

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0211
- Klageren:** XX
8260 Viby
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet. Købte to billetter, medtog én billet og to kvitteringer fra en tidligere kundes køb.
- 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 sit møde den 7. marts 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 og en medrejsende rejste den 15. september 2016 med metroen. Inden klageren steg på metroen på Nørreport st., købte han i billetautomaten to billetter á 36 kr., i alt 72 kr., men han medtog kun én billet og to kvitteringer.

Efter at metroen havde forladt Nørreport st. var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da klageren kun kunne fremvise én billet og to kvitteringer, blev han klokken 6:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

”2 personer med 1 billet”

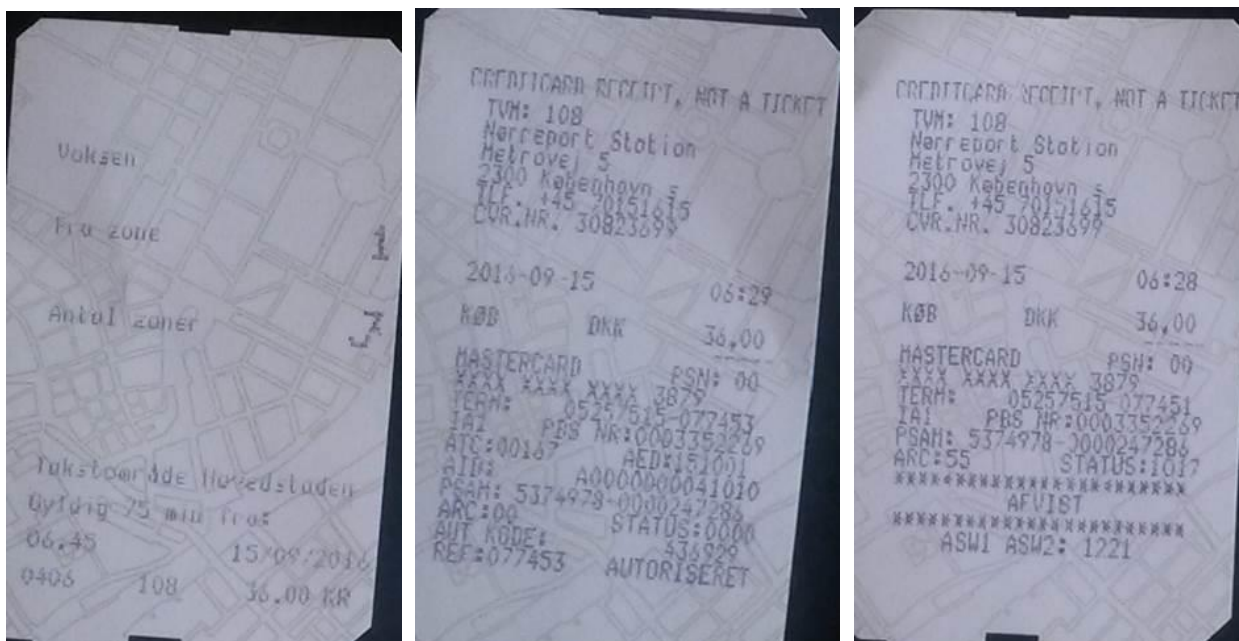
Klageren anmodede den 16. september 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde tømt udfaldsbakken og antog at de 3 stk. papirlapper, som han medtog, var to billetter og én kvittering. Han vedhæftede herudover et kontoudtræk fra banken, hvor de 72 kr. fremgik.

Metro Service fastholdt den 23. september 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at billetter er upersonlige, hvorfor efterfølgende visning herunder fremlæggelse af kontoudtræk ikke accepteres som gyldig rejsehjemmel.

Sekretariatet har indhentet en oversigt over køb fra den pågældende billetautomat. De grønne linjer er klagerens køb og den røde linje er et tidligere køb, foretaget med et mastercard. I billetautomatens udfaldsbakke, har der ligget en kvittering på et køb på 36 kr. samt en kvittering på afvist betaling på 36 kr. Klageren tog disse to kvitteringer samt den første af de to billetter, som han havde købt. Billet nr. 2 blev udskrevet 13 sekunder efter den første billet.

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	VAREN	VARE	KORTID	
108 2016.09.15 06:10:13	460332	570403	2	00000000001045	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	1660
108 2016.09.15 06:10:26	460332	570404	2	00000000001044	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	1660
108 2016.09.15 06:30:42	460333	570405	2	00000000001043	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	3879
108 2016.09.15 06:38:38	460334	570406	2	00000000001040	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	7223
108 2016.09.15 06:38:51	460334	570407	2	00000000001039	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	7223
108 2016.09.15 06:48:17	460335	570408	2	00000000001037	13	11050010	HT-cyclebillet	0000	4346
108 2016.09.15 06:55:22	460336	570409	2	00000000001036	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	4518
108 2016.09.15 06:56:05	460337	570410	2	00000000001035	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000	5756
108 2016.09.15 07:02:41	460338	570411	2	00000000001034	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000	2990

Billetten og kvitteringerne:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren og hans medrejsende kunne ved kontrollen i metroen den 15. september 2016 kun forevise én gyldig billet samt to kvitteringer fra en tidligere kundes køb. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Metro Service har fremlagt data fra billetautomaten på Nørreport st., som viser klagerens køb af billetterne, der blev udskrevet med 13 sekunders mellemrum.

Klageren har oplyst, at han regnede med, at de tre papirstykker udgjorde 2 billetter og en kvittering.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren ikke undersøgte disse nøjere og derfor ikke sikrede sig, at det købte svarede til det udleverede, således som det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet. Det beroede herefter på klagerens eget forhold, at han ikke var opmærksom på, at han kun medtog den ene billet samt to kvitteringer fra tidligere passagers køb.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har fremlagt bankudskrift på et køb til 72 kr., kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at forevise gyldig billet, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift.

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.

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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:

”Den 15/9 kl. 6:28/29 indtaster jeg køb af 2 billetter til Metroen på Nørreport Station. Ud kommer 3 papstykker, som jeg formoder er 2 billetter og 1 stk. kvittering og som jeg i den bedste tro putter i lommen. Det viser sig senere ved kontrol at være 2 stk. kvitteringer og 1 stk. billet. Automaten må have været i uorden for da vi kom tilbage og i lufthavnen gjorde det samme, fik vi 2 billetter og en kvittering. Af mit kontoudtog fra banken fremgår det tydeligt, at jeg har betalt 72,- kr. begge gange, men det er man tilsyneladende ligeglad med og tager det ikke som dokumentation for betaling. Det kan ikke være rigtigt, at jeg skal betale for, at automaten svigter, men det vil man sikkert også benægte kan lade sig gøre.”

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk samt på www.dinoffentligetransport.dk

Af rejsereglerne fremgår det blandt andet:

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.

Informationen om, at manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel på forlangende, fremgår også af de opsatte informationstavler, som forefindes på alle vore stationer.

Her står blandt andet:

Kontrolafgift

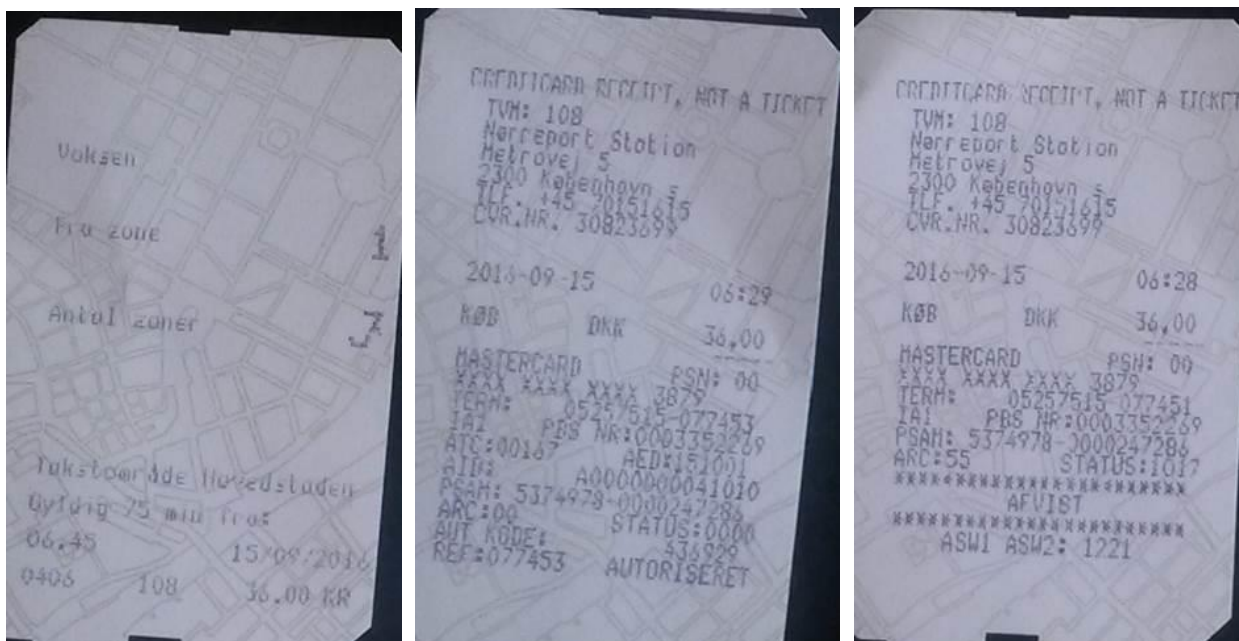
Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

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.

I den konkrete sag fremviste klager og hendes mand i forbindelse med billetteringen den 26. september 2016:

1 billet, 1 kvittering på kr. 36 for køb (betalt med et svensk MasterCard) samt 1 kvittering for afvist køb på kr. 36 (fejlkode = forkert pinkode).



Klager anfører "**Ud kommer 3 papstykker, som jeg formoder er 2 billetter og 1 stk. kvittering og som jeg i bedste tro putter i lommen**".

Passageren er selv ansvarlig for at sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. En billet er upersonlig og kan overdrages til 3. person, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Af billetten fremgår tydeligt, at der er tale om billet til Voksen, hertil kommer, at prisen fremgår nederst på billetten = DKK 36,-.

Klager havde netop godkendt et køb på i alt DKK 72,-.

Havde klager således selv undersøgt / tjekket det leverede - i stedet for bare at formode og putte papstykkerne i lommen - ville det have været nemt at konstatere, at der var tale om 1 billet og 2 kvitteringer.

Såfremt der måtte opstå tvivl eller være spørgsmål i forbindelse med billetkøb, er det muligt at benytte enten opkaldspunktet på billetautomaten, eller et af de gule opkaldspunkter, som findes på alle vore stationer. Begge opkaldsknap sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

Vi har talt med vores tekniske afdeling, som oplyser, at der *ikke* har været problemer med den pågældende billetautomat. Der er købt og printet en 3 zoners billet til en værdi af kr. 36, kl. 06:30:42 og næste transaktion er kl. 06:38:38, hvor der leveres 2 stk. 3 zoners billetter til en værdi af kr. 36.

På baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi opretholder vores krav på DKK 750,-.

Afslutningsvis skal vi henvise til sammenlignelige sager (se ankenævnets afgørelser under afsnittet **Kvittering ikke billet** - <http://abtm.dk/kendelser/kontrolafgift - kvittering ikke billet/>), hvor vi blandt andet finder sagerne 2013-0435, 2013-0272 og 2013-178 meget sammenlignelige med denne. Disse 3 sager er alle faldet ud til fordel for det indklagede selskab.

I klagesag 2013-0435 skriver ankenævnet blandt andet i deres kommentarer/begrundelse for afgørelsen:

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han købte to billetter til 2 zoner til i alt 48 kr., men fra billetautomaten kun medtog én af de to billetter.

Ankenævnet er i tidligere sager blevet oplyst, at billetterne udskrives separat, så personerne ikke behøver rejse sammen.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke undersøgte, om billetten var gældende for én eller to personer, inden han og hans ægtefælle steg ind i metroen, og at han derfor ikke opdagede, at de kun havde én og ikke to gyldige billetter.

Klageren kunne ved kontrollen derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han ikke havde nogen billet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren 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.

Denne klagesag faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

Hertil har klager anført at:

Det er rigtigt, at jeg kun kunne fremvise een billet og to kvitteringer, som jeg naivt og i bedste tro havde stukket i lommen.. Da jeg brokkede mig til kontrolløren, sagde han, at jeg kunne tjekke min bankkonto og se, hvad der var trukket. Det har jeg gjort og vedhæftet min klage, men det afviser Metroselskabet åbenbart som dokumentation. De vil måske også benægte at have modtaget beløbet den 15/6. Når de har undersøgt automaten kan de vel også se transaktionen kl. 6:29. Jeg finder, at Metroselskabet har en dårlig sag og betragter ikke sagen som afsluttet før selskabet trækker den tilbage med en undskyldning.

Og klager har videre anført:

Mit betalingskort slutter ikke med cifrene xxxx og er ikke et MasterCard, men et VISA kort der slutter med cifrene xxxx.

Vedhæftede PDF-fil er fra Danske Bank og viser betalingstidspunkt m.m.

Det går nu op for mig, hvordan tingene hænger sammen.

Jeg køber kl. 06:37 2 billetter á 36,- kr. ialt 72,- kr. jf. vedlagte bilag. Før mig har en anden kl. 06:28 foretaget et køb, og vedkommendes kvittering(er) ligger stadig i skuffen.

Da jeg har foretaget mit køb begynder automaten efter nogen tøven at udskrive mine billetter. Da den første billet er udskrevet tager jeg de tre udskrifter der ligger i bakken og putter dem i lommen i den forvisning, at det er to billetter og en kvittering, hvad det så viste sig ikke at være. Efterfølgende har automaten sikkert udskrevet den næste billet og kvittering, der så kan glæde den næste kunde.

Det var godt nok dumt af mig ikke at vente til automaten var færdig med at skrive ud, men under alle omstændigheder er der betalt for to billetter som vedhæftede fil bekræfter.

Vedr. kontoudtog kan det ikke udskrives for én dag (15/9), men kun for en længere periode - hele september - og det indeholder en række transaktioner af privat art som ikke har noget med Metro at gøre. Den 15/9 var der kun en transaktion, og det var købet af de to metrobilletter.

Jeg håber, at min besvarelse er fyldestgørende og at Motroselskabet bærer over med en "dum jyd".

Til dette har anklagede svaret at:

Klager har ganske rigtigt set, at den kvittering, han har fremvist, er et på køb af én billet til kr. 36,-, og betalingen er foregået med et MasterCard.

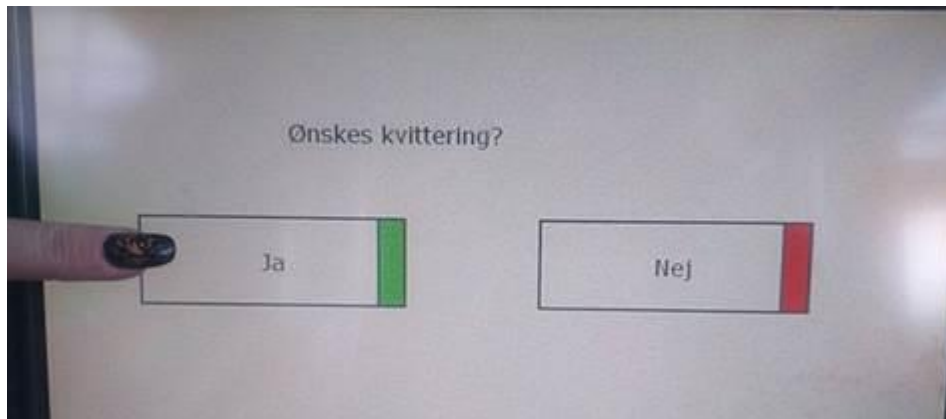
Transaktionshistorikken før og efter klagers køb og købet med det omtalte MasterCard, er indsat nedenfor:

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	VAREN	VARE	KORTID	
108	2016.09.15 06:10:13	460332	570403	2	00000000001045	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	1660
108	2016.09.15 06:10:26	460332	570404	2	00000000001044	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	1660
108	2016.09.15 06:30:42	460333	570405	2	00000000001043	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	3879
108	2016.09.15 06:38:38	460334	570406	2	00000000001040	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	7223
108	2016.09.15 06:38:51	460334	570407	2	00000000001039	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	7223
108	2016.09.15 06:48:17	460335	570408	2	00000000001037	13	11050010	HT-cyclebillet	0000	4346
108	2016.09.15 06:55:22	460336	570409	2	00000000001036	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000	4518
108	2016.09.15 06:56:05	460337	570410	2	00000000001035	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000	5756
108	2016.09.15 07:02:41	460338	570411	2	00000000001034	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000	2990

Den røde linje er købet med MasterCard og de 2 grønne linjer er klagers køb.

Af tidsstemplingen fremgår det, at klagers første billet er printet kl. 06:38:38 og næste kl. 06:38:51.

Når en billet bestilles/købes, vil kunden sidst i købsforløbet blive bedt om at tage stilling til, om der ønskes kvittering eller ej:

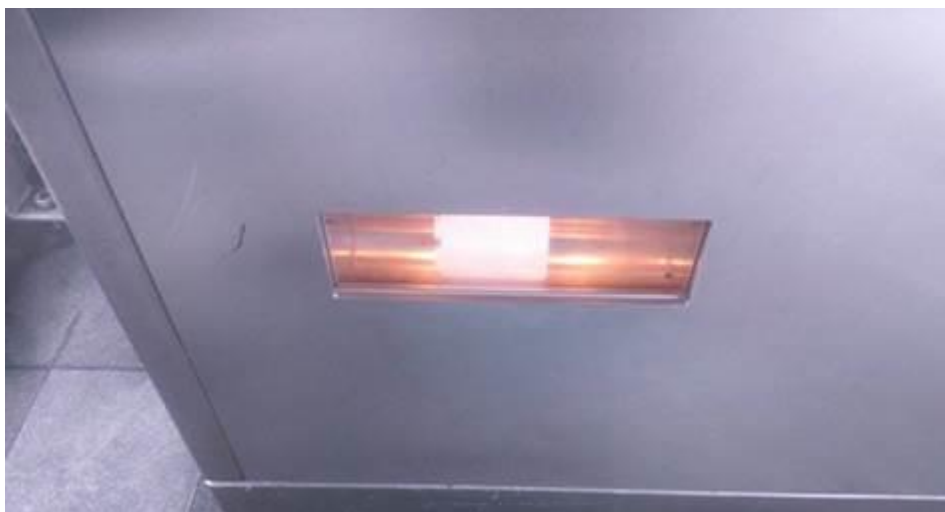


Vælges Ja eller Nej fortsætter købet straks som nedenfor vist - vælges intet, vil maskinen efter kort tid antage, at kvittering ikke ønskes, og den går herefter i gang med at printe billetter.

Så længe printning af billetter er i gang, fremgår nedenstående af skærmen:



Herudover blinker lyset i udfaldsbakken, indtil det bestilte/købte antal billetter (og eventuel kvittering) er færdigprintet og leveret i bakken.





Vi skal igen præcisere, at billetter er upersonlige og kun gælder for ihændehaber på billetterings-tidspunktet. At klager efterfølgende kan præsentere en transaktionsudskrift fra banken på et køb hos Metro for kr. 72,- den pågældende dag, ændrer ikke på dette faktum.

Ovenstående samt det faktum, at klager ikke undersøgte talonerne, der blev leveret, men "bare" stoppede dem i lommen, gør, at klager er steget på metro uden at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kunne forevises på forlangende. Havde klager selv tjekket talonerne, kigget på skærmen eller i udfaldsbakken ville han have kunnet konstatere, at der ikke var leveret det ønskede køb samt at billetudstedelse stadig var i gang.

Af de fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro fremgår det 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 koreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udlober under rejsen, gælder den ikke længere end til forstkommende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

I De fælles Rejseregler kan man desuden læse:

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.

Baseret på tidligere fremsendt samt ovenstående anser vi således fortsat kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og fastholder uændret vort krav. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand