

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0156
Klageren:	XX og YY 9300 Sæby
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	To kontrolafgifter på 750 kr. hver, i alt 1500 kr. for manglende check ind på rejsekort anonymt grundet for lav saldo til forudbetalingen for to rejse.
Parternes krav:	Klagerne ønsker kontrolafgifterne annulleret Indklagede fastholder disse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af to kontrolafgifter på i alt 1500 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:

Klagerne rejste den 6. maj 2017 med metro fra Nørreport st. Som rejsehjemmel medbragte de et anonymt rejsekort, hvorpå de forsøgte at foretage check ind af to personer. På standen fik de oplyst, at saldoen på kortet var for lav. Dette kunne de ikke forstå, da saldoen på kortet var 123 kr., hvorfor de troede der var en fejl på kortet eller standen.

På rejsekort anonymt kræves en forudbetaling på 70 kr. per rejsende.

De forsøgte at spørge medpassagerer om hjælp og ledte efter en stander til optankning, men da de ikke fandt dette, steg de på metroen.

Efter Flintholm st. steg en steward om bord, og klagerne opsøgte ham og forklarede deres situation, men da der ikke var registeret check ind på rejsekortet, blev de klokken 16:40 og 16:54 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

”ægtepar som siger der var problemer med rk. Stand hjalp dem på van med opfølgning af rk. De skriver klage over afgifterne.”

Klagerne anmodede den 8. maj 2017 Metro service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor. Metro Service fastholdt den 10. maj 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var foretaget et korrekt Check ind Ekstra med et anonymt rejsekort, samt at fejlen skyldtes, at der ikke var penge nok på rejsekortet til at gennemføre forudbetalingen på 70 kr. pr. person, i alt 140 kr.

Log fra klagerens rejsekort anonymt, hvor det fremgår, at den sidste aktivitet på kortet inden kontrol den 6. maj 2017 var et check-ud den 13. august 2016.

06-05-2017 16:49:10	06-05-2017 17:00:27	01-05-2017	Tank-op	Tank-op
06-05-2017 16:47:24	06-05-2017 17:00:27	01-05-2017	Check ud	Check ud
06-05-2017 16:47:09	06-05-2017 17:00:27	01-05-2017	Check ind	Check ind
06-05-2017 16:32:19	09-05-2017 12:48:42	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol
06-05-2017 12:24:10	07-05-2017 08:30:30	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol
13-08-2016 15:55:07	13-08-2016 16:23:02	01-08-2016	Check ud	Check ud
13-08-2016 15:20:49	13-08-2016 15:39:20	01-08-2016	Check ind	Check ind

Under ankenævns sagen har klagerne gjort opmærksom på, at de ikke var klar over, at det krævede en forudbetaling på 70 kr. per. voksen, i dette tilfælde 140 kr. i alt. De har henvist til, at dette ikke er tilstrækkeligt oplyst på www.rejsekort.dk

Udklip fra www.rejsekort.dk:

”

Hvor mange penge skal jeg have på mit rejsekort for at kunne påbegynde en rejse med bus, tog eller Metro?

For at påbegynde en rejse skal man altid have et minimumsbeløb på sit rejsekort svarende til forudbetalingen på kr. 25,- for voksne, kr. 12,50 for barn på et rejsekort personligt eller flex. På et rejsekort anonymt skal du have en forudbetaling på kr. 70,- for voksne og kr. 35,- for et barn. Ved rejser på et rejsekort anonymt skal forudbetale 600 kr., når du vil rejse mellem Sjælland, Fyn, Midtjylland, Syddjylland og Nordjylland - [se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt her.](#)

Rejsekort anonymt og forudbetaling

[Forudbetalingen](#) på et rejsekort anonymt er som standard 70 kroner. Det betyder, at du som minimum skal have 70 kroner på dit kort for at kunne rejse. **Vær dog opmærksom på**, at hvis du skal på en længere rejse med rejsekort anonymt, skal du selv ændre indstilling på dit rejsekort til 'landsdækkende rejse', ellers har du ikke gyldig rejsehjemmel. Det gør du på en rejsekortautomat eller et salgssted. [Se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt.](#)

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

2 medlemmer (Tine Vuust og Rikke Frøkjær) med i alt 3 stemmer udtalte:

”Klagerne kunne ved kontrollen i metroen den 6. maj 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da der ikke var blevet foretaget et check ind på deres rejsekort anonymt grundet for lav saldo.

Kontrolafgifterne blev hermed pålagt med rette.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Vi lægger til grund, at klagerne ved forsøg på check ind af to rejsende fik besked på kortlæserens display om, at saldoen var for lav:



Det anførte om, at de forsøgte at spørge medrejsende om hjælp samt selv opsøgte stewarden i metroen, kan ikke føre til et andet resultat.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekort, uanset at dette ikke er sket. Som følge af det anførte har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Imidlertid er det vores opfattelse, at det af informationen på www.rejsekort.dk vedrørende forudbetaling på rejsekort anonymt ikke fremgår tilstrækkeligt tydeligt, at der kræves en forudbetaling på 70 kr. per voksne rejsende. Parterne bag rejsekort anbefales at tydeliggøre dette.”

Medlemmer (Torben Steenberg og Niels Martin Madsen) med i alt 2 stemmer udtalte:

”Efter vores opfattelse fremgår det af informationen på www.rejsekort.dk vedrørende forudbetaling på rejsekort anonymt ikke tilstrækkeligt tydeligt, at der kræves en forudbetaling på 70 kr. per voksne rejsende.

På baggrund af den manglende information var Metro Service ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og skal frafalde denne.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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.

Fra www.rejsekort.dk

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Ny rejse startet

Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse 123,45 kr
Saldo 12,34 kr

Vis mere om denne besked

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Vanskelighed med indtjekning af to pers på anonymt kort.
Henvendelse til kontrollør i toget, som ikke hjælper, men udsteder to afgifter.
Skriftlig forklaring på hændelsesforløbet fremsendt til Metro Service.
Afslaget udviser blot at vor fremsendte ikke er blevet læst / forstået”

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 bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen. Det er desværre ikke tilstrækkeligt, at rådspørge øvrige passagerer eller lignende, da disse ikke nødvendigvis er i besiddelse af de korrekte svar.

I den konkrete sag blev klagerne billetteret den 6. maj 2017 kl. cirka 16:40 på strækningen Fasanvej station – Vanløse station. Klagerne fremviste et rejsekort som ikke var checket ind. Da klagerne ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver 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.

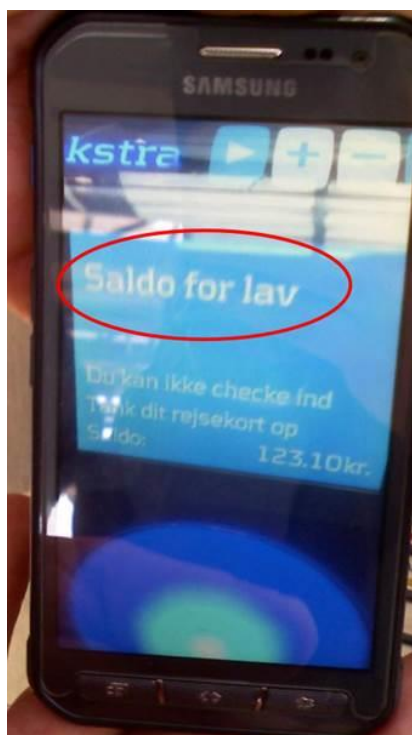
og

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.

Klagerne beskriver i deres henvendelse, at de ikke kunne checke deres rejsekort ind på Nørreport station hvor rejsen startede. Klagerne tog et foto med telefonen, af den besked som kortlæseren gav. Vores steward har så taget et foto med sin PDA af klagerens foto, og af teksten på kortlæserens display fremgår det tydeligt, at der ikke var penge nok på rejsekortet til at checke 2 voksne passagerer ind:



I stedet for at følge beskeden på kortlæserens display om at tanke rejsekortet op, valgte klagerne at stige på toget uden gyldig rejsehjemmel. Klagerne skriver i deres henvendelse til Ankenævnet, at der ingen mulighed er for hverken optankning eller personalekontakt på Nørreport station. Det er ikke korrekt. Først og fremmest er Nørreport station en af Københavns mest benyttede stationer, og af den årsag har vi alle dage ugen rundt mindst 2 uniformerede stewards placeret på stationen med henblik på hjælp og information af passagererne. Hvad angår optankning af rejsekort er der adskillige muligheder. Først og fremmest er der 7 rejsekortautomater magen til den, klagerne anvendte på Vanløse station. Derudover er der to 7/Eleven-butikker som altid har åbent og hvor man både kan spørge sig frem og sætte penge ind på rejsekortet foruden købe andre former for billetter, og endelig er der førnævnte gule opkaldspunkter, som bringer én i kontakt med en person i kontrolrummet.

Den type rejsekort som klagerne benyttede sig af er af typen Anonymt. Med mindre man er indehaver af et personligt rejsekort står der ikke på selve plastikkortet om der er tale om et anonymt eller flexkort og om kortet er indstillet til voksne/børn/cykler etc. hvilket er forklaringen på, at stewarden ikke kunne se, at det var et anonymt kort, der blev fremvist i kontrolsituationen. For at en voksen skal kunne checke ind på rejsekort anonymt skal minimumssaldoen være kr. 70,- og hvis man er to voksne skal saldoen være minimum kr. 140,- Forudbetalingen for rejser med anonyme kort har altid været kr. 70,- for voksne. Betingelser, priser og meget andet kan læses på www.rejsekort.dk hvor nedenstående udklip er hentet:

Enhver rejse starter med check ind

Når du begynder en rejse eller skifter transportmiddel undervejs på rejsen, skal du checke ind på en check ind-kortlæser i bussen eller på stationen. Du kan også checke ind på de [rejsekortautomater](#), der bl.a. står på DSB-, Arriva Tog- og metrostationer.



Der skal være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Når du checker ind ved rejsen start, trækkes der nemlig en **forudbetaling** på dit rejsekort. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.

Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på skærmen.

Husk altid lytte til lyden og læse teksten på skærmen, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind eller ud.

- Hvor mange penge skal jeg have på mit rejsekort for at kunne påbegynde en rejse med bus, tog eller Metro?

For at påbegynde en rejse skal man altid have et minimumsbeløb på sit rejsekort svarende til forudbetalingen på kr. 25,- for voksne, kr. 12,50 for barn på et rejsekort personligt eller flex. På et rejsekort anonymt skal du have en forudbetaling på kr. 70,- for voksne og kr. 35,- for et barn. Ved rejser på et rejsekort anonymt skal forudbetale 600 kr., når du vil rejse mellem Sjælland, Fyn, Midtjylland, Sydjylland og Nordjylland - [se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt her](#).

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 kortlæsere 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

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget historik for det anvendte kort (vedhæftet som pdf-fil). Af historikken fremgår det, at det konkrete rejsekort blev købt den 1. august 2015 og af selve rejsehistorikken kan man også se, at alle tidligere rejser har kostet kr. 70,- i forudbetaling. Rejsehistorikken viser også, i overensstemmelse med den besked på kortlæseren, som klagerne tog foto af, at saldoen på kortet var kr. 123,10 og dermed ikke kr. 140,- som var nødvendigt for at checke to voksne ind. Dét er også forklaringen på, at klagerne – med stewardens hjælp – kunne checke én person ind på Vanløse station (som blev checket ud igen umiddelbart efter). Da klagerne derefter tanker kr. 200,- op på kortet, stiger saldoen til mere end kr. 140,- hvilket naturligvis er forklaringen på, at det *da* blev muligt, at checke to voksne ind (den indcheckning blev også annulleret umiddelbart efter).

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 da fakta i nærværende sag er, at klagerne ikke havde gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning er kontrolafgifterne pålagt med rette. Da det ligeledes er hævet over enhver tvivl, at årsagen til den manglende indcheckning ikke skyldes fejl på udstyret, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgifterne xxx og xxx på hver kr. 750,- i alt kr. 1.500,- "

Hertil har klagerne anført:

" Som anført i vort brev af 8 maj då. finder vi hele sagen noget bizar, i det der ikke responderes på vores forklaring af sagens forløb i Metroen.

VI søgte selv hjælp i togstammen hos kontrolløren, og blev 'belønnet' med to afgifter.

Hvis vi havde til hensigt at snyde kunne vi jo blot være stået af når vi så kontrolløren og på igen når denne var forbi.

Men vi er ærlige, og søgte hjælpen, men resultatet var afgifter.

Hvis det hele skal foregå teoretisk regelret må vi anføre at vi jo faktisk var ved at hjælpe Metro-systemet med en situation som vi med garanti ikke er de eneste der har stået i.

Der foreligger allerede en masse dokumenter i sagen, for det er åbenbart meget kompliceret at køre på Rejsekortet i DK!

Vi har fået oplyst i sagen at der skal stå 2 x 70 kr som forudbetaling på et anonymt rejsekort. Men det står altså ingen steder på rejsekortets egne sider.

På siden : Forudbetaling -- intet.

På siden : Rejsekort anonymt. Kortbestemmelser 15/1 2017

1.5 Priser og gebyrer -- intet

1.8.2 Kontakt DET GJORDE VI !

7.3 Fejl og uregelmæssigheder --- ja det må siges !

7.8 Klage – er udført.

På siden: Tag flere med på dit rejsekort – intet

På siden: Tal og priser Hvor mange penge skal jeg have på mit rejsekort for at kunne påbegynde en rejse med tog , bus , metro ?

.....*Rejsekortet anonymt skal du have en forudbetaling på 70 kr for voksne .*

Der står altså ikke pr voksen ! og da kortet indeholdt 123,- var det et helt legitimt problem vi anførte for kontrolløren for at få hjælp til . Hun forstod det heller ikke selv, men henholdt sig til at kunne miste sit job hvis hun ikke gav os en afgift hver.

Temmelig afskrækkende når man blot gerne vil betale korrekt for sin rejse, at manglende viden fra kontrolløren, og deraf følgende frygt for at miste jobbet kun fører til udstedelse af afgifter.

Problemet er jo netop ikke løst, og andre vil med garanti komme i samme situation.

Vi håber naturligvis på Deres konduite og forståelse i sagen, og mener os ikke have værende i en situation der berettiger til de pålagte afgifter.

Mht til sagens historik i øvrigt henvises til tidligere fremsendte."

Afslutningsvist har indklagede anført:

” Vi undrer os over, at klager i sit svar til ABTM af 26. juni skriver, at de informationer vi har angivet i vort svar af 31. maj ikke findes på Rejsekorts egne sider. Men, de udklip og links vi har vedhæftet i vort svar er hentet fra Rejsekorts egen hjemmeside og vi henviser venligt til at genlæse vort første svar.

I vort første svar har vi også givet en forklaring på hvorfor stewarden ikke umiddelbart kunne give en forklaring på hvorfor klagerne ikke kunne checke to rejsende ind.

Som vi også har beskrevet i vort tidligere svar skal man være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel *inden* man stiger ombord på toget. Herunder at man skal sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Hvis man forsømmer at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning vil man skulle acceptere, at modtage en kontrolafgift ved billettering. Først at søge hjælp hos eventuelt billetterende personale, når man er steget ombord på toget kan ikke accepteres.

Som vi også anførte i vort tidligere svar, er det i den konkrete sag desuden et faktum, at klagerne valgte, at se bort fra beskeden på kortlæseren om, at saldoen var for lav til den ønskede indcheckning og at displayet desuden skrev 'Tank dit rejsekort op'. I stedet for at tanke op på kortet, købe anden form for billet eller søge hjælp steg klagerne ombord på toget uden gyldige billetter.

I lyset af ovenstående, samt af tidligere fremsendte svar fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgifterne xxx og xxx på hver 750,- i alt kr. 1.500,-

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (2016-0160 & 2016-0215), hvor afgørelserne faldt ud til fordel for det indklagede selskab.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand