

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0238
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til 125 kr. for manglende forevisning af gyldigt Ungdomskort. Klageren var beruset og halvsov, da der var kontrol
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften helt annulleret
Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (to stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 125 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 rejste den 9. oktober 2016 med Metroen i retning mod Vestamager st. Efter Metroen havde forladt Sundby st. var der kontrol. Da klageren ikke foreviste gyldig rejsehjemmel, blev han kl. 04:21 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden tog et billede af klagerens sundhedskort med PDA'en, og på den elektroniske kontrolafgift anførte stewarden som årsag: "Intet forevist".

Klageren anmodede senere samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Jeg fik udstedt en kontrolafgift mens jeg halv-sov i Metroen natten til søndag. Kontrolløren skrev billetten mens jeg sov. Jeg blev henvist til denne side, da jeg ved hun så at jeg havde betalt for rejsen. Vedlagt er den hastigt udfyldt kontrolafgift (bemærk at der ikke er skrevet en årsag) samt et gyldigt ungdomskort jeg havde på mig ved udstedelsen af afgiften. Jeg må ærligt indrømme at det er træls at jeg skal spille min tid på at klage for en kontrolafgift jeg ikke var berettiget til i første omgang – og meget uprofessionel opførsel."

Klageren medsendte kopi af sit Ungdomskort og af kontrolafgiften.



Da klagerens Ungdomskort var gyldigt på kontroltidspunktet, nedskrev Metro Service den 11. oktober 2016 kontrolafgiften til 125 kr.

Klageren henvendte sig den 13. oktober 2016 telefonisk til Metro kundeservice. Metro Service har indsendt en lydfil af samtalen, hvoraf det fremgår, at klageren var utilfreds med afgørelsen, fordi han sov, da han fik kontrolafgiften. Endvidere var der ikke på den manuelt udfyldte kontrolafgift angivet en årsag for udstedelsen af kontrolafgiften, og klageren mente, at han ikke havde fået lejlighed til at fremvise sit Ungdomskort. Metros kundeservicemedarbejder oplyste, at han ikke kunne gøre yderligere, da det var klagerens ansvar at fremvise sit Ungdomskort på forlangende, og da kontrolafgiften allerede var blevet nedskrevet til 125 kr.

Den indsendte lydfil har været afspillet for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af klagerens oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren var beruset, og at han halvsov, da han blev billetteret i Metroen om natten den 9. oktober 2016.

Af den elektroniske kontrolafgift fremgår, at årsagen til dens udstedelse var, at klageren ikke foreviste nogen rejsehjemmel. Klageren har gjort gældende, at han havde sit gyldige Ungdomskort i sin pung, men ikke fik lejlighed til at fremvise dette, da stewarden ikke kommunikerede tilstrækkelig tydeligt til ham hans sovende tilstand taget i betragtning.

Det er klagerens ansvar at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. At klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise sit Ungdomskort, fordi han var beruset og halvsovende, er et forhold, som klageren selv må bære ansvaret for.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde den allerede nedskrevne kontrolafgift på 125 kr.

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.

Ifølge de fælles rejseregler kan kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Sovende fik jeg udstedt en kontrolafgift og jeg vågnede op til stewardens spørgsmål om sygesikring - jeg havde ikke tidligere hørt spørgsmålet om, hvorvidt jeg havde et gyldigt rejsehjemmel.

Groggy og halv-fuld fremdrog jeg af min pung - hvori mit ungdomskort desuden er frit synligt gennem en transparent lomme - mit sygesikringsbevis.

Da jeg fik stukket afgiften i hånden indså jeg, hvad der var sket. Min protest var kortvarig da stewarden stod af på næste station. Stewarden sagde jeg skulle rette en klage til Metro. Dette resulterede i en reducere af den uretmæssig udstedte afgift - hvilket ikke er acceptabelt da jeg ikke fik en chance for at fremvise rejsehjemmel før bødens udstedelse - og jeg rent faktisk havde rejsehjemmel på mig."

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 billetteret den 9. oktober 2016 kl 04:21 på strækningen Sundby station – Vestamager station. Klager fremviste ingen rejsehjemmel hvorfor der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der 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.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan 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 Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

I sin første henvendelse har klager vedhæftet en kopi af sit gyldige ungdomskort og skriver følgende:

Jeg fik udstedt en kontrolafgift mens jeg halv.-sov i Metroen natten til søndag.
Kontrolløren skrev billetten mens jeg sov.
Jeg blev henvist til denne side, da jeg ved hun så at jeg havde betalt for rejsen. Vedlagt er den hastigt udfyldt kontrolafgift (bemærk at der ikke er skrevet en årsag) samt et gyldigt ungdomskort jeg havde på mig ved udstedelsen af afgiften .
Jeg må ærligt indrømme at det er træls at jeg skal spille min tid på at klage for en kontrolafgift jeg ikke var berettiget til i første omgang - og meget uprofessionel opførelse.

I sin henvendelse til Ankenævnet oplyser klager desuden, at han var 'sovende' samt 'groggy og halvfuld' og at han ikke nåede, at protestere mod kontrolafgiften førend stewarden var stået af toget.

Fordi klager henvendte sig indenfor reklamationsfristen og desuden vedhæftede en kopi af sit gyldige ungdomskort har vi nedskrevet kontrolafgiften fra 750 kroner til 125 kroner som De fælles Rejseregler giver mulighed for, og som er almindelig procedure. Klager ønsker kontrolafgiften frafaldet helt, da han oplyser, at han havde sit ungdomskort med i pungen den pågældende morgen.

Udover den skriftlige korrespondance har klager også henvendt sig telefonisk den 13. oktober. Telefonsamtalen er optaget og vedhæftet som fil.

Først og fremmest må vi understrege, at metroens stewarder ikke udsteder en kontrolafgift uden først at have bedt om at se passagerens rejsehjemmel, og kun hvis en sådan ikke forevises, udskrives en afgift. Vi vil ikke afvise, at klager havde sit ungdomskort på sig da han blev billetteret, men han har ikke fremvist det til stewarden, muligvis fordi han var beruset. At klager var beruset og måske derfor ikke var helt bevidst om hvad der foregik omkring ham underbygges af, at han – i såvel sin skriftlige henvendelse, som under telefonsamtalen – refererer til stewarden som værende en 'hun', mens det rent faktisk var en mandlig steward, der udskrev kontrolafgiften. Under telefonsamtalen giver klager også udtryk for, at han slet ikke var klar over om han havde fremvist sit sundhedsbevis, men da stewarden har taget et foto af klagers sundhedsbevis hersker der ingen tvivl om dette.

Vi må afvise, at klager ikke havde tid til dels at protestere mod afgiften og dels tid til at fremfinde/fremvise sit ungdomskort. Klager fandt jo sit sundhedsbevis frem og først derefter har stewarden kunne indtaste klagers personoplysninger på sin PDA/den elektroniske kontrolafgift. Kontrolafgiften blev påbegyndt i toget ved Sundby station og først to stationer efter, ved Ørestad, stod stewarden, ifølge klager selv, af toget. Der er 3 minutter mellem Sundby station og Ørestad station, hvilket efter vort skøn, har været rigelig tid for klageren til at finde sit ungdomskort frem og vise det til stewarden.

I lyset af ovenstående er vi derfor ikke i tvivl om, at kontrolafgiften er blevet pålagt med rette, og vi fastholder derfor vort krav om betaling af nedskrivningsgebyret på 125 kroner. At stewarden ikke har udfyldt 'Årsagsfeltet' på kontrolafgiften skal vi beklage, men det er ikke, som klager skriver, påkrævet, ligesom det ikke ændrer på kravet om fremvisning af gyldig rejsehjemmel på forlangende."

Hertil har klageren bemærket:

" Som beskrevet i min første henvendelse FIK jeg lejlighed til at klage - blot ikke til at fremvise ungdomskortet. Desuden, som trafikselskabet nok ved, kan stewarden alligevel ikke umiddelbart trække en kontrolafgift tilbage - og jeg blev derfor henvist til at klage på hjemmesiden.

I min optik er sagens natur om hvorvidt beskeden, at jeg på forlangende skulle vise gyldigt rejsehjemmel blev kommunikeret tydeligt nok taget min sovende tilstand i betragtning - det mener jeg ikke.

At jeg i min tilstand, naivitet og mangel på situationsfornemmelse udleverede mit sygesikringskort på forlangende og så senere glemmer det er uheldigt, men ikke et grundlag for en korrekt udstedt kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand