

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0096
Klageren:	XX 1159 København K
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af billet, da klageren skiltes fra sin gruppe, som havde billetten
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 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.

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:

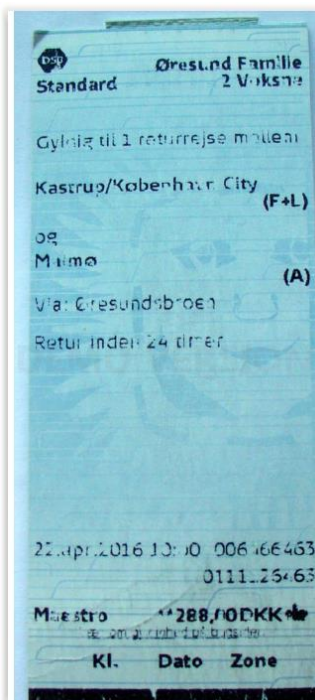
Klageren, som er guide, skulle den 22. april 2016 rejse fra Kongens Nytorv st. til Malmø og retur sammen med 3 turister. Forinden havde han kontaktet DSB's kundeservice og fik oplyst, at det billigste ville være at købe 2 familiebilletter til 4 voksne, hvilket han gjorde. Hans medrejsende holdt billetterne under hele rejsen.

På returrejsen fra Malmø besluttede klagerens 3 medrejsende at stige af metroen på Christianshavn st., hvorefter klageren fortsatte alene mod Kongens Nytorv st. Efter metroen havde forladt Christianshavn st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og klageren blev opmærksom på, at de medrejsende havde forladt metroen med billetterne. Da klageren således ikke kunne forevise en billet, blev han klokken 15:22 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

"pax har glemt sin billet hos venner han kort med i toget. De stået af på khc mens han fortsætter til kgn"

Klageren har oplyst, at han med det samme cyklede til Christianshavn, hvor han fandt sine medrejsende og fik billetten. Han anmodede herefter samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften og vedhæftede et billede af billetten:



Metro Service fastholdt den 25. april 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at de ikke kunne acceptere efterfølgende fremvisning af billetter, da disse er upersonlige og derfor alene er gyldige for ihændehaveren på billetteringstidspunktet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ud fra de oplysninger, som klageren gav til DSB Kundeservice, om at de var 4 personer, som rejste sammen, var det en korrekt vejledning at foreslå dem at købe 2 Øresund Standard Familiebilletter.

Klageren kunne i kontrolsituationen den 22. april 2016 ikke forevise nogen gyldig rejsehjemmel, idet hans medrejsende havde medtaget billetterne, da de steg af metroen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af en Øresund Familie standardbillet for 2 voksne, som er en upersonlig billet og gyldig for ihændeholderen, kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes, at uanset om stewarden måtte have oplyst, at klageren kunne skrive en klage og tilføje et billede af billetten, hvorefter kontrolafgiften ville blive annulleret mod et ekspeditionsgebyr, kan dette ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet henstiller til, at Metro Service sikrer, at deres personale ikke giver passagererne misvisende oplysninger om, hvorvidt en kontrolafgift kan frafaldes af kundeservice.

Den omstændighed, at en DSB-medarbejder har sagt til klageren, at han burde kunne få afgiften annulleret, kan heller ikke føre til et andet resultat, idet Metro Service ikke er bundet af, hvad der oplyses fra en anden trafikvirksomhed baseret på dennes praksis i lignende sager.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis det accepteres, at en kontrolafgift skal frafaldes ved efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter.

RETSGRUNDLAG:

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.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører at:

- ” - Jeg gjorde præcis det, som DSBs kundeservice sagde: vi købte 2 stk Øresund familiebillet til 4 personer. "Den bedste og gunstigste løsning".
Jeg vil ikke skubbe noget ansvar fra mig men bare DSBs kundeservice indskærper, at man skal forblive samlet.
- Når selv kontrolløren, der gav mig bøden mener at det nok ikke ville blive en høj bøde og muligvis ingen bøde. Når selv DSBs kundeservicemedarbejder mener at bøden ville frafaldes...
 - ja så undrer jeg mig hvordan Metro kan fastholde den ved at sende et forudfattet brev med alle reglerne. D.v.s. når Metroselskabet ikke lytter alligevel. Jeg har siden denne episode set mig nødsaget til at advare turistgrupper i København mod brugen af Metro da ethvert problem er klagerens problem og man er skyldig indtil det modsatte er bevist. Bevislasten er per definition brugerens.
 - Ang. DSB: På selve Øresund Familiebillet er der slet ingen som helst henvisning til, at man skal forblive samlet. Hverken på for- eller bagside. Det burde da være det mindste, især når en "familiebillet" anpriseres af DSBs kundeservice og sælges til en gruppe på fire, der ingen familie er. Det må forekomme indlysende, men det står ingen steder.
- DSBs kundeservicemedarbejder havde heller ikke nævnt det i telefonen.
- Jeg havde forebedt mig så godt og grundigt på turen, havde ringet til DSB om morgenen for at være helt på den sikre.”

Indklagede anfører at:

” ...

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor 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 forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 22. april 2016 kl. 15:18 på strækningen Christianshavn station – Kongens Nytorv station. Klager fremviste ingen billet/kort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der blandt andet:

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 førstkommende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

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 DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

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 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.

Rejsereglerne kan læses i deres helhed på dette link:

<http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2205/faelles-rejseregler-2016-04-03.pdf>

I sine henvendelser oplyser klager, at han som turistfører var i selskab med 3 kunder, der qua nogle Øresund Familiebilletter (indkøbt hos DSB), havde betalt for hans rejsehjemmel og da klagers kunder stod af på Amagerbro efterlod ham i toget uden rejsehjemmel. Klager oplyser desuden, at han – da han blev billette-

ret – forsøgte at ringe til sine kunder, men at stewarden sagde 'at det var lige meget'. Efter rejsens afslutning mødte klager angiveligt sine kunder igen hvorefter de overdrog ham den ene billet, som klager dernæst vedhæftede sin henvendelse til Metro.

I henhold til gældende rejseregler skal passageren selv sikre sig, at være i besiddelse af gyldig billet/kort til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af efterfølgende fremvisning af billet/klippekort ligesom fx et udskrift af kontoudtog fra banken heller ikke accepteres.

Klager undrer sig over at 'det hele er overstået på 4-5 minutter', men en billettering og evt. udskrivelse af kontrolafgift tager ikke længere tid end som så. Stewarden har handlet korrekt ved at udskrive en kontrolafgift da klager ikke var i besiddelse af rejsehjemmel og dernæst henvise klager til sagsbehandling hos Metro. Det fremgår også af den kontrolafgift som klager fik i hånden:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge Metroens rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

Vi tolker klagers skrivelse til Ankenævnet i den retning, at han er utilfreds med DSB og deres anbefaling og salg af 2 stk. Øresund Familiebilletter til klager og hans kunder, samt at klager undrer sig over at DSB ikke har indskærpet, at passagerer, der rejser på en gruppebillet skal forblive samlet under hele rejsen.

Vi beklager hvis klager føler sig misinformeret hos DSB, men er dog samtidig af den opfattelse, at hvis man køber et gruppebilletprodukt ligger det implicit i produktet, at når flere rejser sammen på en fælles rejsehjemmel, er man som passager nødt til at sikre sig at forblive i hinandens selskab under hele rejsen. Naturligvis kender vi ikke indholdet, af de telefonsamtaler klager har ført med DSB, men hæfter os ved, at klager ikke har modtaget et vildledende svar fra DSB, idet vi tolker hans skrivelse som et udtryk for, at han ikke har stillet spørgsmål om reglerne vedrørende brug af gruppebilletter da han købte Øresund Familiebilletterne.

Da der ikke er tvivl om, at klager ikke var i besiddelse af kort eller billet da han blev billetteret, og da efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres er det vores vurdering, at kontrolafgiften blev udskrevet på korrekt grundlag og fastholder derfor vort krav om betaling af samme på kr. 750,-."

Hertil har klageren anført:

" ...

Jeg har idag kl. 18.14 før jeg læste svaret også talt med DSBs kundeservice (i forbindelse med bestilling af billetter til [museum] til en gruppe [turister]), hvor jeg endnu engang nævnte episoden Store Bededag for den kvindelige medarbejder.

Her svarede DSBs kundeservicemedarbejder spontant:

- Men fik du din billet bagefter?
- Ja, svarer jeg
- Hvis du sender den til dem, så får du fjernet kontrolafgiften.

Endnu engang måtte jeg sige, at sådan forholder det sig ikke hos Metro.

Så der råder åbenbart forskellige opfattelser om regler.

Det er da klart, at man skal have billet! Jeg havde lagt så mange anstrengelser i at finde den rigtige rejse-måde til kunderne og mig.

For DSB vil min menneskelige forsømmelse ikke blive straffet. Det har jeg nu hørt fra to forskellige kundeservicemedarbejdere hos DSB.

Hvis Metro fastholder, vil jeg også blive nødt til at fastholde og advare udenlandske besøgende mod brugen af metro. For når man ikke kan være menneske (heriblandt fejle trods anstrengelser om at gøre det så godt som muligt og efterleve alt) og når man automatisk bliver set som synder og "skudt foran en peloton", så er Metro og dets medarbejdere et lukket, totalitært system, som byen burde være foruden.

Havde kontrolløren, der gav mig afgiften, ikke selv nævnt at afgiften ville være lavere eller blive frafaldet helt, bare jeg kunne fremvise billetten, var jeg ikke cyklet som en gal fra Kgs. Nytorv over Knippelsbroen til de 3 kunder i Christianshavn for at sikre mig en af de to billetter (som var rejst til Malmö med, i Malmö med og tilbage med) med det samme.

Hvorfor nævnte kontrolløren det overhovedet for mig? Det var i hvert fald sødt og menneskeligt. Men var det en fejl, at han gjorde eller var det ikke? Og hvis det var en fejl, han gjorde, vil kontrolløren så blive straffet med en afgift?

Når jeg læser Metroens svar, er det som om de skriver om en helt anden person end undertegnede og som om de lægger ting i mine handlinger, jeg ikke kan genkende. Vi rejsende er da ikke automater."

Hertil har indklagede anført:

"Vores stewards oplyser altid kontrolafgiftsmodtagere om deres ret og mulighed for at reklamere til Kundeserviceafdelingen. Men da det samtidigt ligger helt fast, at stewarderne ikke må foretage nogen som helst form for sagsbehandling er også fast kutyme, at stewarderne ikke afviser en evt. mulighed for annullering af en given afgift.

Vi beklager hvis klager mener sig misforstået af os i forhold til sine handlinger. Vi skal understrege, at vi på ingen måde tager stilling til hvorvidt en passager bevidst eller ubevidst har rejst uden kort/billet, men udelukkende til hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen. I den konkrete sag havde klager ingen form for rejsehjemmel, og da efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres fastholder vi kravet om betaling af kontrolafgiften.

At DSB's personale, fejlagtigt, udtaler sig om hvorledes reglerne er hos Metro er beklageligt, men mener vi ikke, at vi kan gøres ansvarlige herfor. På baggrund af klagers udsagn vi vil rette henvendelse til DSB og bede dem indskærpe over for deres personale, at de ikke bør udtale sig om Metros regler og procedurer.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand