

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0051

Klageren: XX
7500 Holstebro

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet rejsehjemmel.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 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.

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 bor i Holstebro var på kursus i København den 2. februar 2017, hvor han skulle rejse med metroen fra Lufthavnen st. Ifølge klageren fik han hjælp af noget personale til at købe billet i en billetautomat, som var gyldig til kl. 11:17. Klageren troede, at billetten også var gyldig som returbillet, da han skulle hjem samme dag.

På sin hjemrejse, efter at metroen havde forladt Sundby st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han fremviste billetten. Klageren blev herefter klokken 15:40 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel.



Billede af klagerens billet.

Klageren anmodede den 3. februar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde fået noget personale til at hjælpe sig med at købe billet. Dette skulle have været en returbillet, men det var det ikke, hvorfor han fik en kontrolafgift. Herudover ønskede klageren, at Metro service indhentede videoovervågning fra området til at bekræfte hans beskrivelse af hændelsesforløbet.

Metro Service fastholdt den 7. februar 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at den fremviste billet var udløbet allerede klokken 11:17, hvilket fremgik af billetten, og at det ikke er muligt at se på videooptagelserne fra det pågældende tidspunkt, da disse optagelser kun er beregnet til politiet i efterforskningsøjemed.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen om eftermiddagen den 2. februar 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans billet var udløbet kl. 11:17. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke undersøgte sin billet og derfor ikke sikrede sig, at det udleverede svarede det ønskede, således som det fremgår af de landsdækkende rejseregler, at passageren skal. Det beroede således på klagerens eget forhold, at han ikke var opmærksom på, at hans billet var gyldig til klokken 11:17.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren fik hjælp af noget personale til at købe billetten, da det ikke vides, hvorledes klageren har oplyst om sin rejse og den billet, han havde brug for i den pågældende situation.

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 gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vedrørende spørgsmålet om udlevering af videooptagelser, bemærker ankenævnet, at det henhører under Datatilsynet, der er tilsynsmyndighed i sager angående overtrædelser af Persondataloven, at afgøre, hvorvidt Metro er forpligtet til i medfør af Persondatalovens § 31, stk. 1 at udlevere videooptagelser.

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

2.4.1. Brug af billetter og kort

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (fx Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skrev følgende til kundeservice ved Metroen:

Kære Metro kundeservice. Jeg vil gerne starte med at beklage, at jeg ikke havde en gyldig billet på gårsdagens rejse. Jeg har absolut ingen intentioner om ikke at overholde reglerne. Sagen er den, at jeg kom direkte fra flyveren fra Karup og skulle videre ind til Professionshøjskolen Metropol på Frederiksberg, hvor jeg var i.f.m. et kursus. Da jeg ikke er særlig velbevandret i, hvordan metroen fungerer i København, henvendte jeg mig til personalet for at få en billet til transporten frem og tilbage mellem lufthavnen og Frederiksberg. Medarbejderen var så venlig at hjælpe mig. Han trykkede på skærmen og fik bestilt billetten, hvorefter jeg betalte med mit Visa-kort. Da jeg senere blev bedt om at vise billetten til kontrolløren på vej tilbage til lufthavnen viste det sig, at den kun var gyldig til kl. 11-12-stykker, og da var klokken omkring 15.30-16. Det betød, at han var nødt til at udskrive en bøde. Det er jeg selvfølgelig rigtig ked af. Jeg har ingen intentioner om at snyde - i øvrigt betaler mit eget UC, så jeg har ikke selv noget som helst ud af det. Hvis der er tvivl om, hvorvidt jeg taler sandt, er der formegentlig videoovervågning i lufthavnen, som kan bekræfte det, jeg har beskrevet. Jeg burde naturligvis have kontrolleret tidspunktet på billetten, men da medarbejderen havde trykket ind og jeg samtidig havde travlt, tænkte jeg ikke mere over det. Jeg havde fuld tillid til, at alt var som det skulle være. Jeg håber, I har forståelse for de omstændigheder, jeg har beskrevet. I er velkommen til at kontakte mig direkte på xxxxxxxx. Mvh. NB! Kontrolløren har taget et billede af kørekort og billet. Hvis der er behov for det, kan jeg sende pdf med scanning af billet, kvittering og kontrolafgift”

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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 2. februar 2017 kl. 15:40 på strækningen Sundby station – Ørestad station. Klager fremviste en billet, der var udløbet kl. 11.17. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Vi kan se, at billetten er indkøbt i en DSB-automat i Lufthavnen. Klager forklarer i sin henvendelse, at han fik hjælp af en Metro-medarbejder til at købe billetten og at medarbejderen dermed har påtaget sig ansvaret for, at klager fik en gyldig billet til og fra Frederiksberg. I og med, at billetten er købt i én af DSB's automater er det ikke sandsynligt, at det har været en Metro-medarbejder, der har hjulpet klager, da Metro-personalets operationsområde er begrænset til netop metrostati-

onen. Men det er heller ikke relevant i den konkrete sag, om klager modtog hjælp fra en Metro- eller en DSB-medarbejder, eller af en lufthavns-person.

I de Fælles Rejseregler står der:

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 førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

Reglen om at kunden selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede gælder, uanset om man køber sin rejsehjemmel i en automat, i et bemandet billetsalg, digitalt eller som i denne sag, hvor klager oplyser at have fået hjælp ved automaten.

Hvis klager havde kontrolleret den billet han havde købt, ville han med det samme have kunne konstatere, at billetten var gyldig fra kl. 09:47 til kl. 11:17.

I sin henvendelse skriver klager desuden således: *'Hvis der er tvivl om, hvorvidt jeg taler sandt, er der formegentlig videoovervågning i lufthavnen, som kan bekræfte det, jeg har beskrevet'*.

Det er korrekt, at der er videoovervågning i lufthavnen, både hos Metro, hos DSB og i selve lufthavnens regi. Videooptagelser er dog ikke umiddelbart tilgængelige, og kan blot gennemses af særligt clearet personale og af politiet, og da blot i sager af 'politimæssig interesse'.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intention om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler. At klager modtog hjælp ved billetautomaten fritager, efter vores vurdering, ikke klager for ansvar, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00542438 på 750 kroner."

Hertil har klageren anført:

" 1. Under normale omstændigheder vil jeg være tilbøjelig til at have fuld forståelse for, at det fuldstændig er den rejsendes ansvar. I dette tilfælde ser sagen dog anderledes ud. Som anført i klagen har jeg ikke fået udleveret den billettype, som jeg har efterspurgt. Som kunde må man kunne have tillid til, at når en ansat påtager sig ansvaret for at sikre, at billettypen er korrekt, at det så rent faktisk også finder sted. I dette tilfælde overtager den ansatte indtastning og bestilling af billet. Jeg fastholder således, at Metroen i denne sag står med et væsentligt ansvar for, at det ikke er sket. Hvis Metroen skal friholdes for ansvar bør der være en langt skarpere skelnen mellem, hvad der er de ansattes ansvar og opgaver. Ansvarsfordelingen bliver i dette tilfælde uklar, idet den ansatte griber ind i det, som retteligen burde have været kundens opgave og ansvar.

2. Jeg har svært ved at forstå, at det kan være god retspraksis, at man med den ene hånd udskriver en afgift/bøde og med den anden vælger at se bort fra den videoovervågning, der kan bidrage til at understøtte klagesagen. ”

Afslutningsvist har indklagede skrevet:

” Vi har noteret os, at klager ikke er enig i, at ansvaret for, at kontrollere, at han fik den billet han ønskede, da han fik hjælp til at købe sin rejsehjemmel i en automat i Lufthavnen.

Med reference til de Fælles Rejseregler afsnit 2.3 om generelle principper, kan der efter vores mening ikke være tvivl om, at det er kundens selv, der har ansvaret for, at den rejsehjemmel han/hun måtte stå med i hånden svarer til det kunden ønskede. Uanset om man køber sin billet i et bemandet billetsalg, modtager hjælp ved en automat eller klarer sig helt på egen hånd bærer man selv ansvaret for at det man har fået udleveret svarer til det man ønskede. Vi henleder på ny opmærksomheden på den billet klager modtog, hvor der tydeligt står angivet, at billetten er gyldig fra kl. 09:47 til kl. 11:17.

Vi kan for så vidt godt forstå klagers betragtninger i forhold til videoovervågningen, men det er ikke muligt at imødekomme anmodningen.

Med baggrund i Lov om TV-overvågning samt Persondataloven må vi, som reglerne er nu, ikke uden videre tilgå videooptagelser medmindre Politiet har bedt os om at sikre en specifik optagelse. Når dét sker beder vi Politiet om at hente optagelsen, da vi ikke ønsker at have den liggende.

Videoovervågningens primære formål er at forebygge hændelser, at kunne bidrage til politiets opklaringsarbejde og bidrage til løsning af sikkerhedsmæssige opgaver.

I ganske få tilfælde har andre fået adgang til videooptagelserne. Det har fx været i forbindelse med klarlægning af menneskers reaktion på hjertetilfælde o.l. I de tilfælde er tilladelserne kommet fra Datatilsynet og en tilknyttet advokat.

Vi modtager jævnligt henvendelser fra passagerer, der ønsker at bevise, at de fx har checket ind, købt billet eller lignende og at de derfor giver deres tilladelse til, at vi må gennemse videooptagelsen. Det er for så vidt ok, at en passager giver en sådan tilladelse, men det er bare ikke nok. Der skal foreligge en tilladelse fra hver eneste person, der figurerer på optagelsen. I den konkrete sag har klager ovenikøbet købt sin billet i en DSB-automat, hvorfor Metro Service A/S på ingen måde, har adgang til materialet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand