

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0121
- Klageren:** XX
USA
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind, da klageren skyndte sig om bord på metroen væk fra en ubehagelig situation på perronen.
- 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, hendes ægtefælle og deres 2-årige datter skulle den 26. marts 2017 med metroen fra Nørreport st. De blev ifølge klageren på metroperronen antastet af en tigger, som virkede truende og aggressiv. Datteren blev urolig og begyndte at græde, hvorfor klageren fik trykket forkert, da hun forsøgte at checke hendes mand ind på sit rejsekort. Klageren og hendes mand skyndte sig ind i den metro, som allerede holdt på perronen velvidende, at de ikke havde foretaget et korrekt check-ind, men de ønskede hurtigst muligt at komme væk fra den ubehagelig situation.

Efter metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af klagerens og hendes ægtefælles rejsehjemmel, hvor de ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og derfor klokken 15:40 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 4. april 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at de begge havde penge på deres rejsekort og var rejst med metroen for at komme væk fra en potentiel faretruende situation. Klageren har senere oplyst, at de ikke steg af metroen for at checke ind på den næste station, fordi metroen var proppet.

Metro Service fastholdt den 7. april 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der fandtes alarmopkaldspunkter på stationen, som familien kunne have benyttet til at tilkalde hjælp, og at sagen ikke kunne vurderes ud fra, om familien var i fare eller ej ved check-ind, men blot hvorvidt kontrolafgiften kunne anses for korrekt udstedt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at kun klagerens kontrolafgift behandles i nærværende sag, da hun kun har udfyldt klageskemaet med eget navn og angivet klagens beløb som 750 kr. Ankenævnet bemærker videre, at en klage fra ægtefællen ville få samme udfald.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 26. marts 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hun ikke havde foretaget et korrekt check-ind eller havde anden rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Klageren var klar over, at de ikke havde checket korrekt ind på Nørreport st., inden de steg på metroen, og ankenævnet finder i en situation som den forelæggende, at klageren i det mindste – uanset hvor mange mennesker der måtte have været ombord på metroen - skulle være steget af metroen ved førstkommande station, Forum, således at de kunne foretage et korrekt check-ind.

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 der på trods for den ubehagelige situation som klageren og hendes familie oplevede, ikke har foreligget sådanne særlig 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min mand, knap 2 årige datter og jeg bor i udlandet (min mand er australier), men rejser altid med metro og bruger rejsekort når vi er i Danmark. Vi tjekker ALTID ind og havde også checket ind tidligere den dag. Da vi skulle hjem fra et stort fødseldagsindkøb ved Torvehallerne blev vi antastet af en roma sigøjner der ville have penge og kom MEGET tæt på os på vej ned til metroen, og vi bad ham gå væk. Han blev aggressiv og truende i kropssproget og vores lille datter blev urolig og begyndte at hyle. Da vi kom ned på perronen prøvede jeg mit aller bedste at checke både min mand og jeg ind på mit kort, men det lykkedes ikke inden toget kom da jeg var befippet over situationen, og fik trykket forkert, så vi hoppede på for at komme væk fra sigøjneren. Som mor til et lille barn og gravid med en i maven tog jeg en rationel beslutning for at undgå en situation der kunne have eskaleret til noget rigtigt ubehageligt!

På toget blev vi mødt af kontollører, der gav os en bøde - også selvom vi forklarede situationen og selvom de kunne se der var kredit på både mit og min mands kort! Vi snyder ALDRIG og prøvede som sagt at checke to personer ind, og da det ikke lykkedes - skyndte vi os som sagt væk fra potentiel faretruende situation!

I kan jo se, da alt foregår elektronisk at vi dagene forinden og samme dag havde brugt vores rejsekort og sågar tanket dem op!

Så jeg håber I forstår vores valg om at hoppe på toget og komme væk i en fart og annullere vores bøder."

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 op-

mærksomheden 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 bemandedt 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 og hendes mand billetteret den 26. marts 2017 kl. 15:39 på strækningen Forum station – Flintholm station. Klager fremviste sit personlige rejsekort på vegne af dem begge, men ingen personer var checket ind på kortet. Da parret ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

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

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en 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 desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

I sine henvendelser forklarer klager, at hun og hendes mand, på vej ned mod metroen, blev antastet truet af hvad klager beskriver som en *'roma sigøjner'*, der ville have penge og at denne *'halv psykopatiske kriminelle'* fik parrets 2 årige datter til at græde, og at den situation gjorde parret så befippede, at de ikke fik checket korrekt ind, men blot *'valgte, at hoppe på toget og komme væk i en fart fra den potentielt faretruende situation'*. Klager oplyser også, at stewarden udskrev afgifterne selvom de forklarede ham situationen.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse. Kontrolafgifterne er derfor pålagt korrekt.

Nørreport station er en stor og travl station. Der, som så mange andre steder i København, hvor mange mennesker færdes, kan man også støde på fx tiggere. Nørreport metrostation er bemandedt af vores personale hver eneste dag ugen rundt. Udover, at hjælpe og vejlede kunder tilstræber

personalet også, så snart de får kendskab til dem, at bede tiggere o.l. forlade området, men helt undgås kan fænomenet ikke.

Udover, at Nørreport er en station med mange mennesker til stede på alle tider af døgnet, er stationen også udstyret med adskillige opkalds/alarm-punkter, som man er velkommen til at benytte hvis man føler sig utryk. Hertil kommer det førnævnte personale.

Vi kan godt forstå hvis parret er blevet forskrækket men mener dog ikke, at det er undskyldeligt for ikke, at have checket rejsekortet korrekt ind inden ombordstigning. Ud fra klagers egne oplysninger og det tidspunkt hvor klager startede, men ikke færdiggjorde, indcheckning af rejsekortet kan vi udlede, at parret steg ombord på tog nr. 21, som allerede holdt på stationen da klager startede indcheckning (se nedenstående udklip fra den elektroniske logbog). Som det fremgår af udklipet lukkede dørene i tog 21 kl. 15:29:37 og klager startede sin indcheckning kl. 15:29:18 og har dermed ikke givet sig selv tid nok til at foretage en korrekt indcheckning. Vi kan desuden oplyse, at det næste tog kørte ind på Nørreport station allerede 1 minut senere

26/03/2017 15:29:00 (I) 021 ATP Open Doors NØRREPORT KN2-2

26/03/2017 15:29:37 (I) 021 ATP Close Doors NØRREPORT KN2-2

Ifølge klagers egne oplysninger var hun klar over, at rejsekortet ikke var checket korrekt ind da parret steg ombord på toget. Ud fra de elektroniske afgifter kan vi se læse, at billetteringen først fandt sted efter toget havde forladt Forum station, som er den næste station efter Nørreport i retning mod Flintholm. Parret har således haft mulighed for at stige af på den førstkommende station efter Nørreport og dér foretage korrekt check-ind inden de fortsatte deres rejse, men valgte at blive ombord til trods for, at de var bevidst om ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Afslutningsvis skal vi blot oplyse, at vi har noteret os, at klager oplyser, at rejsekortet viser, at de altid betaler for deres rejser. Vi kan naturligvis se, at der er aktivitet på rejsekortet, som også er tilknyttet en tank-op-aftale, men vi kan af gode grunde jo kun se når kortet bliver anvendt. Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Vi behandler alle passagerer ens og fakta i nærværende sag er, at klager og hendes mand ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, og at de – selvom de blev forskrækkede på Nørreport station – havde haft mulighed for at stå af på den næste station og bringe rejsehjemlen i orden. At der tidligere er betalt for gennemførte rejser kan ikke føre til andet resultat.

Endelig har vi bemærket, at klager oplyser, at parret bor i udlandet. Vi er ikke helt sikre på hvorfor vi får den oplysning, men ved opslag i cpr-registret kan vi konstatere, at klager er opført som bosiddende på Frederiksberg C siden august 2014, og hendes mand siden februar 2016.

I lyset af ovenstående er fastholder vi kravet om betaling af såvel klagers kontrolafgift xxx og klagers mands kontrolafgift xxx på hver 750 kroner i alt 1.500 kroner.”

Klageren har hertil svaret:

” Som jeg læser og forstår det fastholder metro kravet om betaling bøderne på 2 x 750kr?!

Igen finder jeg dette dybt urimeligt, da jeg/vi føler os enormt pressede i situationen og hverken var klar over eller kan se personale eller 'emergency' telefoner på stationen.

Når man er gravid og har en skrigende snart 2-årig handler man på instinkt og igen, mener jeg at vi tog den rette beslutning.

Og nej, vi stod ikke af og checkede ind på næste station. Igen, står vi i et fuldstændigt proppet tog, med adrenalinen kørende over den ubehagelige antastning, en hylende unge og kun har kun på tanke at komme sikkert og hurtigt hjem! Kontrollørerne kunne jo have forslået det og så havde vi med glæde gjort det!

Vi har intet imod at betale for metroen, men situationen var exceptionel og ikke normal - og derfor er vi havnet her!

Det er IKKE retfærdigt at vi skal bøde for den situation!!! Og ja, vi har været bosat i New York i snart 2 år, derfor nævner jeg at vi bor i udlandet t! Lejligheden på Frb er okkuperet af andre mennesker."

Indklagede har afslutningsvist skrevet:

" Som vi også skrev i vort første svar i denne klagesag kan vi da godt forstå hvis parret blev forskrækket over, at en fremmed tigger kom tættere på dem end de brød sig om, men mener dog ikke, at dét kan være undskyldeligt for ikke at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

Alt hvad der foregår på Metroens område bliver overvåget fra kontrollårnet, og alle togafgange, døråbninger/lukninger, alle forsinkelser, alle øvrige uregelmæssigheder og meget, meget andet bliver registreret i vores elektroniske logbog. Herunder er et udklip fra logbogen den søndag eftermiddag hvor klagerne rejste med Metroen. Som tidligere nævnt er Nørreport station en af vores mest overvågede stationer, i og med, at der – udover kontrollårnets overvågning - også er placeret stewardpersonale. Derfor kan vi med stor sikkerhed argumentere, at hvis der havde været personer med fravigende, truende, udad-reagerende eller lignende adfærd på Nørreport station, så ville det være blevet opfanget af vor overvågning og stoppet af vort personale. Vi må understrege, at vi absolut ikke stiller spørgsmål ved klagernes forskrækkelse og oplevelse af situationen, blot er det vores opfattelse, at det ikke fritager rejsende for at have gyldig rejsehjemmel.

Klager forklarer, at parret ikke stod af på næste station fordi toget var fuldstændigt proppet. I denne konkrete sag fandt billetteringen søndag den 26. marts 2017 om eftermiddagen. Det er højst usædvanligt, at metrotogene er så tilproppede en søndag eftermiddag, at det ikke vil være muligt at komme af toget. Naturligvis vil det kunne forekomme, men i forhold til ugedagen og tidspunktet vil en så stor koncentration af passagerer på en søndag eftermiddag uafværgeligt afstedkomme en registrering i logbogen, men intet er anført. Vores påstand om, at der ikke har været så mange passagerer ombord på toget, at klagerne ikke kunne stå af igen, underbygges desuden af antallet af togafgange, som er visualiseret af det kulørte skema herunder og som er en del af kontrollårnets logbog.

Den gule markering med rød ramme øverst i skemaet hvor der står 'KN_2' angiver, at dette er Nørreport station retning mod Vanløse. De mange kulørte firkanter med tal i er tog. Således kan man se, at tog nummer 12 (lyslilla) var på Nørreport kl. 15:24 og på Forum kl. 15:26. Næste tog fra Nørreport er tog nummer 3 (den meget mørkeblå firkant) kl. 15:26, og som er på Forum kl. 15:28. Og så fremdeles. Alene mellem kl. 15:26 og kl. 15:42 er der 7 tog, som forlader Nørreport station, helt i overensstemmelse med planlagt drift. Med de relativt mange togafgange på det relativt korte tidspunkt, sammenholdt med, at der ikke i logbogen er foretaget en registrering af ekstraordinært mange passagerer er det derfor vores vurdering, at det har været muligt for parret at stå af toget på førstkommande station og bringe deres rejsehjemmel i orden.

Fra dato: 26-03-2017 Til dato: 26-03-2017





















Operator: All Kun Sikkerhedsrelateret handling:

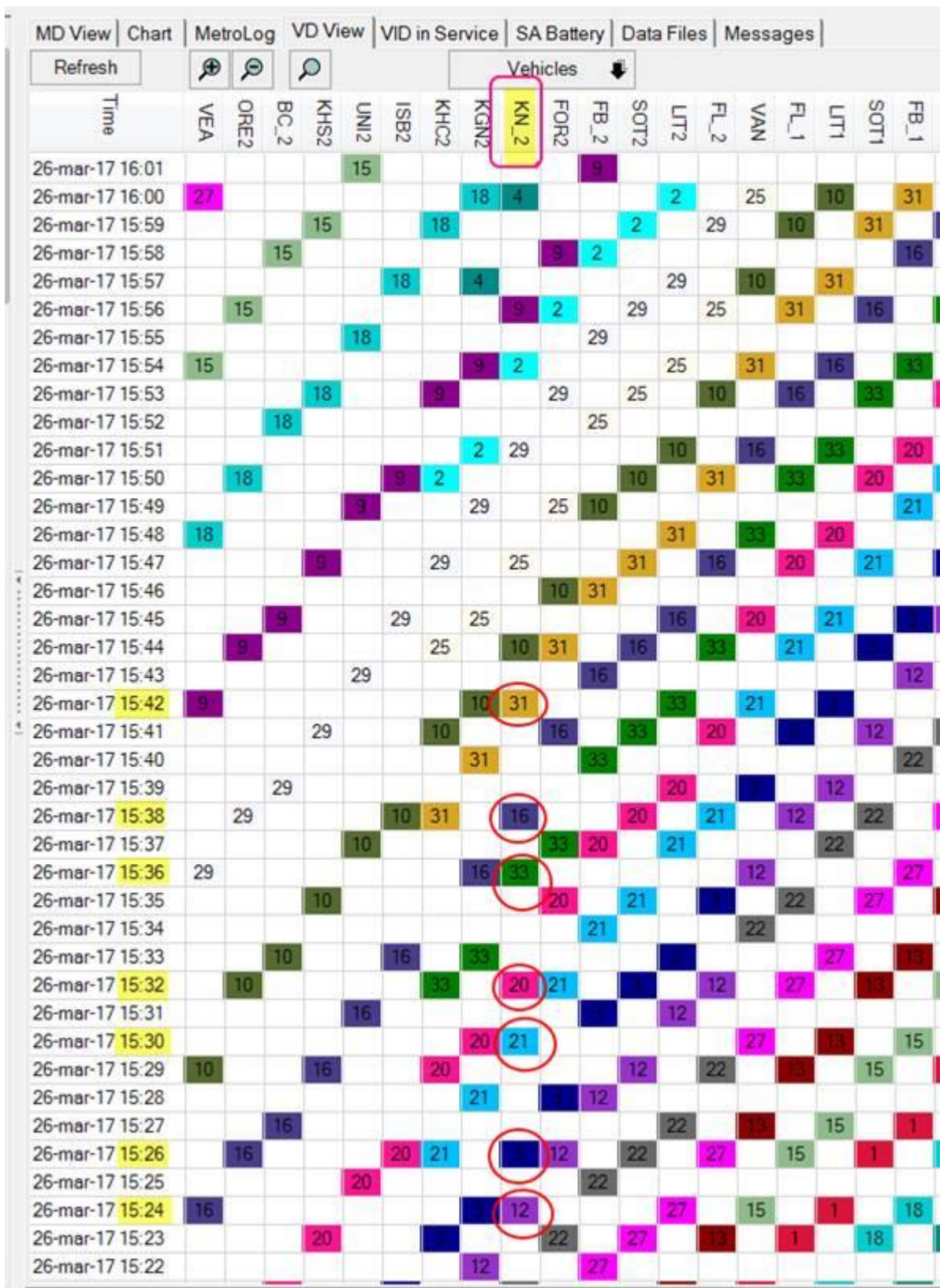
Kun handover: Kun MD:

Kun SAP: Kun Fracas:

Stations Skifte: Kronologisk:

Enter text to search...

#	OPE	Tid	Tekst
		17:09	BIA: UNI TVM 119 Lav stak -SAP:10404680
		17:02	BIA: Clear Channel : ISC 1 (18:30)
		17:02	AMA: 750v kørestrøm - CMC manuelt område: koblet ind
		16:49	AMA: 750v kørestrøm - CMC manuelt område: koblet ud
		16:43	AMA: ØSV2 APG1 Dørlåsekontakt misforhold -SAP:10404679
		16:40	HEB: ØSV2: APG 2 dørlåse misforhold, ATC spærret.
		16:24	UHA: SOT 2.
		16:14	AMA: 750v kørestrøm - CMC manuelt område: koblet ind
		16:14	AMA: SSH sign in MASPO
		15:57	UHA: KHC 2. Fracas ♦ ATC/MD gateway (Dwell time) VID: 04 Track: KHC2 MD: 4
		15:47	AMA: MFG sign out MASPO
		15:39	UHA: SOT 2.
		15:36	UHA: KHC 2. Fracas ♦ ATC/MD gateway (Dwell time) VID: 16 Track: KHC2 MD: 1
		15:07	BIA: AMOS radiotjek ok B/OSS tjek ok
		15:02	BIA: Politi afbestilt pax gik
		15:00	BIA: Politi tilkaldt til SOT
		14:57	SRA: SRA signer ud / BIA signer ind
		14:48	UHA: KHC 2. Fracas ♦ ATC/MD gateway (Dwell time) VID: 25 Track: KHC2 MD: 1
		14:39	UHA: SOT 2.
		14:33	UHA: KSA 1. Fracas ♦ ATC/MD gateway (Dwell time) VID: 04 Track: KSA1 MD: 2



Hvad angår klagernes bopæl skal vi ikke kunne sige hvorvidt parret har boet i New York i en år-række. Vi må blot forholde os til oplysningerne fra Folkeregistret hvor ægteparret står opført som

bosiddende sammen med en lille pige på adressen på Frederiksberg og, at ifølge samme registers oplysning om bopælssamling er der ikke andre personer registreret på adressen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved