med på rejsen, kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet, og dermed risikerer en kontrolafgift.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedernes² hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedernes² rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk.

Af **Rejsekorts kortbestemmelser** fremgår det blandt andet:

1.5 Korttyper og gyldighedsperiode

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort er gyldigt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny.

Et rejsekort personligt er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid være med på rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af at et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren er med på rejsen kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere afsnit 4.

... og videre:

4.5 Inddragelse af rejsekort personligt

Kun kortindehaver kan rejse med gyldig rejsehjemmel på et rejsekort personligt. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et rejsekort personligt, betragtes det som misbrug, og rejsekortet kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af rejsekort i forbindelse med misbrug af rejsekortet. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

I situationer, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, udgør kontrolafgiften for en voksen som nævnt ovenfor kr. 750,-.

Baseret på ovenstående anser vi rejsekortet som korrekt inddraget i billetteringssituationen, ligesom kontrolafgiften må anses som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vores krav på kr. 750,-.

Det kan oplyses, at kontrolløren gerne må tage billeder af det, passageren legitimere sig med (sundhedskort, pas etc.) - billederne håndteres naturligvis efter gældende regler for området.

For så vidt angår klagers spørgsmål i relation til, at en kontrolafgift er en billet til forhøjet pris, kan det oplyses, at når der udstedes en kontrolafgift, er denne ganske rigtigt at betragte som billet til den station, passageren oplyser at skulle til. Dog skal det bemærkes, at en kontrolafgift udstedt i metroen kun er gyldig til rejse *med* metroen, ved omstigning til bus, S-tog eller andet må der således anskaffes en almindelig billet for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Informationen om, at kontrolafgiften kun er gyldig i metroen, fremgår af kontrolafgiftens forside:

Kontrolafgiftsnr.: 00596632-45						
Dag	Måned	År	Kl.	Steward ID	Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden	
Fra					Indbetalers navn og adresse	
Til						
Årsag					Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemte station, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.	
Kroner					Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage.	
Øre					Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.	
Ialt					00	
Kreditornummer 85 61 16 15  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15					Post Danmarks kvittering Gebyr for indbetaling betales kontant	

Vores billetterende stewards må ikke forholde sig til enkeltsager, men skal alene forholde sig til, om der på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel eller ej. Kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, er de instrueret i at udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Al efterfølgende sagsbehandling foretages ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice – dette fremgår ligeledes af kontrolafgiften, hvor klagevejledning er anført på bagsiden.

I forhold til det inddragede rejsekort kan det oplyses, at dette er videregivet til Rejsekort A/S for håndtering. Når et rejsekort inddrages, videregives dette altid - straks det indgår hos Metro kundeservice - til Rejsekort A/S. Spørgsmål til det inddragede rejsekort og den videre proces, bedes således rettet direkte til Rejsekort A/S.

Det har ikke været muligt at undersøge, hvem der skulle have givet den fejlagtige information om, at rejsekortet ville blive returneret, da klager ikke anfører dette i sin henvendelse til Ankenævnet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand

