

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0087

Klageren: XX
1650 København V

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Medtog en efterladt billet fra automaten.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 19. marts 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 31. marts 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 18. marts 2015 med metroen fra Femøren st., hvor han i billetautomaten bestilte en billet til 2 zoner til 24 kr.

Klageren medtog imidlertid alene en cykelbillet med gyldighed fra zone 03 til 13 kr. fra automaten, og ved kontrol af sin rejsehjemmel, efter metroen havde forladt Amagerbro st. i zone 01, blev han kl. 23:33:09 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "pax kor pa cykle billett men har ikke noget cykle", samt "Udløbet rejsehjemmel", som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

Den 19. marts 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"Billetten var påtrykt "cykelbillet", "3 zoner", samt pris "13 kroner", tidspunktet var korrekt. Billetten jeg havde købt og godkendt var en 2 zoners voksenbillet pris 24 kroner. Turen Femøren-Nørreport. Mystisk, at jeg skulle have trykket forkert 2 gange... På min netbank er trukket 24 kroner, prisen for den korrekte billet, hvorfor jeg konkluderer at jeg har betalt den rette sum for min rejse. Fejlen ligger i Metros automat på Femøren station. Kontrolafgiften er uberettiget."

Samme dag fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes, samt til at det af billetten tydeligt fremgår, om den er en voksen-, cykel-, barne- eller tilkøbsbillet.

Videre anførte Metro Service i deres fastholdelse, at en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres, ligesom det ikke er muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken, samt at en billet kun er gyldig af ihændehaber på billetterings-tidspunktet.

Klagerens billet så således ud:



Udskrift fra billetautomaten på Femøren st.:

Dato ▼	Tekst	Beløb	Saldo	Afstem
19.03.2015	M Femøren TVM 41855	-24,00	8.232,66	<input type="checkbox"/>
18.03.2015	M Chr.havn TVM 23195	-24,00	8.256,66	<input type="checkbox"/>
18.03.2015	✉ VDK GBP 4,50	-47,72	8.280,66	<input type="checkbox"/>
17.03.2015	Byens Bodega 37779	-170,00	8.328,38	<input type="checkbox"/>

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han kan bevise, at automaten er i orden,

at han kan bevise, at han har betalt 24 kr. for billetten og er blevet udstyret med en cykelbillet,

at han bestiller en billet til en voksen i 2 zoner i billetautomaten på Femøren st.,

at automaten spørger om han vil godkende denne billet, hvortil han trykker ja, hvorefter et beløb trækkes på hans konto og billetten printes ud,

at det viste sig, at den billet, som der blev printet ud, var en cykelbillet til 3 zoner, hvilket han først fandt ud af ved billetkontrollen i metroen,

at han er uforstående over for situationen,

at han efterfølgende gik hjem og tjekkede hans konto for at finde ud af, om han skulle have begået hele to fejl ved hans billetbestilling, nemlig 1) at bestille en cykelbillet i stedet for en voksenbillet og 2) at bestille en billet til 3 zoner i stedet for 2,

at prisen på cykelbilletten er 13 kr. og prisen på en voksenbillet er 24 kr.,

at der på hans netbank er trukket 24 kr., hvilket betyder at han har trykket de korrekte informationer ind og han har godkendt transaktionen,

at fejlen er, at automaten har printet en forkert billet til ham,

at han har opført sig som en god rejsende og betalt den rette fulde pris for den rejse, som han har foretaget,

at metro hævder, at han ikke har tjekket printet på billetten,

at han ikke af automaten blev bedt om at tjekke printet på billetten, men derimod at bedt om at godkende købet, hvilket han gjorde,

at den korrekte pris for rejsen er betalt forud for rejsen,

at det forhold, at den elendige automat efterfølgende printer noget, der er helt hen i vejret, IKKE er hans ansvar, men derimod med rimelighed Metro Services ansvar,

at hvis man skal tjekke sin billet for printerfejl, så må automaten skrive, at man skal tjekke printet på sin billet, hvilket den ikke gør,

at den blot skriver "billet printes" eller sådan noget,

at man er i god tro i al den stund, at man har trykket godkend, samt

at det ikke er rimeligt, at Metro afviser hans kontoudtog i sagen, da det er det eneste dokumentation han har for, at han har betalt billetten, eftersom deres maskine ikke virker.

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 fremvises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstads-

regionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på www.m.dk,

at følgende fremgår af den opsatte informationstavle på stationen **Trafikinformation:**



Metroen kører alle dage og nætter

Day: 2-6 minutter mellem togene.
Nat: 10-20 minutter mellem togene.
Længere rejsetid kan forekomme ved:
- omstigning mellem de to metrolinjer M1 og M2
- planlagte vedligeholdelsesarbejder
- driftsforstyrrelser
Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af www.m.dk.

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.
Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.
Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Cykler

Cykler må medbringes, når du har købt en cykelbillet, og når rejsen foretages uden for spærretiden – dvs alle hverdage kl. 7:00-9:00 og kl. 15:30-17:30.
I juni, juli og august må cyklen medtages på alle tidspunkter.

Rejsende med Rejsekort

Når Rejsekort benyttes i Metroen:
Check ind ved rejsens start.
Check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, når kortlæseren kvitterer med et "ding" og et **OK** på skærmen.

Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra **Det Blå Punkt**, registreres **Check ind** ikke. Kortlæseren kvitterer med et "dong" og meddelelsen **Fejl. Prøv igen**.

Check ind hver gang du skifter transportmiddel.
Check ud ved rejsens afslutning. Hold dit rejsekort hen på **Det Blå Punkt**, indtil skærmen viser rejsens pris og et **OK**. Først da har du checket rigtigt ud.

The metro operates 24/7

During daytime: 2-6 minutes between train departures.
During night: 10-20 minutes between train departures.
Longer travel time might occur
- when transferring from M1 to M2
- due to planned maintenance work
- due to operational disruptions
Any changes will be announced on www.m.dk.

Penalty

Remember it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions. Lack of ticket or card and travelling during curfew (pensioners and/or bicycles) will per 1. January 2013 result in a penalty charge of 750 DKK per adult, 375 DKK per child/dog and 100 DKK per bicycle and onward travel in this period is not allowed. We refer you to www.m.dk and the travel rules for applicable penalty charges.

Children

Up to two children under the age of 12 travel for free in the Metro, if accompanied by a paying adult. Children traveling alone and under the age of 16 must have a children's ticket.

At følgende fremgår af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

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.

at såfremt klager havde tjekket sin billet inden påstigning, ville han nemt have kunnet konstatere, at der var tale om en cykelbillet og ikke en voksenbillet, samt at prisen på billetten var en anden, end den, som klager just havde godkendt:



at Metro Service naturligvis ikke kan svare på, hvad der var årsag til at der var efterladt en billet i billetautomatens skuffe,

at de har forespurgt hos deres tekniske afdeling, om der har været problemer eller fejlmeldinger på billetautomaterne på Femøren st., samt

at svaret var, at der ikke var registreret fejl på automaterne på Femøren st. den pågældende dag og ej heller i dagene op til.

Til dette har klageren anført:

"Mailen fra MetroSelskabet af 5. maj indledes med en gennemgang af regelsæt for den kollektive trafik, og gør en pointe ud af, at dele af denne information er tilgængelig på et skilt på 5-øren station, resten på en hjemmeside.

Reglerne for rejser i den kollektive trafik er blevet opremset for mig i billet-kontrol-situationen, i de efterfølgende mails, samt i seneste mail af 5. maj, så heri ligger der ikke noget nyt. Jeg vil derfor gå videre i teksten til det der er nyt.

Her under, copy pasted fra mailen af 5. maj 2015.

"Havde klager tjekket sin billet inden påstigning, ville han nemt have kunnet konstatere, at der var tale om en cykelbillet og ikke en voksenbillet, endvidere er prisen en anden, end den klager just havde godkendt."

Dette er korrekt, det kunne jeg med lethed have gjort, idet jeg både kan se og tænke.

Spørgsmålet i denne sag er:

Er det rimeligt at forvente, at kunden gør andet og mere end de - af MetroSelskabet (!) anviste købs-procedure-trin - man præcist og minutløst gennemfører via skærbillederne på automaten?

I det jeg, guidet af automaten, FØLGER MetroSelskabets PROCEDURE for billet køb, - skærbilleder for skærbilleder - har jeg DOBBELT TJEKKET at dette VIRKELIG ER min bestilling, og godkendt på skærmen, at JA - DET ER DET, så har jeg GJORT MIN DEL af opgaven.

Proceduren er, at skærbilledet dobbelttjekker ens bestilling for en: Vil du godkende at du køber X zoners billet til destination Y til prisen Z? - ja eller nej. Jeg trykker "ja" og får beskeden på skærbilledet, "nu printes billetten", hvorefter en printende lyd går igang...

Hermed har jeg opført mig som man kan forvente som kunde. Jeg har en berettiget forventning om, at det er den billet jeg netop har dobbelt tjekket og godkendt der kommer ud i skuffen, når der på skærbilledet skrives, "nu printes billetten".

Der er INTET incitament i købsproceduren til at dobbelttjekke, da jeg dels ikke bliver gjort opmærksom på at det skal jeg, og dels har tillid til teknologien; en tillid der ligger NATURLIGT indlejret i selve situationen - jeg er trods alt ved at stige ind i et højteknologisk førerløst tog!

Ved at følge MetroSelskabets egen købsprocedure, har jeg opført mig som MetroSelskabet forventer sig af en kunde. Hverken mere eller mindre.

Hvis det forventes af mig som kunde YDERMERE også skal tjekke, om det jeg godkendte på skærmen også er det jeg har fået printet ud, så SKAL dette TYDELIGT kommunikeres - og dette skal ikke være på en hjemmeside i en fjernere ende af internettet, eller på et skilt med små bogstaver et sted på stationen, men på selve skærmen, som en INTEGRERET DEL af billetkøbs-proceduren. F.eks: "Nu printes din billet - HUSK at kontrollere om billetten er korrekt påtrykt, inden du på-stiger toget."

Via den forudgående procedure "vil du godkende at det er billet X til Y til pris Z du har købt?", og med den efterfølgende påskrift "nu bliver billetten printet" og lyden af en maskine der printer, bliver jeg som kunde FORLEDT til at tro, at det er det der så også sker.

At "HUSK-at-tjekke-billettens-påtryk-skærbilleder" ikke er med i købsproceduren, er MetroSelskabets ansvar; det er en købs-procedure-FEJL hos MetroSelskabet, - en fejl, jeg ikke med rimelighed kan drages til ansvarlig for. Fejlen er nok ikke direkte "vildledning", men "graverende MANGEL-FULD vejledning" - det er det!

På den baggrund afviser jeg argumentet og placerer ansvaret for denne situation på MetroSelskabets fejlfyldte købsprocedure.

Konsekvensen er, at jeg naturligvis skal jeg ikke betale 750 kroner fordi MetroSelskabet ikke kan sælge en billet til deres kunde, så kunden opfører sig som MetroSelskabet ønsker sig.

Med mindre - og nu slår en ondsindet tanke mig - at MetroSelskabet ser en økonomisk gevinst i denne fejl, og indkasserer 750 kr hver gang det sker...?

Herefter skriver metroselskabet:

"Hvad der var årsagen til, at der var efterladt en billet i billetautomatens skuffe, kan vi naturligvis ikke svare på."

I denne sætning tilbydes et alternativt hændelsesforløb, nemlig at der var efterladt en billet i billetautomatens skuffe. Sætningen er formuleret som om at det var det, der faktisk skete, og at de "naturligvis" ikke kan forklare hvorfor det hændte.

Dette scenarie er en spekulation, der er grebet ud af luften, som MetroSelskabet ikke har belæg for. Dette spekulative scenarie er behageligt, fordi denne, til lejligheden, opdigtede "billet-efterladt-i-skuffe-historie" på en gang kan forklare hændelsesforløbet, ansvarsfraskrive MetroSelskabet, og samtidigt tilskrive denne fejl til mig! Tænk, at jeg ikke har lagt mærke til, at der lå en billet der i forvejen.... Mit svar på denne opdigtede (!) historie er:

Well... det er da en af de ting man vil lægge mærke til, da det er aften, skuffen er gennemsigtig og vel-oplyst, og det eneste jeg er i gang med er, at få en billet ud af maskinen...

Men væk fra opdigtede historier, og tilbage til fakta. Fakta er, at denne "billet-efterladt-i-skuffe-historie" er behageligt opdigtet til lejligheden, og fakta er, at jeg - ikke MetroSelskabet, var på den station den aften, jeg var der alene på stationen, uden andet at tage mig til end at vente på at der blev printet en billet. Jeg VED - positivt - , at hændelsesforløbet er som jeg siger: Jeg godkender den korrekte billet på skærmen, får at vide at netop denne billet nu bliver printet ud, (og nej, der lå ikke en anden billet der i forvejen) jeg tager den, (uden at tjekke den nærmere, da jeg er i god tro, da jeg netop af skærmen har fået at vide, at det er den billet jeg har bestilt der nu bliver printet) påstiger toget da det kommer, og fremviser senere billetten til togpersonalet.

Jeg synes det er et lumpent retorisk trick fra MetroSelskabets side, at opdigte hændelsesforløb, formulere det som fakta, sig således tilskrive mig yderligere fejl. Jeg afviser blankt deres cykelbilletter-lå-i-forvejen-i-skuffen... opspind!

Herefter skriver MetroSelskabet

"Vi har forespurgt hos vores tekniske afdeling, om der har været problemer eller fejlmeldinger på billetautomaterne på Femøren station. Svaret var, at der ikke var registeret fejl på automaterne på Femøren station den pågældende dag, og ej heller dagene op til."

Enhver der har med maskiner at gøre, printere, telefoner, what ever, ved, at maskiner nogle gange laver fejl, som ikke er systematiske. Det er klart at usystematiske fejl er svære at gøre noget ved, men det er ikke det samme som, at de ikke sker. At der ikke har været fejlmeldinger på maskinen er ikke et bevis på at maskinen ikke kan have lavet en fejl.

Når det er sagt, så er det heller ikke en korrekt oplysning fra MetroSelskabet; der har været een fejlmelding på en maskine på 5 øren station netop den dag: den fejlmelding der er sket i mit tilfælde!

Endnu et lumpent retorisk trick, ikke at anerkende den fejlmelding der er sket i mit tilfælde.

Jeg afviser præmissen om, at maskiner kun laver fejl der er systematiske, og henviser til Murphys love om døde tings nederdrægtighed, med særligt focus på den 5. lov.

- Ingenting er så let, som det ser ud til.
- Alt tager længere tid, end du tror.
- Hvis der er mulighed for, at flere ting kan gå galt, vil den ting, som vil forårsage mest skade, være den ting, som går galt.
- Hvis der er et tidspunkt, hvor det vil være specielt dumt, at noget går galt – så vil det ske på det tidspunkt.
- **Hvis det er noget, som ikke kan gå galt, så går det alligevel galt.**
- Hvis det er fire måder, en procedure kan gå galt på, og man forudser dette, så vil en femte og uforudset måde øjeblikkelig forekomme.
- Når ting bliver overladt til sig selv, vil de gå fra at være dårlige til virkelig dårlige. Ethvert forsøg på at rette på problemet vil bare accelerere hvor hurtigt, det går fra dårligt til virkelig dårligt.
- Hvis alt ser ud til at gå godt – så har man tydeligvis overset noget.
- Moder natur holder altid med de skjulte mangler.
- Ingen ting er idiotsikre; idioterne er alt for opfindsomme.
- Når du har bestemt dig for at lave en bestemt ting, er der noget andet, som må gøres først.
- Enhver løsning avler nye problemer.

Afslutningsvis konkluderer Metroselskabet:

"Baseret på ovenstående må vi fastholde, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder vores krav på kr. 750,-."

Og til sidst forholder de sig blot til, om jeg havde det rette stykke papir, i det de antræffer mig... Ja-ja...

Jeg argumenterer som følger:

- jeg følger til punkt og prikke den købsprocedure som MetroSelskabet selv anviser.
- Købsproceduren efterlader mig i den tro, at det er den bestilte billet der kommer ud af automaten.
- MetroSelskabets købsprocedure er urimeligt mangelfuld i dens vejledning af kunden, hvilket er den direkte årsag til denne tvist.
- Jeg er en moderne kunde i et IT samfund, der indløser billet til et højteknologisk førerløst tog. Jeg har med rette en forventning om, at de køb jeg godkender og dobbelttjekker på en skærm er gældende.
- Jeg kan bevise, at jeg har betalt den korrekte pris for den rejse jeg har gennemført, 24 kroner.
- Jeg er førstehåndsvidende på, at der blev printet en billet som jeg efterfølgende tog ud af maskinens veloplyste skuffe. At denne billet er en anden end den jeg har godkendt sansynliggøre at der er fejl på maskinen.

- Det ville jo have været behageligt hvis denne fejl var systematisk, men at den ikke er det udelukker ikke, at der kan være fejl på maskinen, jf Murphys love.

Med ovenstående argumentation fastholder jeg, at jeg ikke skylder MetroSelskabet en klink.

Jeg synes sagen bør ende således: MetroSelskabet benytter lejligheden til at ændre købsprocedurer, dropper bøden, sender mig en kasse anstændig vin samt refusion af udgiften til at klage på kr 180, for dermed at sige tak for det gode råd - og undskyld ulejligheden.

Det ville der være stil over."

Til dette svarede Metro Service:

"Metroen kører som et åbent system, hvor det er passagerens eget ansvar (inden ombord stigning) selv at sikre sig gyldig billet – det være sig at tjekke om en modtagen sms-billet er korrekt og gyldig, om en bestilt og købt billet fra billetautomaten er som ønsket, om et klippekort er korrekt stemplet etc.

Af informationerne på stationen og de fælles rejserrejser fremgår det, at såfremt der ikke kan forevises gyldig billet eller kort, udstedes der ved billetkontrol og manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel, en kontrolafgift.

Afslutningsvis skal vi henvise til nogle sammenlignelige sager, hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskabet – klagesag 2009-0285, klagesag 2011-0161, klagesag 2012-0059 m.fl."

Hertil svarede klageren:

"Metro selskabet skriver i sin afsluttende kommentar, at det er et system, hvor kunden selv er pålagt at tjekke sin billet.

Der skrives således:

" Metroen kører som et åbent system, hvor det er passagerens eget ansvar (inden ombord stigning) selv at sikre sig gyldig billet – det være sig at tjekke om en modtagen sms-billet er korrekt og gyldig, om en bestilt og købt billet fra billetautomaten er som ønsket, om et klippekort er korrekt stemplet etc."

Dette fremstilles som om dette "ansvar for at tjekke sin billet" er en helt generel regel der gælder for alle billetformer, men er det nu også det? Sætningen herover afsluttes med et "etc" - og hvad kan det nu være for nogle andre billetformer der henvises til med dette "etc"? Jeg kan komme i tanke om "rejsekortet". Rejsekortet der "behændigt" er udeladt af opremsningen men figurerer under "etc". Men lad os da se på "rejsekortet".

Når man benytter rejsekortet er det ens ansvar at "stemple" sig ud og ind, men det er IKKE praktisk muligt for kunden, i situationen at kontrollere om dette nu også er sket korrekt!

Jeg skriver dette, for at gøre opmærksom på at det altså IKKE er et generelt princip for metroen at det er kundens ansvar at tjekket billetten - al den stund at det for rejsekortet ikke er muligt!

I min sag har jeg ikke brugt rejsekort, men dette er en interessant pointe al den stund, at MetroSelskabet argumentere med dette som en generel regel - et princip - om man vil - og det er det

ikke.

Det generelle princip er, at rejsekortet fordrer at kunden har tillid til teknologien, hvis kunden gør som kunden skal, - ligesom det førerløse tog fordrer en tillid til teknologien, som jeg altså også har når jeg køber en billet. Hvis man opfører sig som anvist af teknologien, så har man gjort sit - og det er hvad jeg har gjort! Hverken mere eller mindre. JF tidligere beskrivelser af købsprocedurer.

Og!

Så har jeg købt og betalt den korrekte billet, hvilket jeg med min bankudskrift kan bevise.”.

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. Ved rejser med Lokalbanen 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 Lokalbanens 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.

2.3.2 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.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.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. DSB tilbyder for nogle billettyper 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 strejkode 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 gyldighedstid, eller hvis andre reisetidsbegrænsninger 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 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 billet salg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. 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.

2.7 Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis • der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer, • nummeret på periodekortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens, • rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt, • billede på periodekort ikke er fastgjort, • kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til, • kunden rejser på en andens personlige kort, eller • kunden er fyldt 16 år, men rejser på en rejsehjemmel til børn. Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav".

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han fra billetautomaten kun medtog en cykelbillet, og at han ikke undersøgte denne, inden han steg ombord på metroen.

I kontrolsituationen kunne klageren derfor kun forevise en cykelbillet, men ikke nogen voksenbillet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at der kan fremlægges bankudskrift, kan ikke føre til et andet resultat, da billetten er et ihændehaberbevis og skal kunne forevises ved kontrollen. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende et kontoudtog, og efter ankenævnets faste praksis kan et sådant kontoudtog ikke medtages i bedømmelsen af sagen.

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 om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, 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. ankenavnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenavnets 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 ankenavnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnformand