

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0143
- Klageren:** XX
1674 København
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Klageren rejste på JoJo-kort, men havde ingen JoJo-kortkvittering. JoJo-kortet er upersonligt.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 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 Metroselskabet I/S v/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 tysker og bosat i København, skulle den 24. maj 2016 rejse med toget fra Malmø til København. Af en ven havde hun fået et "Jojo-kort reskassa", som er et upersonligt rejsekort udstedt af Skånetrafiken. Kortet kan tankes op og kan bl.a. anvendes til at købe billetter til busser og tog i Skåne samt til rejser til og fra København.

I Malmø købte klageren en billet til København med kortet, men ifølge klageren fik hun ikke kvitteringen med fra automaten. På Lufthavnen st. skiftede hun til metroen og rejste mod Kongens Nytorv st. Da metroen havde forladt Øresund st., var der kontrol, og da klageren ikke kunne forevise en kvittering sammen med Jojo-kortet, blev hun kl. 07:29 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

"<Note>pax kunne ikke fremvise 'ladningskvitteing', da hun ikke havde fået den, hun har betalt. hun ville henvende sig til ks, plus det svenske selvskab </Note>"

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun begrundede sin anmodning med, at hun havde købt en billet, og at hun havde talt med Skånetrafiken, som ville sende hende en kvittering herpå.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 31. maj 2016 med følgende begrundelse:

"

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 and that it is valid for the entire journey. Furthermore, you must be able to show the ticket or card in case of a ticket inspection.

Information regarding tickets, validity as well as the zone system is available in English at all stations.

A JoJo-card is only valid in the Metro, if you can present both card and the receipt for the ticket. We do not accept subsequent presentation of ticket, 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.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, and on our stations there is also yellow call point several places. These call points (the one on the ticket vending machine and the yellow ones on the station) can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day. This operator can, in case he or she cannot help over the call point, call a steward to the station for help and/or guidance.

Considering the above, you will be charged the full amount of the fine, which we request that you pay as soon as possible.

"

Den 1. juni 2016 anmodede klageren på ny Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun anførte, at hun ikke havde fået en kvittering, og at hun ikke var klar over, at metropersonalet ikke kunne læse Jojokortet med deres maskiner. Hun medsendte en bekræftelse fra Skånetrafiken på, at der den 24. maj 2016 var købt billet til strækningen Malmø-København på klagerens Jojo Reskassakort:



Metro Service afviste den 8. juni 2016 fortsat at annullere kontrolafgiften med samme begrundelse, som de havde anført i deres tidligere afvisning.

OPLYSNINGER INDHENTET AF SEKRETARIATET:

Skånetrafikken har oplyst følgende:

”Köper man biljett med Jojo reskassa måste man kunna visa upp både Jojo-kort och biljett. Om man saknar något av det har man inget giltigt färdbevis.

Information om detta finns på vår hemsida på nedanstående länk:

<https://www.skånetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/bra-att-veta/>”

När man klickar på ovanstående link, får man följande information:

Danmark - så reser du

Till och från Danmark reser du med flera av våra kort och biljetter. Vill du resa tur och retur till exempelvis Köpenhamn? Köp tur och retur biljett som gäller i 24 timmar. Res vidare med samma biljett även om du gjort ett kort uppehåll och res vidare med lokaltrafik.

- Köp biljetter i våra biljettautomater på tågstationer i Skåne, på Köpenhamns flygplats och på Huvudbangården i Köpenhamn.
- Du kan köpa biljett med Jojo-kort eller betalkort. Ha med dig en utskriven biljett när du reser med ditt Jojo-kort över till Danmark.
- Tänk på att SJ-biljett för SJ-tåg inte gäller på Skånetrafikens Öresundståg.

1. Fortsätt att resa med samma biljett.
2. Res via Öresundsbron eller med färja
3. Så länge gäller biljetten
4. Barn- och ungdomsbiljett
5. Gränskontroller
6. Tips inför resan
7. Danska priser, tider och kartor

1. Fortsätt att resa med samma biljett

Med våra biljetter kan du resa vidare med samma biljett med lokaltrafiken inom de områden du köpt biljett för inom giltighetstiden.

Resa vidare i Danmark

På danska sidan kan du resa med DSB:s tåg, Öresundståg, Movias bussar -de danska stadsbussarna och Metron i Köpenhamn inom de områden du köpt biljett för.

- Du behöver inte köpa ny biljett så länge du reser inom de områden som anges på biljetten.
- Se vilka områden biljetten gäller på [zonkartan Öresund Danmark](#)

Exempel:

1. Om du köpt tågbiljett till Köpenhamns flygplats eller Huvudbangården i Köpenhamn kan du även resa vidare med samma biljett inom centrala Köpenhamns storstadsområde. Detta gäller inom zonerna F/L, se [zonkartan Öresund Danmark](#)

Med biljetten kan du resa inom de danska zonerna 1,3 och 4. [Se vilka zoner är på den danska Metrokartan](#). Du kan resa vidare inom den riktning som finns på biljetten.

2. Reser du i Köpenhamn och utanför zonerna 1,3 och 4? Se detaljerade områden och priser på hemsidan [danska rejseplan](#)

3. Osäker på om din destination ligger utanför zon 1,3 och 4? Använd kartsök på [danska rejseplanen](#). För att se om du din destination ligger utanför zonerna 1, 3 och 4, välj "Find ankomst- eller afrejsested på kort". Bocka för valet "Takstzoner". Då kan du söka upp din destination på kartan och se om du behöver köpa biljett som gäller för andra zoner.

Biljett för resa inom Danmark kan du köpa på kundcenter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et Jojo-kort er upersonligt og således gyldigt for ihændeberen.

Det fremgår af oplysningerne på Skånetrafikkens hjemmeside, at der kan købes billet til Danmark med Jojo-kort, og at passagerer, som rejser til Danmark på Jojo-kort, skal huske at medbringe en udskrevet billet på rejsen.

Klageren var ikke i besiddelse af en udskrevet billet, som hun kunne forevise sammen med det upersonlige Jojo-kort reskassa, og hun havde således ikke gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har indsendt en bekræftelse fra Skånetrafiken på, at hun den 24. maj 2016 havde købt billet mellem Malmø og København med det pågældende Jojo-kort kan efter ankenævnets faste praksis om indsendelse af upersonlig rejsehjemmel ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvis det accepteres, at upersonlig rejsehjemmel kan indsendes efterfølgende.

Klageren har gjort gældende, at uanset at oplysningen om, at der skal medbringes en udskrevet billet, fremgår af Skånetrafikkens hjemmeside, fik hun ikke denne oplysning i forbindelse med købet af billetten, hvilket var det tidspunkt, hvor hun havde brug for informationen. Det er ankenævnets opfattelse, at Metro Service ikke kan gøres ansvarlig for, at Skånetrafiken ikke giver denne oplysning i deres salgsautomater, selv om dette kunne være hensigtsmæssigt for passagerer, som benytter Jojo-kort til rejser over Øresund. Ankenævnet finder det endvidere naturligt, at en passager, som ved en automat køber en billet, medtager den billet/kvittering, som måtte blive udstedt ved ekspeditionen.

Herefter findes der ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

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 rejserregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejse-

hjemmel 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" I took the train from Malmö to KBH airport and changed into the metro. In Malmö Trianglen I load the jojo-card from a friend some time ago, but never used it, and purchased the ticket from Malmö to KBH. I already took 2 busses earlier (=12min extra time according to schedule) than the recommended trip on skanetrafiiken.se in order to have enough time to buy the ticket. But bus was delayed and I only had a few minutes left to me the ticket, but I managed that. I am not used to jojo-card nor to rejsekort. I thought that jojo card can be read by the Danish controllers just as the rejsekort (many people from malmö are working in KBH and using jojo-card) that I could observe and know from the place where I work. So I bought the ticket from Malmö to KBH with the jojo-kort but realized by doing that, that I really need to hurry down to catch the train. Nevertheless I waited to the receipt to appear somewhere on the machine but nothing happened to I rushed down without it. After all I thought it will be fine as the ticket is on the jojo-kort. I just made it into the train. In the train I got checked for the ticket ? everything was fine. At CPH airport I switched into the metro where I got checked again. As I said before I was not aware that the receipt was necessary to prove the purchase of the ticket. As soon as the customer service phone line was open, I contacted skanetrafiiken to send me prove of my ticket, which I received shortly after via mail.

I can prove to in 2 ways that I bought that ticket to that time (bank statement and receipt sent by skanetrafiiken.) but I was obviously that person getting controlled with this items + the missing on (=receipt). It could not have been someone else. Yet I had paid the money for that trip. I paid my dues. Therefore I don't accept to pay that fee."

Indklagede anfører følgende:

" 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.

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 Common 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.

In the case in question, the complainant was met by a steward inspecting tickets on the 24th of May 2016 at 07:29 between Øresund station and Kongens Nytorv station . The complainant presented her impersonalized Jojo-card, but the mandatory receipt that must accompany the Jojo card to make this a valid ticket was not presented. As the complainant was not able to present a valid ticket a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

It is Skanetrafiiken in Sweden that issues Jojo cards and on their homepage <https://www.skanetrafiiken.se/sa-reser-du-med-oss/jojo-kort/> one can read this:

Jojo Period Öresund

Månadskortet Jojo Period Öresund ger dig möjlighet att resa så mycket du vill över Sundet. Det lönar sig att köpa kortet redan när du reser mellan sju och tio dagar under en månad.

- Jojo Period Öresund gäller 30 dagar i följd med valfritt startdatum. Du bestämmer själv i vilka områden kortet ska gälla.
- Inom området du valt kan du reser så mycket du vill med alla våra bussar och tåg. På den danska sidan reser du med DSB:s tåg, Movias bussar och Metron i Köpenhamn.
- När du reser med Jojo Period Öresund behöver du alltid visa ditt kort tillsammans med laddningskvittot.

Köp och ladda Jojo Period Öresund här:

- Du kan köpa Jojo Period hos våra kundcenter och serviceombud.
- När 30-dagarsperioden har gått ut kan du själv ladda på kortet igen. Ladda i våra biljettautomater på tågstationer, hos kundcenter och serviceombud eller med bankkort på regionbussarna.

Vad kostar kortet?

Hitta periodkortspriset | Avancerad sök

Se även priserna i våra exempel. Ett nytt Jojo-kort kostar 20 kronor i kortavgift.

When the complainant was inspected she was not in possession of the above mentioned 'laddningskvittot', but only presented a Jojo card.

In her complaint to Metro the complainant has attached a letter from Skånetrafiken, confirming that a ticket has been purchased. But, a Jojo card is an impersonal ticket and the Jojo card is only valid as a ticket for the card holder on the time of inspection and only on the condition that 'laddningskvittot' for the specific card is presented at the very same time. Subsequent presentation of impersonalized tickets and cards are not accepted, nor are bank statements or letters from eg. Skånetrafiken.

Considering the above, we maintain our claim on the fare evasion ticket of 750,- kroner .

Finally, we must draw attention to a previous comparable complaint (2016-0033), where the decision was made in favor of the respondent company."

Klageren har hertil bemærket:

"I had taken a bus earlier to be there with extra time in order not to rush and have enough time to make sure I have a valid ticket. but the bus was delayed, I had to rush, I was not familiar with the system, and I had to catch that train. I did not get a receipt and honestly at some point I just had to leave the machine as I need to running downstairs into the train. As I stated before I was not aware that the receipt was essential to have a valid ticket. as I thought that the jojo card will be enough. okay I see that is my fault of not having been informed. but this information is not obvious in the moment you need that information. to that time I was very new to usage of the jojo card and in malmö in general and travelling between Malmö - KBH. which I tried to compensate by having enough time at the station, but that was due to the bus I took to the station not possible.

I always buy my ticket. in the beginning I many times payed even to much because I was not familiar enough.

I dont know what else to say."

Indklagede har hertil bemærket:

"We have read the comments from the complainant and do not find any new information.

The complainant could not present a valid ticket (laddningskvittot) when asked for.

On Skånetrafikens homepage it is stated "**När du reser med Jojo Period Öresund behöver du alltid visa ditt kort tillsammans med laddningskvittot.**"

As it is the passengers responsibility to ensure holding a valid ticket and be able to show this ticket when asked for (which the complainant could not do in this specific case) we find the fare evasion ticket correctly issued. We therefore maintain our claim of DKK 750,-."

Klageren er hertil kommet med følgende yderligere bemærkninger:

"Yes, its written on webpage but I dont see that when I am buying ticket. Therefore this information is misplaced and not easy accessable/ presented when its needed.

Frankly, I refuse to pay the fee. I paid for my fare. There is no doubt about that. Mistakes happen every where. from my side, I tried to limit the mistake factor as much as possible by being early enough at the train station. but due to busses not being on time its was simply not possible. (I was so much focused on buying tickets and not validating the law that I bought a ticket in the bus to get to the train station, which technically was not necessary. and in that early morning hour it did not occur to me that I I could have bough the ticket in need directly in the bus.)

However, I suggest, if the user has bought a ticket with a jojo card to Copenhagen, that the user should be reminded on the screen of the ticket automat to that the recite is needed as the ticket is only valid with such,. Then I would agree that the information displayed easy accessible where and when the customer needs it. then I would not make such trouble because all the information was there. but that is not the case and therefore I disagree to pay that fee."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand