

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0140

Klageren: XX
Irland

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR nummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, idet klageren havde forvekslet en kvittering fra billetautomaten som værende en billet

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 14. maj 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 4. juni 2015

Sagens omstændigheder: Klageren og dennes ægtefælle rejste den 6. maj 2015 fra Frederiksberg station i zone 01 og 02 til Kastrup station i zone 04.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet det viste sig, at hun i billetautomaten havde taget en kvittering samt en billet.

På den elektroniske kontrolafgift anførte stewarden: "2 turist pax, de vist en kvittering og en billet på 3 zone . de siger at de bestilt 2 gang 3 zone men måske har taget andres kvit."

Den 14. maj 2015 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun havde købt og betalt 2 billetter og kunne dokumentere, at der var blevet hævet/overført 72 kr. ved bankudskrift, som hun vedlagde.

Den 19. maj 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, og begrundede bl.a. med følgende:

"...

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the train.

It is your responsibility to ensure that your ticket or clip card is correctly stamped (date, time and zones) and that it is valid for the entire journey.

We do not accept subsequent presentation of tickets or clip cards, as these are not personalised with a name or a photograph of the ticket holder.

Furthermore, we do not accept bank statements as proof of purchase.

...

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

that the origin of this problem was the presence of an uncollected receipt in the ticket dispensing machine and not a failure on my part to pay for a ticket”,

that she was unable (in any event) to read the text on the printed ticket as I cannot speak Danish,

that it seems very unfair to impose a fine under these circumstances,

that she have given details of her husband’s debit card to the Metro Customer Services and suggest that they could establish that a payment for 2 tickets to Kastrup airport were paid for using this card on the time and date in question,

that she purchased 2 one way tickets for herself and my husband from Frederickberg metro station to Kastrup airport on the 6 May for a return flight to my home in Ireland,

that she duly paid for the ticket and removed what she thought was two tickets from the automatic ticket dispensing machine and gave one of these to my husband.

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

at “as other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request”,

“that in cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the Metro Travel regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language”,

“that in the case in question, the complainant used a credit card receipt instead of a ticket”,

that the first line of the receipt, it says: “CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET”,

that “in order to ensure one holding a valid ticket, passengers must inspect their ticket prior entering the train. If the complainant had done so, it would be clear that she did not hold a valid ticket,”

that “the ticket Vending Machines are programmed to issue ticket (or tickets) first, and in the end issuing the receipt”,

that "in case something goes wrong, we issue a receipt, so the customer can see that we did not charge the credit card",

that "a ticket is not personalized it is only valid for the person who shows it at the time of ticket inspection - subsequent viewing is not accepted nor is documentation/transaction from a bank statement,"

that "based on the above we maintain our claim regarding fine no. 00610083 of 750 DKK,"

that there have been similar cases, ie.: 2010-0131, 2011-0161 and 2013-0087.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 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 gælder:

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. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. 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. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten,

og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

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. DSB tilbyder for nogle billetter køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. 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 gyldigheds-tid, 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. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). 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 gæl-

*dende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Mo-
via, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af pe-
riodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage
efter kontrolafgiftens udstedelse."*

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren kun tog en billet til 36 kr. og derudover en kvittering for køb af en billet. Der er ikke fremlagt billeder heraf i sagen, men såvel stewardens som klagerens oplysninger understøtter dette.

Herefter lægges det til grund, at klageren ikke kunne forevise en gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

I henhold til de fælles rejseregler, er det altid passagerens eget ansvar, at sikre sig korrekt rejse- hjemmel, hvorfor den omstændighed, at klageren har forvekslet en kvittering med en rigtig billet, ikke kan medføre, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S ved Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage. Jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015.



Tine Vuust
Nævnformand