

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0231
- Klageren:** XX på vegne af YY
2920 Charlottenlund
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Klageren troede, at hun havde foretaget et check ind af sin mand på sit rejsekort.
- 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 2. maj 2017 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. samt et rykkergebyr på 100 kr. I alt 850 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 hendes ægtefælle rejste den 29. juli 2016 med metroen fra Lufthavnen st. Som rejsehjemmel medbragte de klagerens personlige rejsekort, som klageren ville checke dem begge ind på. Klageren mente, at hun ved at trykke + 1 havde checket både sig selv og ægtefællen ind.



Fra standen i Lufthavnen til check in af flere rejsende.

Efter at metroen havde forladt Lufthavnen st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da der kun var registreret check ind af 1 rejsende, blev klagerens ægtefælle herefter klokken 18:22 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Metro Service udsendte en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 19. september 2016.

Klageren anmodede den 26 september 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde tastet 1 ekstra, men at hendes mand ikke var blevet registreret, samt at der ikke var tilgængelig og forståelig information vedrørende check ind af flere rejsende.

Metro Service fastholdt den 4. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at 14 dages klagefristen var overskredet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at ankenævnet kan behandle klagen, uanset at klageren ikke har fremsat indsigelser mod kontrolafgiften over for Metro Service inden udløbet af klagefristen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage, jf. lov om jernbaner § 14 om kontrolafgifter, hvorefter kontrolafgifter inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Efter denne lov er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser om kravets berettigelse 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikelskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift.

I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat nogen forældelsesfrist for klager.

Klagerens ægtefælle kunne ved kontrollen i metroen den 29. juli 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da det kun var klageren, som var checket ind på klagerens rejsekort. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at der ikke fandtes tilstrækkeligt information om check ind af flere rejsende, kan ikke føre til et andet resultat, idet det er ankenævnets opfattelse, at skiltningen på check-flere-ind standen er tilstrækkelig tydelig, samt at klageren efter det oplyste kunne have anmodet en steward om hjælp.

Vedrørende rykkergebyret: Det fremgår af forsiden på kontrolafgiften, som klageren fik udleveret ved kontrollen den 29. juli 2016, at klagefristen er 14 dage. Kontrolafgiften blev ikke betalt inden betalingsfristen, og da klageren ikke fremsendte indsigelser inden klagefristens udløb, var Metro Service berettiget til at sende en betalingspåmindelse med rykkergebyr på 100 kr.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise et rejsekort, som er checket korrekt ind, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klagerens ægtefælle skal fritages for 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.

Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, 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 perronen forlades.

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

Det følger af bekendtgørelse af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg har på mit rejsekort haft min mand med som 1 Ekstra, På denne dag fortæller en venlig kontrollør at det er en misforståelse at han er med på trods af at jeg har tastet 1 ekstra. Hvilket virker helt ulogisk og jeg undrer mig idet, retoriks + 1 er, af den betydning at man har 1 yderligere med. Han fortæller at det er et generelt problem og man har forsøgt med nogle små skilte ovenover automaten. Dem har jeg efterfølgende besigtiget, de skilte er små og ikke umiddelbart i iøjnefaldende. Jeg mener ikke at der er en tilgængelig og forståelig information, for hvad angår at have en medpassager med på sit rejsekort. Derfor synes jeg at I måske skulle gøre det mere tydeligt så der ikke opstår alle de misforståelser og unødvendig udstedelse af bøder. Endvidere synes jeg at det bødeforlæg min mand har fået bør annulleres, grundet ovenstående. ”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, 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 og hendes mand billetteret den 29. juli 2016 kl. 18:22 på strækningen Lufthavnen station – Nørreport station. Klager fremviste sit personlige rejsekort hvor hun selv, men ikke hendes mand var checket ind. Da klagers mand ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Når man modtager en kontrolafgift står der skrevet på selve kontrolafgiften, at man enten skal betale eller gøre indsigelse inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato (se herunder).

Betaling af kontrolafgift

Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.

Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræver SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.

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.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler samt de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Metroens rejseregler kan ses på www.m.dk og i foldere på de fleste

Indsigelsen er ikke sket rettidigt i den konkrete sag, hvorfor vi som led i den almindelige rykkerprocedure fremsendte en betalingspåmindelse den 19. september. Først den 26. september 2016 modtog vi en henvendelse fra klager via hjemmesiden.

Qua den overskredne indsigelsesfrist blev klagers henvendelse ikke sagsbehandlet ved første henvendelse, men blot fastholdt. Se vedhæftede PDF-fil. Som led i den konkrete ankenævns sag har sagsbehandlingen været dybdegående.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

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.

Vi har kontaktet rejsekort og modtaget en udskrift, som bekræfter, at der blot var checket én person ind på rejsekortet, se PDF-fil. Rejsekort har også leveret en udskrift fra den check ind stander, som klager anvendte (13F401). Af udskriften fremgår det, at kortlæseren har været fuldt funktionsdygtig med adskillige indcheck.

Klager skriver i sin henvendelse, at hun havde misforstået, at hendes mand var checket med ind på hendes personlige rejsekort og at skiltene, der forklarer hvordan man checker ekstra personer ind på rejsekortet er små og ikke umiddelbart iøjnefaldende, og at der ikke er tilgængelig og forståelig information til rådighed.

Alle check ind ekstra kortlæsere på metroens stationer er forsynet med en brugervejledning i ca. A4-størrelse på såvel dansk som engelsk. Den danske vejledning sidder oven over Det blå Punkt, og den engelske under punktet.

På rejsekorts hjemmeside, på dette link <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra/check-flere-ind.aspx> kan man også få en punkt-for-punkt vejledning i hvorledes man checker flere ind:

1

Tryk først på **+** for at aktivere check ind ekstra funktionen.



2

Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt.



3

Tryk **▶** for at vælge den kundetype du vil checke ind.



4

Tryk + for at vælge antal.



5

Bekræft ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt til du hører et "Tak og god rejse".



Hvis man er tvivl og har brug for råd og vejledning for fx, at checke korrekt ind, er der på alle metrostationer opsat gule opkaldspunkter som bringer en i kontakt med en medarbejder i kontrolrummet alle døgnets 24 timer. Derudover er Lufthavnen én af de metrostationer, der altid er bemandedet med en steward, som med glæde hjælper med check ind.

I forbindelse med sagsbehandlingen af den konkrete sag har vi gennemgået klagers rejsehistorik. Som det kan ses i vedhæftede PDF-fil har klager ved en tidligere lejlighed gennemført et korrekt check ind ekstra, hvorfor vi må antage, at klager er bekendt med hvorledes man skal checke korrekt ind når man har en ledsager med på sit rejsekort.

Da vi med skiltene på kortlæserne, opkaldspunkterne på stationerne og i dette tilfælde med personale på stationen mener, at have udvist rimelige bestræbelser på, at give passagererne mulighed for at checke korrekt ind, er vi af den mening, at det manglende check ind ekstra i nærværende sag beror på en brugerfejl, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner samt betalingspåmindelsen på 100 kroner, i alt 850 kroner. "

Hertil har klageren anført at:

" Jeg er en sjælden bruger af de offentlige transportmidler, men har dog anskaffet mig et rejsekort som jeg benytter ,og finder det derfor også meget ubehageligt at være udråbt til at ikke være villig til at betale for den benyttede ydelse.

Det er skrevet at jeg har misforstået hvorvidt min mand var checket ind, - som udgangspunkt med min viden havde jeg ikke misforstået noget, jeg var af den klare overbevisning at jeg ved at gøre som jeg plejer når jeg har en medrejsende med jeg registrere mit kort ,+1, så er alle checkt ind. Det er ifl kontrollør ikke måden, man skal trykke + 2 fortæller han før begge er registeret. Det er det der undrer mig. Kontrollør fortæller at der er flere der har begået den fejl som jeg angiveligt har, derfor har man opsat de små blå skilte over automat.

Jeg medsender billede af det omtalte blå skilt som kontrollør gør mig opmærksom på.

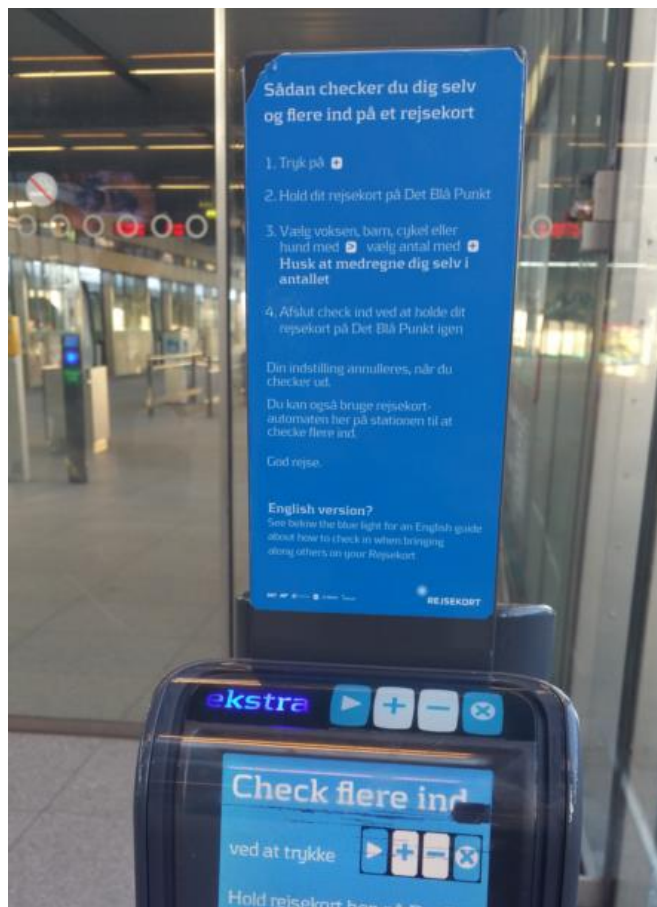
Jeg vil fortsat fastholde at når der er flere der har begået samme fejl som mig og skiltningen er mangelfuld eller sidder i knæhøjde så man ikke får øje på det.
Er det set med mit udsyn ikke rimeligt og sagligt at give bøde på den baggrund.



Til dette har indklagede svaret at:

” Vi har selvfølgelig kigget på det foto klager har vedhæftet, men stiller os uforstående over for det. Det foto klager har vedhæftet stammer fra en kortlæser på Københavns Hovedbanegård. I den konkrete sag startede klager og hendes mand deres rejse fra Lufthavnen metrostation, hvor check-ind-ekstra kortlæserne ser således ud:





Klagers påstand om, at anvisningen på hvorledes man checker ekstra rejsende ind er mangelfuld og placeret i knæhøjde er ukorrekt, som det også fremgår af ovenstående fotografier fra Lufthavnen station.

Det er korrekt at der, i Rejsekorts første år, herskede nogen forvirring om hvorledes man skulle checke flere rejsende ind, og blandt andet på den baggrund har Metro, på alle sine stationer, forsynet check-ind-ekstra kortlæserne med udførlige forklaringer på såvel dansk som engelsk. De supplerende vejledninger blev opsat på metros stationer medio maj 2016 og har været der lige siden.

Som nævnt i vores tidligere svar er netop Lufthavnen en af de metrostationer der er bemanded af en steward, som befinder sig i området omkring rejsekort- og billetautomaterne, og som man er mere end velkommen til at søge hjælp hos.

På nedenstående foto kan man se stewarden i højre kant af billedet, i færd med at hjælpe en passager. Fotoet stammer ikke fra dén dag klager rejste, men tjener som eksempel på, at stewarderne er til stede i Lufthavnen og i hvilket område.



Derudover må vi atter henlede opmærksomheden på, at klager, inden rejsen i den konkrete sag, ved en tidligere lejlighed har anvendt sit rejsekort til korrekt indcheckning af flere rejsende. Se den vedhæftede pdf-fil med historik og detaljer i vort svar af 9. november 2016.

I lyset af ovenstående samt med henvisning til vor tidligere svar fastholder vi derfor såvel kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner som betalingspåmindelsen på 100 kroner i alt 850 kroner. ”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand