

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0101
- Klageren:** XX
21137 Malmö, Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af gyldig Jojo-kort-kvittering
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 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 Sverige og pendler mellem Malmø og København, er indehaver af et Jojo-kort udstedt af Skånetrafiken i Sverige. Jojo-kortet er upersonligt og kan bruges af ihændehaven. Kortet er kun gyldigt som rejsehjemmel ved samtidig fremvisning af en såkaldt "laddningskvitto", som dokumenterer, at der er betalt for kortet.

Den 18. marts 2017 rejste klageren med Metroen i retning mod Lufthavnen st., da der efter Lergravsparken st. var kontrol. Hun blev herefter kl. 17:12 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke have gyldig rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag anført "intet forevist" og har endvidere noteret følgende:

"kunne ikke fremvise gyldig jojokort kvittering".

Samme aften anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde fremvist en gyldig Jojo-kort kvittering, men stewarden vidste tilsyneladende ikke, hvordan kvitteringen skulle læses, hvorfor han uretmæssigt pålagde hende kontrolafgiften. Klageren medsendte følgende billeder af kvittering, Jojo-kort og kontrolafgift:



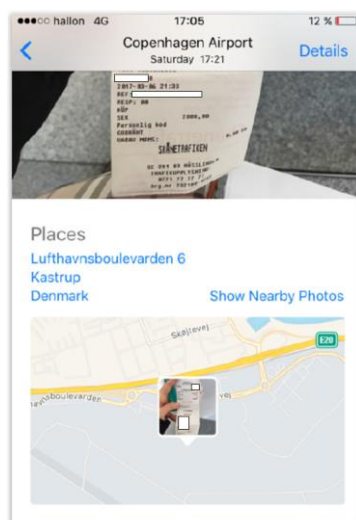
Metro Service fastholdt den 20. marts 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet og anførte endvidere:

A Jojo-card is only valid in the Metro, if you can present both card and the receipt for the ticket. This is also stated on the backside of the Jojo-card in Swedish: "Vid aktivering begär kvitto som alltid skall uppvisas tillsammans med kortet vid resa.". Our steward has noted in the system that a valid receipt wasn't presented.

The travel regulations from Skånetrafiken clearly informs the following when using Jojo Period Öresund: "När du reser med Jojo Period Öresund behöver du alltid visa ditt kort tillsammans med laddningskvittot". Further information can be found on this website: www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/jojo-kort.

" We don't accept presentation of Jojo-card and receipt after the ticket inspection, because it is not a personal ticket and can be used by everyone, who has it in possession. "

Klageren anmodede samme dag på ny Metro Service om at frafalde kontrolafgiften, da hun mente, at Metro Service måtte have misforstået hendes første henvendelse. Hun oplyste, at hun var fast pendler over Øresund og var bekendt med reglerne for Jojo-kortet, og at hun netop, som hun også havde anført i sin første henvendelse, havde kvitteringen med sig i en plastiklomme sammen med Jojo-kortet. Problemet var imidlertid, at da hun viste kvitteringen til stewarden, sagde han, at den ikke var gyldig som billet. Ifølge klageren forsøgte hun at forklare stewarden, at kvitteringen var gyldig rejsehjemmel, men stewarden oplyste, at en gyldig billet var en billet, som angav "hvorfra og hvortil" billetten gjaldt. Klageren anførte videre, at det var en skandale, at stewarden ikke var bekendt med reglerne for Jojo-kortet, samt at stewarden havde anført på kontrolafgiften, at hun ikke havde nogen billet, når hun havde fremvist sit Jojo-kort sammen med kvitteringen. Hun anmodede Metro Service om at tjekke deres overvågningskameraer, så de kunne se, hvad der var sket i kontrolsituationen. Endvidere vedhæftede hun et screenshot fra sin mobiltelefon, som viste, at billedet af kvitteringen var taget med hendes mobiltelefon lørdag kl. 17:21 ved lufthavnen umiddelbart efter kontrollen.



Screenshot fra klagerens mobiltelefon

Metro Service fastholdt den 24. marts 2017 fortsat kontrolafgiften blandt andet med henvisning til, at de havde spurgt stewarden, som havde oplyst, at klageren havde forevist mange kvitteringer, men ingen af dem var gyldige ved kontrollen:

”

We have finished handling your case and explained our decision. The fine has been issued according to the travel rules, because you didn't present a valid ticket and travel card during inspection. We have also asked our steward about the case and he has informed us that you had several receipts but none of them was valid during ticket inspection.

”

Samme dag anmodede klageren for tredje gang Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun bad Metro Service om at tage de indsendte billeder i betragtning, idet hun havde godtgjort, at billedet af kvitteringen var taget i lufthavnen umiddelbart efter kontrollen. Hun henviste endvidere til, at stewarden havde ændret forklaring, idet han nu anførte, at hun havde kvitteringer i kontrolsituationen, men at de ikke var gyldige, hvorimod han på kontrolafgiften havde anført, at hun ikke havde billet. Hun oplyste, at hun følte sig uretmæssigt beskyldt af Metro Service for at lyve og for at have forfalsket de indsendte billeder, når det faktisk var stewarden, som ikke havde kendskab til, hvordan Jojo-kort kvitteringen skulle læses.

Metro Service fastholdt den 27. marts 2017 fortsat kontrolafgiften med henvisning til deres første svar i sagen, og til at Jojo-kortet er upersonligt og derfor kun er gyldigt ved samtidig fremvisning af en gyldig kvittering.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et Jojo-kort er upersonligt og således gyldigt for ihændeholderen sammen med en gyldig kvittering (laddningskvitto).

Stewarden har anført på den elektroniske kontrolafgift, at klageren ikke kunne fremvise en gyldig Jojo-kort kvittering, og har endvidere efter klagerens henvendelse til Metro Service oplyst, at klageren havde mange kvitteringer sammen med Jojo-kortet, men at ingen af de fremviste kvitteringer var gyldige.

Klageren har derimod oplyst, at hun i kontrolsituationen fremviste en gyldig kvittering, som stewarden imidlertid ikke forstod at læse. Klageren har indsendt et foto af kvitteringen, som hun tog i lufthavnsområdet 11 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke godtgjort, at klageren i kontrolsituationen fremviste den gyldige kvittering (laddningskvitto), og at stewarden alligevel skulle have udskrevet en kontrolafgift og have noteret, at klageren ikke kunne fremvise gyldig kvittering. Baggrunden for, at klageren 11 minutter senere kunne tage et foto af kvitteringen, er ukendt.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at kunder der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af et foto af kvitteringen kan efter rejsereglernes og ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da efterfølgende forevisning af upersonlige billetter/kvitteringer ikke kan tages i betragtning ved bedømmelsen af, om passageren ved kontrollen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren 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.

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.

Om Jojo-kort fra www.skanetrafiken.se:

”

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 på 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.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jag åkte över till Köpenhamn lördagen 18:e Mars. Jag har ett JOJO pendelkort från Sverige och pendlar till Köpenhamn dagligen där jag både använder Öresundståg, DSB och METRO. Jag har aldrig haft problem tidigare med mitt kort och framförallt min BILJETT. Dock denna gången vid 17.08 när jag åker tillbaka till flygplatsen med METRO så var det biljettkontroll. Inga konstigheter tycker jag, då jag alltid har min BILJETT i min platsficka, jag är mån om de regler och direktiv som finns både från kollektivtrafiken i Danmark och från Svenska skånetrafiken. Jag VISAR min biljett till biljettkontrollanten, dock VISSTE INTE han hur man läste biljetten och tittade förbryllat på mig och sa att jag inte hade biljett. Jag pekar på biljetten och visar honom, han tar ut alla mina kvitton från min platsficka, tittar hastigt på de, men säger då till mig att jag inte har biljett igen. JAG VISAR HONOM BILJETTEN (BILD HAR BIFOGATS TILL METRO) men så säger han då till mig att BILJETTEN inte är giltig PÅ GRUND AV ATT DET INTE STÅR "Från....Till....". Jag förklarar för

honom att detta är ett JOJO periodkort och att det står 2KL Öresunds BRON 30D. Men då säger han att det inte är en GILTIG BILJETT.

Detta fall handlar om OKUNSKAP från biljettkontrollanten och att jag inte borde fått en bot av honom. Att han tvinga på mig boten och tvinga fram mitt ID är skamligt och helt onödigt då denne person inte hade rätt KUNSKAPER om hur våra biljetter från Sverige ser ut. Jag har framfört klagomålet två gånger till METRO och vid första klagomålet så fick jag svar av METRO att boten står att jag inte hade biljett, trots att jag skickade in bilder som bevis, bilderna tog jag direkt på flygplatsen när jag kom av METRO. Samtidigt anklagade METRO mig för att ha fuskat med bilderna och att det jag kunde tagit bilderna från vem som helst. Vid andra gången jag skicka klagomålet, så skickade jag en bild från min IPHONE med LOCATION service på, då anger det tid och plats på när jag tog bilden, vilket var på CPH LUFTHAVN. Andra gången jag fick svar, så säger METRO att de varit i kontakt med biljettkontrollanten, men att han säger att jag hade biljetter men ingen som var rätt, detta som ni kom mer se är en LÖGN, då han helt plötsligt ändrar sig och säger att jag plötsligt hade biljetter men att han inte såg biljetten, han letade efter en biljett där det stod "Från....till..." INTE KONSTIGT ATT HAN MISSAR biljetten om han inte HAR KUNSKAPEN om hur man läser jojo-kort biljetter. Detta fallet är extremt frustrerande och energikrävande då jag känner mig krängt och otrevligt behandlad pga. 1.Jag får en bot pga. OKUNSKAP från biljettkontrollanten. 2. METRO påstår att jag är en LÖGNARE trots att bildbevis visar klart och tydligt att biljettkontrollanten i detta fall var INKOMPETENT för att han inte förstod att på jojo-periodkortsbiljetter så står det 2KL Öresunds Bron 30D, samt att mina BILDER är inte tagna från någon annan. Jag har skickat in ett tredje klagomål och hoppas att ni tittar på alla mina bilder och framförallt ser kopplingen. De se har haft hand om detta ärende har inte gjort ett ordentligt arbete i att utreda."

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 18. marts 2017 kl. 17.09 på strækningen Lergravsparken station (zone 01) – Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste et Jojo-kort og en række forskellige kvitteringer. Ifølge stewarden dog ikke den gældende kvittering for den konkrete periode. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Det er Skånetrafiken i Sverige, der udsteder Jojo kort og på deres hjemmeside <https://www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/jojo-kort/> kan man blandt andet læse dette:

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 kan resa 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.

Jojo-kort er upersonlig rejsehjemmel og er derfor udelukkende gyldig for ihænde-haveren i billetteringsøjeblikket og da kun hvis Jojo-kort og gyldig laddningskvitto fremvises samtidigt. Efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel bliver ikke accepteret som gyldig rejsehjemmel, se nedenstående uddrag fra de Fælles Rejseregler:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område 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.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, fx. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

I den konkrete sag er det klagers påstand, at hun fremviste den gyldige kvittering til stewarden, men at han på grund af uvidenhed og inkompetence ikke kunne genkende den og derfor tvang klager til dels, at legitimere sig og dels til, at modtage kontrolafgiften. Klager føler sig desuden dårligt behandlet samt beskyldt for at være en fuser og en løgner.

Vi skal naturligvis beklage, at hvis klager føler sig dårligt behandlet, for det er aldrig hensigten, men vi kan ikke genkende, at vores sagsbehandler har beskyldt klager for hverken fusk eller løgn.

Svarene fra sagsbehandleren forklarer hvorfor efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke bliver accepteret, og vi beklager så absolut hvis klager udlægger teksten som anklager om løgn og fuskeri. Al korrespondance er vedhæftet som PDF.

I bemærkningsfeltet på den elektroniske afgift har stewarden skrevet følgende:

<PaymentReceivedByUser />
<Note>kunne ikke fremvise gyldig jojo kort kvittering.</Note>

Da klager argumenterer, at hun viste gyldig kvittering til stewarden og da stewarden omvendt hævder det stik modsatte, sendte vi, som led i den indledende sagsbehandling, klagers udtalelser til stewarden og bad ham kommentere på sagen. Stewardens svar står herunder:

Pax fremviser jojo kort - med en masse kvitteringer - efter en GRUNDIG gennemgang af de mange fremviste jojo kvitteringer etc. (ca. 7-10 stk), konstateres det af ingen af dem er gyldige som rejsehjemmel i billetteringsøjeblikket! Dette bekræftes OGSÅ af min kollega [redacted] (20455), som er med i toget under en del af billetteringen/turen.

Pax påstår i sin henvendelse, at jeg "åbenbart ikke ved nok om disse billetter" - til det kan jeg kun ryste på hovedet over. Har snart været kontrollør i 8 år - jeg er således særdeles godt bekendt med diverse billet typer, også dem fra JOJO kortet!

Vores stewards udskriver ikke en kontrolafgift hvis der i billetteringssituationen bliver fremvist gyldig rejsehjemmel, det er hævet over enhver tvivl. Den steward, der udskrev kontrolafgiften har stor rutine og mange års erfaring uden anmærkninger med sig, og i dette tilfælde er der ovenikøbet to stewards til stede. Hvis klager havde den gyldige Jojo-kvittering på sig i billetteringsøjeblikket forstår vi ikke hvorfor klager ikke blot fremviste den og ikke alle de øvrige kvitteringer som hun lå inde med.

Naturligvis kan vi se, at klager efterfølgende har fremsendt fotos af en Jojo-kvittering. Og vi har også set klagers dokumentation for, at hun tog billederne kl. 17.21 på Lufthavnsboulevarden nr. 6 i Lufthavnsområdet. Da kontrolafgiften blev udskrevet kl. 17.09 efter toget forlod Lergravsparken, og da klager oplyser, at hun fremviste den gyldige kvittering til stewarderne, undrer vi os over, at klager først 11 minutter senere, og efter at være stået af toget og være gået fra stationen til Lufthavnsboulevarden [nr. x], tager et foto.

Da en steward ikke har nogen som helst grund til at udskrive en kontrolafgift til en passager, som kan fremvise gyldig rejsehjemmel, og med baggrund i den pågældende stewards udtalelse er det vores vurdering, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

Et Jojo-kort indeholder hverken navn eller billede af kortindehaveren, og er derfor at betragte som upersonlig rejsehjemmel. Med henvisning til dels bestemmelserne på Skånetrafikens hjemmeside samt de Fælles Rejseregler som gør gældende, at efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift [xxx] på 750,- kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand