

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

Journalnummer: 2014-0273

Klageren: XX
2300 Amager

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind. Optankningsautomat ude af drift?

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 4. juli 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 10. september 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 3. juli 2014 med metroen i retning mod Vanløse st. og blev efter Flintholm st. pålagt en kontrolafgift for manglende check-ind.

Stewarden har på den elektronisk kontrolafgift noteret "pax havde forsøgt at tanke sit rejsekort op på LGP [Lergravsparken st.] men den virkede ikke. jeg informerede om de andre muligheder, alm billet, sms og også muligheden for at kontakte kundeservice. Hun blev meget sur og jeg bad hende rette henvendelse til kundeservice."

Den 4. juli 2014 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at begge tank-op-automater på Lergravsparken st. var ude af drift og at hun havde en fysioterapeut-aftale, hvorfor hun var nødt til at tage med metroen, samt at hun forsøgte at få kontakt til Metro Service i metroen, men at hun ikke fandt nogen information om, hvordan hun kunne komme i kontakt med dem.

Den 13. august 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes. Metro Service henviste også til, at Rejsekort havde oplyst, at klageren den 3. juli 2014 i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse kl. 10:00 ikke havde foretaget check- ind, samt at de havde undersøgt begge rejsekortsautomater på Lergravsparken st. den pågældende dag og at der ikke blev fundet fejl på disse.

Desuden henviste Metro Service til, at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige er opsat gule opkaldspunkter på alle stationer, som kan benyttes, såfremt en passager måtte have behov for hjælp og vejledning. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemanded 24 timer i døgnet.

Følgende transaktioner fremgår af historikken fra de to rejsekortautomater på Lergravsparken st. den pågældende dag:

Automat 1:

Historik for rejsekort															
Kortnr.:		Chipnr.:		Transakt.type: Alle		Operationstype: Alle		Lokation:		Udstyrsnr.: 47022		Fra dato: 03-07-2014		Til dato: 03-07-2014 11:00:00	
Regnskabsperiode:		Sidst opdateret: 08-12-2014 14:45:29													
Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesek.v.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling		
03-07-2014 10:35:43	03-07-2014 10:45:07	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	30		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		236,00	200,00	0,00		
03-07-2014 10:34:57	03-07-2014 10:45:07	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	366		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		144,90	100,00	0,00		
03-07-2014 10:29:35	03-07-2014 10:30:08	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	63	18	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022	EasyTrip	18,90	50,00	50,00		
03-07-2014 10:29:35	03-07-2014 10:30:08	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	62	18	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022	EasyTrip	68,90	0,00	50,00		
03-07-2014 10:12:38	03-07-2014 10:15:09	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	3		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		100,00	100,00	0,00		
03-07-2014 10:12:38	03-07-2014 10:15:09	01-07-2014	Udefineret	Oprettelse af e-pung	[REDACTED]	2		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		0,00	0,00	0,00		
03-07-2014 10:12:38	03-07-2014 10:15:09	01-07-2014	Udefineret	Salg af rejsekort	[REDACTED]	1		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		0,00	80,00	0,00		
03-07-2014 09:57:58	03-07-2014 10:00:31	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	127		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		123,80	100,00	0,00		
03-07-2014 08:46:15	03-07-2014 09:00:15	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	438		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		340,70	300,00	0,00		
03-07-2014 07:35:00	03-07-2014 07:45:07	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	282		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		249,30	200,00	0,00		
03-07-2014 06:41:11	03-07-2014 06:45:09	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	160		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_101 - 47022		391,50	300,00	0,00		

Automat 2:

Historik for rejsekort															
Kortnr.:		Chipnr.:		Transakt.type: Alle		Operationstype: Alle		Lokation:		Udstyrsnr.: 47023		Fra dato: 03-07-2014 09:30:00		Til dato: 03-07-2014 10:15:00	
Regnskabsperiode:		Sidst opdateret: 14-10-2014 11:18:14													
Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesek.v.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling		
03-07-2014 10:08:05	03-07-2014 10:15:09	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	409		Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 47023		254,90	200,00	0,00		

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at det ikke passer, at optankningsautomaterne på Lergravsparken st. virkede i det pågældende tidspunkt,

at hvis de havde virket, ville de have registreret hendes forsøg på begge maskiner,

at det er påstand mod påstand, og at hun er den lille part i den forbindelse, og at Metro Service sikkert ikke engang skal dokumentere, at de har ret,

at hun er forarget over, at man prøver at fastholde en kontrolafgift, som skyldtes, at deres tank-op-automater ikke virkede, og at man ikke tager det ansvar på sig, at man har forulempet hende ved at sætte hende i en sådan situation, at hun nærmest skal opfatte sig selv som kriminel,

at hun havde en fysioterapeutaftale i Frederikssund, som umuligt kunne ændres,

at hun brugte de 15 minutter hun havde til at forsøge sig på begge ikke-fungerende optanknings-automater, men at hun til sidst var nødt til at hoppe ind i toget for at nå sin aftale,

at hun hele vejen i toget ledte efter et telefonnummer, som hun kunne ringe til eller en metromedarbejder, der kunne hjælpe hende,

at hun forsøgte at komme i kontakt med sin søn, så han eventuelt kunne hjælpe hende med at finde ud af, hvordan man kontakter Metro Service eller køber billet via sin mobiltelefon, hvilket hun har set andre benytte sig af, men aldrig selv har prøvet det,

at intet af det lykkedes, men at Metrostewarden gjorde, at hun kun med nød og næppe nåede sit S-tog i Vanløse,

at hun i S-toget måtte sidde og hive efter vejret med vanvittige smerter i læn og ryg i længere tid efter at have løbet alt hvad hun kunne op ad trapperne,

at hun er en ældre dame på 68 år, og 750 kr. er mange penge i hendes budget, hvilket ikke kan være rimeligt for en sådan oplevelse,

at hun forstår stort set alle de regler som Metro Service henviser til, og at de fungerer på papiret, men hun mangler en henvisning til en regel om, at det er metroselskabets ansvar at optankningsmaskinerne fungerer, og hvis det ikke fungerer, hvilke konsekvenser det vil have for Metro Service. Hvordan kan de slippe afsted med at tørre deres ansvar af på den enkelte rejsende,

at hun siden den pågældende formiddag har benyttet optankningsautomaten på Lergravsparken to gange yderligere, hvoraf den ene automat ikke fungerede den ene af gangene, hvorfor det åbenbart er noget, der jævnligt sker,

at man principielt også kan sige, at det er lige skrap nok, at man bliver afkrævet en så stor kontrolafgift i en situation, hvor man faktisk kan have et beløb på sit rejsekort, som (hvis man ellers ville kunne få adgang til det) ville kunne dække den rejse man skulle foretage. Der kan jo stå helt op til 49,99 kr. på kortet, som man aldrig vil kunne få adgang til, hvorfor man kan påstå, at Metro

Service med den ene hånd båndlægger hendes penge på rejsekortet (så der sådan set er dækning) men alligevel har den frækhed med den anden hånd at opkræve en bøde for, at man har rejst uden gyldig rejsehjemmel. Hvad så med de penge de på forhånd har opkrævet. Det giver ingen mening,

at kontrolafgiftens størrelse ikke står i forhold til et pensionistbudget (næsten 10 % af en måneds udbetalt pension),

at hun hverken er dårlig begavet, blind eller dement, hvorfor hun under alle omstændigheder håber, at Metro Service tager denne sag som en tilbagemelding til dem om, at de ikke har udført deres informationsforpligtelse, således at ganske almindelige mennesker kan håndtere sådanne situationer,

at hun ledte efter et telefonnummer, som hun kunne have ringet på, men at hun nu ved, at hun skal have kigget efter en gul plastikdums, som hun ikke lige kan huske, hvad der står på, men at det ikke faldt hende ind, at det var vejen til hjælp eller personlig kontakt,

at hun siden episoden har fået en automatisk optankningsordning, men at hun heller ikke ved om dette lykkedes endnu, samt

at hun er et ordentligt menneske, der betaler sig og ikke forsøger at snyde og bedrage, og at hun ikke vil finde sig i at blive trukket ved næsen og lide såvel fysisk, psykisk som økonomisk overlast.

Det mangler at blive oplyst, hvordan tank-op maskinerne gør opmærksom på, at de ikke fungerer. Det lyder som om, på den kommunikation, der er fremlagt, at maskinerne ikke registrerer, når de ikke fungerer. Så hvordan kan rejsekort repræsentanterne påstå, at de fungerede på det pågældende tidspunkt? Er det op til passagererne at meddele systemet, når maskinerne ikke fungerer? Det gjorde hun jo f.eks ikke, da hun ikke vidste, hvordan man kom i kontakt, og da hun var i tidsnød.

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, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal 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 udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, 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 klager i den konkrete sag oplyser, at hun ikke kunne tanke sit rejsekort op på Lergravsparken st., hvilket de ikke kan bekræfte, men at de kan oplyse, at de har undersøgt sagen hos teknisk afdeling, der oplyser, at der ikke var fejlmelding eller teknisktilkald på rejsekortautomaterne på Ler-

gravsparken st. den pågældende dag, og at det af loggen for de to rejsekortautomater, der dækker tidsrummet 09:30-10:15 den pågældende dag, fremgår, at automaterne var fuldt funktionsdygtige,

at de kan henvise til de daværende gældende rejseregler for metroen, hvor det fremgår at:

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 børgebillet
- 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.

At det endvidere fremgår af informationstavlerne, der er tilgængelige på samtlige metrostationer, at man kan få hjælp til rejsen, ved at benytte de gule opkaldspunkter:

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro) T 7015 1615 / www.m.dk	MOVIA (buses) T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk	Kontakt Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.
DSB (other trains than Metro) T 7013 1415 / www.dsb.dk	Rejsekort T 7011 3333 / www.rejsekort.dk	

At det forhold, at klager var i tidsnød, ikke fritager hende for at skulle erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden påstigningen, samt

at de ikke mener, at klager udviste rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig billet.

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 jernbaneverksamhedernes 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.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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 brugeren 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 trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, 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. 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 brugerens 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."

Fra Rejsekort Rejseregler:

” 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.”

Den konkrete sag:

Det fremgår af Rejsekort Rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette, da klageren ikke havde checket sit rejsekort ind.

På baggrund af oplysningerne fra de 2 rejsekortautomaters logs på stationen, lægger ankenævnet til grund, at i hvert fald den ene af de to automater har været funktionsdygtig morgenen igennem fra kl. 6:41 til 10:35, hvor der løbende har været foretaget ekspeditioner på automaten – herunder 7 optankninger.

Herefter har ankenævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at statuere, som klageren gør gældende, at den manglende optankning af hendes rejsekort skyldtes en teknisk fejl ved begge automaterne på stationen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Tank-op i automaten foregår med betalingskort. Klageren kunne derfor have anvendt dette betalingskort til at købe en billet i billetautomaten på stationen.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnformand