

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0039
- Klageren:** XX på vegne af sin datter YY
5450 Otterup
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner samt to rykkergebyrer á 100 kr., i alt 950 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrerne på i alt 200 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter skulle den 4. november 2017 sammen med sin kæreste rejse med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. Ifølge klagerens datter var de i tvivl om, hvorvidt rejsen krævede en billet til 2 eller 3 zoner, og de spurgte derfor en steward til råds, som oplyste, at rejsen krævede en billet til 2 zoner. Senere samme aften skulle de retur, hvorfor de købte en billet hver til 2 zoner fra zone 01.

På strækningen mellem Femøren st., hvor zonen skifter fra zone 03 til zone 04, og Kastrup st. var der kontrol af parrets rejsehjemmel, hvor de blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver. Sagen vedrører dog kun klagerens datters kontrolafgift, da kæresten har betalt sin.

Klageren anmodede den 4. november 2017 Metro Service om at annullere datterens kontrolafgift og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 15. november 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet, at der findes en zoneoversigt på stationen, samt at stewarden ikke kunne bekræfte, at hun oplyser passagerer om, at der skal benyttes en 2-zoners billet til rejser mellem Kastrup st. og Nørreport st., da hun er bekendt med, at denne rejse kræver en billet til 3 zoner. Betalingsfristen var tre uger.

Da denne ikke blev overholdt, sendte Metro Service 20. december 2017 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. med en betalingsfrist til den 3. januar 2018. Da denne frist heller ikke blev overholdt, sendte Metro Service den 9. januar 2018 endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr, i alt 950 kr.

Klageren anførte herefter den 22. januar 2018, at Metro Service forskelsbehandlede folk, da datteren tidligere havde oplevet en episode, hvor nogle passagerer havde fået lov at betale for en ekstra zone i stedet for at modtage en kontrolafgift.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 26. januar 2018 med samme begrundelse som tidligere, samt at de ikke kunne udtale sig om tidligere kontrolsituationer, idet de ikke kendte nærmere omstændigheder ved disse, men at deres stewards er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke fremviser gyldig rejsehjemmel.

Metro Service har efterfølgende uddybet, at det er utænkeligt, at en steward ville billettere på denne måde, samt at det slet ikke kan lade sig gøre at købe billetter ombord på metroen. Desuden har de anført, at beskrivelsen af stewarden, som datteren gav, ikke passer helt til nogen af de stewards, der var på arbejde den pågældende dag i det pågældende område, hvorfor der var indhentet udtalelse fra den eneste kvindelige steward i området på tidspunktet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens datter kunne ved kontrollen på strækningen mellem Femøren st. og Kastrup st. i zone 04, alene forevise en billet, som var gyldig i 2 zoner fra zone 01. Billetten var altså gyldig i zone 01 og zone 03, men ikke i zone 04. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at datterens manglende zone skyldtes fejlagtig vejledning fra en steward. Ankenævnet bemærker, at der er en zoneoversigt på stationen.

Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billetens pris. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden 3 ugers fristens udløb efter at Metro Service havde fastholdt denne, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling den 20. december 2017 at sende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. I rykkerskrivelsen var angivet en frist til betaling senest den 3. januar 2018, og da denne frist heller ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til at sende endnu en rykkerskrivelse den 9. januar 2018.

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, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, 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 passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, 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.

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

”§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold. § 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen 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 rykkerskrivelse, 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 inkassogebyr på højst 100 kr.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Den 4/11/2017 skal min datter og hendes kæreste med Metroen. Da de ikke kan gennemskue hvor mange zoner de skal købe billet til, (de er fra Fyn og Jylland, og kender ikke Metro systemet) henvender de sig til en Metro steward. Denne medarbejder giver dem besked på at de skal købe til 2 zoner, hvilket de naturligvis gør. De bliver efterfølgende kontrolleret, og det viser sig at de skulle have indløst billet til 3 zoner.

Metro har snakket med den pågældende steward, der ikke kan huske at have snakket med min datter og hendes kæreste.

Metro påpeger at den pågældende medarbejder er bekendt med at der skal købes 3 zoner til den pågældende tur.

Det er naturligvis dejligt at Metro har stor tiltro til deres medarbejdere, men det undrer mig, at man blindt vælger at vægte en "ikke husket" samtale højere end 2 vidner der udelukkende henvender sig for at købe den rigtige billet.

Hvorfor skulle de dog spørge, og derefter indløse en forkert billet?

At de enkelte medarbejdere hos Metro ikke alle altid handler efter de regler Metro udstikker, konstaterede jeg ved selvsyn da vi som familie kørte samme tur ved jule tid. Her var der andre passagerer med samme problem, de fik lov at købe den ekstra zone i Metroen. Noget Metro afviser sker, men ikke desto mindre var vi 6 mennesker der så det ske?”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemannet 24 timer i

døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metron.

I den konkrete sag blev klagers voksne datter og hendes kæreste billetteret den 4. november 2017 kl. 18:02 på strækningen Femøren station (zone 03) – Kastrup station (zone 4). Nærværende klage omhandler blot datterens kontrolafgift. Datteren fremviste en to-zoners billet indkøbt i zone 01. Da datteren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Datteren, og siden hen hendes far, forklarer i deres henvendelser, at datteren og hendes kæreste om formiddagen den 4. november 2017 på deres udrejse spørger en kvindelig steward, som befinder sig på Kastrup station, om hvor mange zoner de skal bruge for at rejse til Nørreport og at denne steward oplyser dem om, at de skal bruge 2 zoner. Da datter og kæreste senere på dagen skal retur fra Nørreport til Kastrup køber de derfor 2 zoners billetter.

Vi har bedt datteren give en beskrivelse af den pågældende steward. Beskrivelsen passer ikke helt, for den kvindelige steward, der var arbejde den pågældende dag i det område har ikke kort, men meget langt mørkt hår, og hun er heller ikke solbrun i huden. Men da datteren oplyser, at der var tale om en uniformeret metro-person har vi sendt datterens forklaring til den eneste kvindelige steward i området og bedt om hendes udtalelse. Stewarden har svaret således:

Hej kundeservice

Jeg kan ikke huske det specifikke par eller situationen. Når jeg kører i lufthavns området får jeg ret mange af den type spørgsmål.

Jeg siger til passagererne, at de skal bruge en 3 zoners billet fra Kastrup og/eller cph. Og det samme når de skal retur, medmindre de vil købe en 24-timers billet

Alle stewarder gennemgår adskillige måneders uddannelse med stop-prøver og eksaminer undervejs, i blandt andet zoneområder, inden de kommer ud i togene. Den specifikke steward har været ansat i sin stilling i mere end 10 år og vi anser det for værende fuldkommen usandsynligt, at stewarden skulle have givet et forkert svar på et spørgsmål om antal zoner. Som stewarden selv oplyser, er hendes svar på et spørgsmål om antal zoner fra Kastrup/CPH til Nørreport altid "3 zoner".

Klageren (kundens far) udtaler: *"Det er naturligvis dejligt, at Metro har så stor tiltro til deres medarbejdere, men det undrer mig, at man blindt vælger at vægte en 'ikke husket samtale' højere end 2 vidner der udelukkende henvender sig for at købe den rigtige billet".*

Som nævnt ovenfor har vi ingen grund til at tro, at stewarden skulle have svaret forkert på et spørgsmål om antal zoner fra Kastrup til Nørreport. Hvad angår klagers udsagn om vidner antager vi, at han mener datteren og ledsageren, som efter vores mening ikke kan betegnes som værende vidner i denne sag.

I klageskriftet til Ankenævnet beskriver klager en billettering han angiveligt overværede ved juletid sidste år. Klager skriver således: *"At de enkelte medarbejdere hos Metro ikke alle handler efter de regler Metro udstikker, konstaterede jeg ved selvsyn da vi som familie kørte samme tur ved juletid. Her var der passagerer med samme problem, de fik lov at købe den ekstra zone i Metroen".*

Den påstand må vi så absolut afvise. For det første fordi det er utænkeligt, at en steward skulle billettere på ovenstående vis og for det andet fordi det slet ikke kan lade sig gøre, at købe billetter ombord.

I lyset af ovenstående er det således vores overbevisning, at stewarden har oplyst korrekt antal zoner og at årsagen til indkøb af 2 zoner må skyldes en misforståelse hos passagererne (klagers datter og hendes kæreste) hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750 kroner. Desuden er der påløbet sagen 2 betalingspåmindelser af 100 kroner. De 2 betalingspåmindelserne er tilskrevet sagen i den periode, der gik mellem sagsbehandleren skrev sit svar til datteren (den 15. november 2017) og frem til sagen bliver genåbnet ved fars henvendelse den 22. januar 2018, hvorfor vort krav udgør 950,- kroner

Afslutningsvis kan vi oplyse, at datterens kæreste betalte sin kontrolafgift efter at have modtaget sagsbehandlerens svar i november 2017."

Klageren anfører hertil:

"Svar til Metro Service ang. Klagesag 2018-0039

Som jeg læser jeres svar, fastholder I kontrolafgiften ene og alene på den præmis at jeres steward'er aldrig tager fejl.?

I mener ikke min datter og hendes kærester kan betegnes som vidner i sagen, men jeres steward, der ikke kan huske sagen, kan?

Hvad havde konsekvensen for jeres steward været hvis hun havde sagt:

Jeg kan ikke huske sagen, men det kan godt være jeg har sagt 2 zoner.

Ville hun kunne sige det til jer, uden konsekvenser for hende selv?

I skriver den pågældende steward har mere end 10 års erfaring, så vi må antage hun er det man i indlæringsprocessen kalder "bevidst kompetent"?

Det underbygges af dette citat fra jeres svar:

Som stewarden selv oplyser, er hendes svar på et spørgsmål om antal zoner fra Kastrup/CPH til Nørreport altid "3 zoner". Citat slut.

Altså rent rygmarvs svar, der tænkes ikke engang over det.

Bruger du ikke bevidst og aktivt din viden og kompetence – så bliver den ubevidst, og så begår du fejl.

Som alle billister ved, må man ikke kører over for rødt lys, men alligevel sker det adskillige gange hver dag!

Jeg kan også bruge mig selv som eksempel.

Jeg pakker ca. 4.500 forsendelser til mine kunder hvert år. Det sker måske 4-5 gange om året at jeg laver en pakke fejl. Lægger 2 pakker batterier i pakken i stedet for 3, eller kommer til at springe en varelinje over, så kunden kun får 4 af de 5 ting de bestilte.

Jeg ved efter 8 år som selvstændig udmærket godt hvordan man læser en følgeseddel, jeg kan også tælle til 10, men alligevel går det galt engang imellem.

Jeg er ikke i tvivl om at jeres Steward kender det rigtige svar, men jeg er heller ikke i tvivl om at hun godt kan begå fejl.

Jeg mangler også svar på følgende:

Hvorfor skulle min datter og hendes kæreste gå hen og spørge om antal zoner, få svaret 3 og så efterfølgende købe til 2? Det giver jo ingen mening.

De går hen og spørger om én ting (bevidst inkompetent) og er fokuserede på svaret.

Jeg har derfor mere end svært ved at tro de skulle kunne misforstå det.?

Mht. til sidste del af svaret, som ikke direkte har noget med sagen at gøre, men er af principiel betydning, ville jeg egentlig have sprunget det over.

Men det er sjældent jeg bliver beskyldt for at lyve, så jeg bliver alligevel nød til at kommentere på det.

I klageskriftet til Ankenævnet beskriver klager en billettering han angiveligt overværede ved juletid sidste år. Klager skriver således: "At de enkelte medarbejdere hos Metro ikke alle handler efter de regler Metro udstikker, konstaterede jeg ved selvsyn da vi som familie kørte samme tur ved juletid. Her var der passagerer med samme problem, de fik lov at købe den ekstra zone i Metroen".

Den påstand må vi så absolut afvise. For det første fordi det er utænkeligt, at en steward skulle billettere på ovenstående vis og for det andet fordi det slet ikke kan lade sig gøre, at købe billetter ombord.

Det var lige godt satans!

Det kan godt være det er utænkeligt oppe på jeres kontor, men vi var 6 personer der så det ske i virkeligheden!

En hver kan købe billet i selve Metroen, I har en faktisk en app til det selv samme. Den virker ganske fint. Hvis det ikke er vidner nok, laver jeg gerne et Facebook opslag og eftersøger nogle "first hand" oplevelser

med søde og fornuftige Metro folk. Så kan I se at jeres virkelighed bag et skrivebord, og den i Metroen ikke altid er den samme.

P.S.

Jeg forventer selvfølgelig at kæresten ([...] hedder han) får sine 750 kr. tilbage når sagen afvises. Han opgav nemlig på forhånd, for "de afviser bare, og det er umuligt at få ret". Det første havde han ret i, det sidste forhåbentlig ikke."

Indklagede anfører hertil:

" Svaret på hvorvidt stewarden overfor Metro kunne have indrømmet en eventuel fejlinformation uden konsekvenser for hende selv er et fuldkomment utvetydigt JA.

Klagers betragtninger om rygmarvs-svar og egne fejl etc. er interessante, men næppe relevante for sagen. Da klagers datter blev bedt om at give et signalement af den steward datteren mener har givet et vildledende svar, kunne datteren *ikke* give et signalement, der passer på en steward, der var i tjeneste den pågældende dag/tidspunkt. Som tidligere forklaret har vi derfor forsøgt at finde ud af hvilken steward det eventuelt kunne være datteren beskrev og spurgte derfor den kvindelige steward der var på vagt i området, om hun kunne erindre datteren og hendes kæreste.

Det kunne stewarden ikke (se vort svar af 9. marts), hvilket meget vel kan skyldes, at det slet ikke var den steward parret spurgte. Da det ikke kan endeligt fastslås hvilken steward der blev spurgt, er det heller ikke muligt nøjagtigt, at fastslå hvad, der blev spurgt om og hvordan.

Vi beklager naturligvis hvis vores svar af 9. marts kan tolkes som en beskyldning om, at klager skulle lyve, for det er bestemt ikke hensigten. Men det *er* utænkeligt, at en steward skulle billettere på den vis, som klager beskriver. Og med dét må vi understrege, at vi ikke mener, at klager lyver, men at klager har opfattet situationen anderledes end hvad der rent faktisk er gået for sig.

Klager har fuldkommen ret i, at man kan købe en mobilbillet når man er ombord i metroen, for man kan købe en mobilbillet på et hvilket som helst tidspunkt, men vi fastholder at det ikke vil finde sted, at en steward sanktionerer køb af billet efter påstigning hvis der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel for det relevante sted og tidspunkt ved billettering.

Det vi kan forestille os *måske* kan have fundet sted i den situation ved juletid som klager beskriver at have overværet, kan fx være, at der har været tekniske udfordringer med mobiltelefonen, som har fordret tålmodighed og genstart, eller at de ukendte passagerer har rådført sig hos stewarden vedrørende køb af tillægsbilletter med henblik på rejse udover det område hvor de allerede befandt sig – alt sammen situationer, som for en udenforstående betragter eventuelt kan tolkes som indkøb af ny rejsehjemmel.

I lyset af ovenstående, samt med henvisning til tidligere svar fastholder vi derfor vort krav om betaling af såvel kontrolafgift og betalingspåmindelser i alt kr. 950,-"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand