

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0252
Klageren:	XX 2400 Kbh. NV
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort. Klageren kunne ikke finde nogen stander 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. februar 2018 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 betalingsoplysninger 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 skulle den 26. august 2017 med metroen fra Flintholm st. til Lufthavnen st. Ifølge klageren tog han elevatoren op til perronen, da han havde to tasker med. Men da han steg ud af elevatoren, kunne han ikke se nogen standere, hvorfor han ikke kunne checke sit rejsekort ind. Da metroen kom i det samme, steg han på toget uden at have checket ind. Han havde ikke tid til at vente på et nyt metrotog, da han skulle nå et fly.

På strækningen mellem Flintholm st. og Lufthavnen st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hans rejsekort ikke var checket ind, blev han kl: 04:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

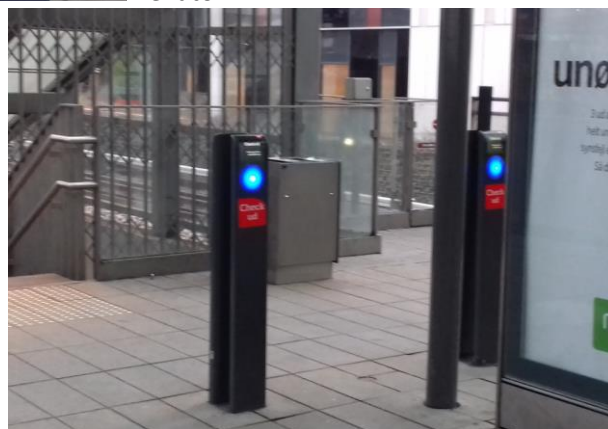
Klageren anmodede den 8. september 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor, og at hun havde tænkt sig at lede efter en stander, når han havde sat kufferterne i metroen, men dørene lukkede.

Metro Service fastholdt den 11. september 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt rejsereglerne om, at passageren skal være checket ind inden ombordstigning.

Metro Service har efter sagen blev indbragt for ankenævnet oplyst, at der forefindes 4 check ind-standere samt en Rejsekortautomat på Flintholm st., og at perronen ser ud som det fremgår af disse 4 fotos:



Elevator





RVM

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

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.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

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 rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker at der er 4 check ind standere samt en Rejsekortautomat på Flintholm st. oppe på selve perronen – også ved elevatorens udgang, hvorfor klageren har haft mulighed for at checke ind da han steg om bord på metroen.

Det af klageren anførte om, at han ikke havde tid til vente på det næste metrotog, fordi han skulle nå et fly, kan ikke føre til et andet resultat, da det er passagerens ansvar at beregne rimelig tid til at billettere.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Vær opmærksom Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

<p>(Check ind)</p> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ny rejse startet</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="0"> <tr> <td>Rejse</td> <td>123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td>12,34 kr</td> </tr> </table> <p>Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” 26/08 2017 ca. kl 04.15 tager jeg elevator op til Metro-perron på Flintholm station. Jeg har to kufferter. Jeg har travlt jeg skal nå et fly. Jeg har mit Rejsekort fremme. Nede ved elevatoren har jeg forgæves kigget efter check ind stander. Der er heller ikke nogen check ind stander at se, da jeg træder ud af elevatoren. Jeg kigger mig om. Ingen stander. Toget kommer, jeg har travlt, jeg vil sætte kufferterne ind og finde stander. Dørene lukker, jeg hopper ind i toget. Og der står to kontrollører. En yngre kvinde er i fuldstændig samme situation. Vi går en kontrolafgift. Jeg mener, at jeg har gyldig rejsehjemmel, nemlig mit Rejsekort. Jeg kan ikke aktivere det, da der ikke er en synlig check ind stander. Efterfølgende, og det bemærkede jeg faktisk først i går 23/09 er der sat to check-ind standere op lige ved elevatoren på Flintholm Stations M-perron. Men de var der IKKE den 26/08.

Jeg mener ikke, at afgiften er berettiget, når der ikke var en synlig check-ind stander.”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

At toget kommer og afgangssignalet lyder, er ikke en legal grund til at stige på uden gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke anskaffes gyldig rejsehjemmel inden toget afgår, må passageren afvente næste tog, hvorved der opnås ekstra tid til at foretage CI eller købes billet i billetautomaten eller via mobilen.

Af de fælles landsdækkende rejseregler gyldige fra 15. januar 2017 fremgår det blandt andet:

1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikselskaber".

1.1. Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, Metro, lokalbanetog samt rejser med Arriva Tog og DSB (herefter kaldet bus, tog og metro).

Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.

2. Rejsehjemmel

Ved rejsehjemmel forstås den billet eller det kort, som rejsen foretages på, herunder rejsekort samt billetter og kort udstedt på mobil.

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

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.

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

De fælles landsdækkende rejseregler (i sin helhed) kan læses her:

<https://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Af Rejsekort kortbestemmelser fremgår det blandt andet:

Kortbestemmelser for rejsekort privat

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort A/S og dig som kunde hos Rejsekort A/S. Du accepterer kortbestemmelserne i forbindelse med din bestilling/dit køb af et rejsekort.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb eller tank-op/fornyelse af et rejsekort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på www.rejsekort.dk eller udleveres på et rejsekort salgssted. Endvidere kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

1.3 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med periodetilkøb) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kort-ihændeberen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes.

Rejsekort kortbestemmelserne (i sin helhed) kan læses her:

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf>

Udover ovenstående fremgår det af informationstavlerne, som er opsat på alle metrostationer blandt andet:



Rejsekort 'Rejsekort'

Rejser du med rejsekort, skal du:

- Checke ind ved rejsens start
- Checke ind, hver gang du skifter transportmiddel
- Checke ud, når din rejse er slut

Hvis du ikke checker ind ved rejsens start eller ved skift, har du ikke gyldig rejsehjemmel.

Du kan bestille et rejsekort på www.rejsekort.dk, og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' samt tanke dit rejsekort op i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere på www.rejsekort.dk.

Det er billigere at rejse på rejsekort end med enkeltbillet. Du får også 20% rabat, hvis du rejser kl. 11-13, kl. 18-07 og på lør-, søn- og helligdage. Dette gælder dog ikke alle typer rejsekort.

Bemærk, at der findes standere til 'check ind ekstra' (til cykler, børn eller flere personer) på alle stationer. På www.rejsekort.dk kan du se, hvor mange penge du skal have stående på dit rejsekort for at tjekke flere ind.



Kontrolafgift Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Klager anfører, at der efterfølgende skulle være blevet opsat 2 check-ind standere lige ved elevatoren på Flintholm Stations M-perron, som ikke var der den 26. august 2017.

Vi har talt med den tekniske afdeling, som oplyser, at der ikke er blevet opsat nye standere på den pågældende station i årevis.

Det kan oplyses, at der på Flintholm metrostation forefindes 2 almindelige check ind standere, 2 check ind ekstra standere samt en RVM (Rejsekort Vending Machine). Der kan på alle 5 standere/maskiner foretages almindeligt check ind af rejsekort.

Nedenfor er indsat transaktionsrapport for klagers rejsekort for august måned. Vi fremsender selvfølgelig gerne en udvidet transaktionsrapport, måtte Ankenævnet ønske dette.

Kortnr.: 30[REDACTED]7	Chipnr.:
Transakttype: Alle	Handlingstype: Alle
Lokation:	Udstyrsnr.:
Fra dato: 01-08-2017 10:00:00	Til dato: 31-08-2017 11:00:00
Regnskabsperiode:	
Sidst opdateret: 03-10-2017 10:55:26	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakttype	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transaktbeleb	Forudbetaling
26-08-2017 09:55:17	26-08-2017 22:23:24	01-08-2017	Kontrolmarkse	Kontrol	30[REDACTED]017	247		Forum St.	MET-EAM-7024 - 97024		0,00	0,00	0,00	0,00
20-08-2017 12:22:05	20-08-2017 12:35:23	01-08-2017	Check ud	Check ud	30[REDACTED]017	246	79	Ørholm St.	VAL_15475 - 135595	EasyTrip	240,70	20,20	-20,20	25,00
20-08-2017 12:05:56	20-08-2017 12:20:51	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	245	79	Nærum St.	VAL_15393 - 13F676	EasyTrip	220,50	-25,00	25,00	25,00
20-08-2017 12:05:46	20-08-2017 12:20:50	01-08-2017	Check ud	Check ud	30[REDACTED]017	244	79	Nærum St.	VAL_15394 - 133569	EasyTrip	245,50	4,20	-4,20	25,00
20-08-2017 11:50:34	20-08-2017 12:05:19	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	243	79	Lyngby Lokal St.	VAL_15314 - 13F3F3	EasyTrip	241,30	0,00	0,00	25,00
20-08-2017 10:31:36	20-08-2017 10:48:53	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	242	79	Ørholm St.	VAL_15474 - 13F62B	EasyTrip	241,30	-25,00	25,00	25,00
20-08-2017 10:31:24	20-08-2017 10:48:52	01-08-2017	Check ud	Check ud	30[REDACTED]017	241	78	Ørholm St.	VAL_15475 - 135595	EasyTrip	266,30	25,00	-25,00	25,00

Side: 1/2

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakttype	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transaktbeleb	Forudbetaling
20-08-2017 10:30:59	20-08-2017 10:48:53	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	240	78	Ørholm St.	VAL_15474 - 13F62B	EasyTrip	241,30	-25,00	25,00	25,00
20-08-2017 10:30:59	20-08-2017 10:48:53	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	239		Ørholm St.	VAL_15474 - 13F62B	EasyTrip	266,30	0,00	0,00	0,00
20-08-2017 10:30:31	20-08-2017 10:48:52	01-08-2017	Check ud	Check ud	30[REDACTED]017	238	77	Ørholm St.	VAL_15475 - 135595	EasyTrip	266,30	25,00	-25,00	25,00
20-08-2017 10:30:20	20-08-2017 10:48:53	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	237	77	Ørholm St.	VAL_15474 - 13F62B	EasyTrip	241,30	-25,00	25,00	25,00
20-08-2017 10:30:20	20-08-2017 10:48:53	01-08-2017	Check ind	Check ind	30[REDACTED]017	236		Ørholm St.	VAL_15474 - 13F62B	EasyTrip	266,30	0,00	0,00	0,00

Side: 2/2

Baseret på ovenstående er det uomtvisteligt, at klager har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for, idet han er steget på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og fastholder vort krav på kr. 750,-."

Klageren svarer hertil:

"Jeg har nu opdaget, at jeg tog fejl vedr. det med check ind standere på metrostationen på Flintholm. Det er på S-togsperronen på Flintholm station, at der står checkind standere lige ud elevatordøren. Dette beklager jeg, men da jeg så dem på S-togsperronen fejlsluttede jeg til metrostationen.

Jeg vil imidlertid gerne opretholde min klage. Jeg har gyldigt rejsehjemmel, nemlig mit personlige rejsekort, men kan ikke se en stander, da jeg træder ind på metroperronen fra elevatoren på Flintholm station. Hvorfor er der en stander på S-togsperronen og ikke på metro-perronen?"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand