

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0133
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på rejsekort anonymt indstillet til kundetyperen "barn" samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyrerne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og de to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 950 kr.

Klageren skal betale beløbet til 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 rejste den 31. januar 2017 med henholdsvis S-tog og Metro, hvor han anvendte et rejsekort anonymt til kundetypen "barn". Af den fremlagte rejsekorthistorik fremgår det, at inden rejsen blev tanket 500 kr. op via rejsekortautomaten på Valby station. På rejsekortautomaterne kan man overføre penge til sit rejsekort og få oplysninger om kortet og dets kundetype, saldo, seneste rejser samt foretage check-ind.

Klager checkede ikke ind på automaten men anvendte i stedet en almindelig kortlæser på Valby st., inden han steg ombord på toget til Nørreport, hvor han skiftede til metroen efter at have foretaget et skifte-check-ind.

Klageren blev herefter ved kontrol af sin rejsehjemmel i metroen pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for som voksen at rejse på børnekort. Stewarden anførte følgende i en note:

"<Note>PAX CI på barn RK. PAX oplyste at det ikke er muligt at se på RK om det er voksen eller barn. Oplyst om at der på RVM altid kan ses kort status samt ved CI</Note>"

Klageren kvitterede for modtagelse af kontrolafgiften, hvilken kvittering er fremlagt i sagen. Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden for fristen, som fremgik af girokortet, sendte Metro Service til klageren den 24. februar og 21. marts 2017 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr hver på 100 kr.

Bagside af kontrolafgiften:

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne 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, hvis det ønskes, 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 rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

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/kundeservice

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de fælles rejseregler for bus, tog og metro.

Rejsereglerne kan ses på www.dinoffentligetransport.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk/kundeservice.

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket no. / Fine no.

The fine must be paid within 14 days of the date of issue. The fine can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this fine, or by visiting our website www.m.dk/kundeservice. This payment slip is needed for payment, which can also take place in either a post office, bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. Complaint form is available on www.publictransport.dk

Klageren anmodede den 24. marts 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at der blot havde stået "god rejse" på standeren, da han checkede ind men ikke havde været nogen indikation på, at han checkede ind som barn, samt at der ikke var nogen indikation på selve rejsekortet om, at det var et barnekort, idet kortet var identisk med klagerens eget rejsekort. Han anførte videre, at det ikke var hans hensigt at køre med ufuldstændig betaling, og han ville meget gerne betale det manglende beløb, samt at han tog imod kontrolafgiften med klar tilkendegivelse af, at det var under protest, og kontrolløren tilkendegav, at det havde han noteret. Derfor regnede han ikke med, at det var nødvendigt at indsende en separat klage over kontrolafgiften.

Den 27. marts 2017 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og anførte, at 14-dages fristen var væsentligt overskredet, at rejsekort anonymt og rejsekort flex ser fuldstændig ens ud uanset kundetype, fordi de ikke er personlige, samt at man kan ændre standardindstillingerne på dem efter behov, hvorfor der ikke er påtrykt noget bestemt andet end nummeret på rejsekortet. Man må gerne selv skrive B for barn og V for voksen på rejsekortene, hvis man ønsker det.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen i metroen et rejsekort anonymt, som var indstillet til kundetyperen "barn". Herefter havde han ikke gyldig rejsehjemmel, da en voksen ikke kan rejse på børnebillet, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren ved en fejl troede, at han anvendte sit eget rejsekort til voksen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for udstedelse af en kontrolafgift, at passageren bevidst har undladt at betale fuld pris for rejsen. Dette er et område med oplagt mulighed for at omgå reglerne om at forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at voksne kan rejse på billetprodukter til børn – uanset om den voksne måtte tilbyde at betale prisforskellen – hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at klageren kvitterede for modtagelsen af kontrolafgiften og fik udleveret et girokort med oplysning om betalings- og klagefrist. Det af klageren anførte om, at han anså sin forklaring til stewarden som værende tilstrækkelig til, at han ikke behøvede at gøre indsigelse mod kontrolafgiften, kan derfor ikke tillægges betydning.

Herefter var Metro Service berettiget til at sende klageren to betalingspåmindelser med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2.

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 § 9 b i lov om renter ved forsinket betaling;

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren 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. for hver rykker-skrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum. Stk. 3. Der kan kræves et inkasogebyr på højst 100 kr.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg vil gerne klage over to ting. Allererst vil jeg gerne bede om at man tager min klage alvorligt, selv om jeg først skriftligt klagede efter 14 dages fristen der er på kontrolafgiften. Jeg havde tydeligt gjort opmærksom på at jeg ikke mente at jeg skulle modtage kontrolafgiften til kontrolløren i Metroen, og givet ham grundene. Det sagde han tydeligt at han havde noteret. Jeg antog derfor at han skulle rapportere det videre i systemet.

Derfor tænkte jeg ikke over at jeg burde gøre yderligere før senere da jeg modtog rykkere.

Min egentlige klage går ud på at jeg rejste på et forkert rejsekort, men gjorde det i god tro. I må gerne tjekke min person, jeg er ikke typen der får en masse kontrol afgifter i hverken metro eller tog. Jeg rejste den pågældende dag på et rejsekort jeg troede var mit, men det var åbenbart min datters.

Problemet er at man ikke kan se forskel, og når man køber kortet bliver man altså ikke gjort opmærksom på at det kan forveksles med f.eks. børnekort.

Det ville for så vidt ikke være noget problem hvis standen man tjekker ind på ved Metroen sagde at man tjekkede ind som barn. Men det gjorde den ikke, der stod blot "OK, god rejse". Derved gives man ikke som forbruger en fair chance for at tjekke ind på den rigtige måde.

Min hensigt var jo den rigtige jeg havde tjekket ind til min rejse med et rejsekort til den rigtige rute. Jeg havde ikke nogen chance for at vide at kortet ikke var til en voksen, og tjek ind standen gav mig ingen hjælp til at vide at det ikke var korrekt det jeg gjorde.

Jeg beklager selvfølgelig meget at jeg ikke betalte det korrekte beløb, men jeg gjorde mit bedste for at betale, jeg var i god tro, og jeg mener som sagt at metro selskabet fejler i kunde information således at man ikke retmæssigt kan håndhæve at udstede en kontrolafgift til mig i denne sag. Jeg har selvfølgelig nu sikret mig at alle husstandens kort er blevet mærket. men mener at det burde Metro selskabet gøre når de udsteder dem, eller ihvertfald informere om problemet når man køber rejsekortet i kiosken på stationen.”

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, som er voksen, billetteret den 31. januar 2017 kl. 09:24 på strækningen DR-Byen station – Ørestad station. Klager fremviste et Rejsekort Anonymt hvor der var checket et barn ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står 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.

DOT



SYDTRAFIK

ARRIVA
a DB company

midttrafik

FYNBUS

BAT

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.

På Rejsekorts hjemmeside under 'Kortbestemmelser' står der:

Kortihænderen er den person, der er i besiddelse af eller anvender et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

Et rejsekort anonymt er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor benyttes som rejsehjemmel af alle, der har kortet i hænde. Der kan ikke rejses for over 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår. Det er ikke muligt for kortihænderen at spærre denne type af rejsekort, heller ikke selvom det bliver stjålet eller på anden vis bortkommer. Det er kun kortihænderen, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt.

I den konkrete sag fremviste klager et Rejsekort Anonymt, som er permanent indstillet til kundetypen 'barn'.

I sin henvendelse argumenterer klager, at man ikke kan kende forskel på de forskellige rejsekort, og at han derfor var kommet til at tage sin datters rejsekort med sig.

Når man vælger, at købe et rejsekort af typen Anonymt står der i sagens natur ikke nogen form for identifikation på kortet. Kortet er fuldkommen anonymt og kan anvendes af enhver ihændehaber så længe saldoen er tilstrækkelig. Alle rejsekort af typen Anonymt er ens, bortset fra kortnummeret, og det anføres ikke på plastikkortet hvilken kundetype køberen vælger som standard, uanset om det måtte være voksen, barn, cykel osv. Det samme forhold gør sig gældende for rejsekort af typen Flex.

Hvis man har behov for at skelne ét anonymt rejsekort fra et andet, må man enten notere sig nummeret, eller selv tilføje kortet et lille mærke, fx med en spritpen.

Alternativt kan man vælge et personligt kort, med eller uden foto. Hvis man har valgt et personligt rejsekort står indehaverens navn på kortet og der vil ikke være tvivl om hvorvidt man har fat i fars eller datters kort, men naturligvis er der så ikke længere tale om et anonymiseret rejsekort.

Klager nævner, at han selv er indehaver af et rejsekort. Vi har kontaktet Rejsekort A/S som oplyser, at hvis klager er indehaver af et rejsekort er det også af typen Anonymt, da de ikke kan finde klager i deres system som værende indehaver af en personligt rejsekort. Heraf konkluderer vi, at der i klagers familie/på klagers bopæl findes mindst 2 anonyme rejsekort, som hver især udelukkende har et nummer printet på forsiden. Vi kan godt sætte os ind i, at det kan være svært at kende forskel på de to kort, men da det er klager selv, der har valgt netop dén type kort mener vi ikke, at det skal ligge Metro til last, at klager ikke har taget de nødvendige forholdsregler for at skelne kortene fra hinanden.

Hvad angår den konkrete rejse fremgår det af rejsehistorikken, at klager startede sin rejse på Valby station. Af historikken kan man se, at klager allerførst tankede 500,- kroner op på rejsekortet. Dén handling foretog klager på selve rejsekortautomaten på Valby station. Ud over, at man på rejsekortautomaterne kan overføre penge til sit rejsekort kan man på selvsamme maskine få oplysninger om hvilken type rejsekort/kundetype man står med i hånden, saldo, seneste rejser m.m. og endeligt kan man også foretage check-ind.

Klager checkede dog ikke ind på automaten, men anvendte i stedet en almindelig kortlæser i DSB-regi på Valby station inden han steg ombord på toget til Nørreport, hvor han skiftede til metroen efter et skifte-check-ind.

Når man modtager en kontrolafgift kvitterer man dels for modtagelsen (se vedhæftede fil) og dels får man et girokort med sig. På det udleverede girokort står blandt andet beskrevet hvordan man skal forholde sig, hvis man ønsker at gøre indsigelse, samt tidsfristen for samme (se vedhæftede fil). Vi stiller os derfor noget undrende over for klagers oplysning om, at han anså sin forklaring til stewarden om det forbyttede rejsekort som værende tilstrækkeligt til, at klager ikke behøvede at gøre indsigelse mod afgiften endsige reagere førend vi havde fremsendt betalingspåmindelse nummer 2.

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.

Vi må understrege, at vi i vores sagsbehandling ikke forholder os til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, men udelukkende til fakta

Uagtet vi godt kan forstå klagers frustration, er fakta, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Vi er desuden af den mening, at da det er klager selv, der har valgt at anskaffe anonyme rejsekort til sig selv og sin datter må det også påhvile klager og ikke Rejsekort/Metro, at sørge for, at korte-

ne kan skelnes fra hinanden, og hvis dette ikke er en mulighed, som minimum kontrollere, at det er det rigtige kort man har medbragt på rejsen ved, at kontrollere det i en rejsekortautomat inden man foretager check-ind og stiger ombord.

Henset til ovenstående, fastholder vi fortsat vort krav om betaling af kontrolafgift 00xxxxx på 750 kroner samt gebyret for de 2 fremsendte betalingspåmindelser af 100 kroner, i alt 950 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand