

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0079
- Klageren:** XX
Hawaii
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af flere rejsende. Derudover har Metro Service opkrævet rykkergebyrer på i alt 200 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder både kontrolafgiften og rykkergebyrerne, i alt 950 kr.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyrerne på i alt 200 kr., samlet 950 kr.

Klageren skal betale beløbet 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle, som er danske pensionister bosiddende på Hawaii, var i Danmark, hvor de den 11. januar 2018 rejste med metroen fra Lufthavnen.

Ifølge klageren havde de med rådgivning fra DSB købt et rejsekort, som de begge skulle kunne benytte (rejsekort anonymt). Ved Lufthavnen st. holdt klagerens ægtefælle rejsekortet op foran check ind standen 2 gange, og de regnede med, at de begge var checket ind på rejsekortet.

På strækningen mellem Forum st. og Flintholm st. var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, og da der kun var checket én ind på rejsekortet, blev klageren kl. 20:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren forklarede dem efterfølgende, hvordan man checkede to ind på et rejsekort.

Klagerens ægtefælle anmodede den 16. januar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at de aldrig havde prøvet at checke to ind på et rejsekort før. Efterfølgende overtog klageren klageforløbet.

Metro Service fastholdt den 6. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var checket en person ind på rejsekortet. Metro Service gav klageren en betalingsfrist på 3 uger.

Den 12. marts og den 5. april 2018 fremsendte Metro Service en betalingspåmindelse på 100 kr. med en ny betalingsfrist på 2 uger, fordi klageren stadig ikke havde betalt kontrolafgiften. Den 6. april 2018 anmodede klageren på ny Metro Service om at annullere kontrolafgiften, men klagen indeholdt ikke nye informationer.

Den 9. april 2018 fastholdt Metro Service endnu engang kontrolafgiften, da der ikke forelå nye oplysninger i sagen.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag fremlagt logs, der dokumenterer, at rejsekortet blev udstedt den 31. oktober 2017, at kortet har været brugt til at checke to rejsende ind før, samt at den benyttede check ind stander ikke var fejlbehæftet.

Log fra standen:

Reg. udførelse dato/tid	Modtaget, system dato/tid	Regulativperiode	Handling	Transakttype	Kortnr.	Kortnavn nr.	Rejsenavn nr.	Location
11-01-2018 20:38:42	11-01-2018 20:38:47	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:38:42	11-01-2018 20:38:47	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:38:50	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:38:50	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:04:21	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:04:21	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:07:54	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:08:00	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:08:00	11-01-2018 20:47:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:18:14	11-01-2018 20:38:15	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:18:14	11-01-2018 20:38:15	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:28:28	11-01-2018 20:38:15	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:32:31	11-01-2018 21:10:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:32:31	11-01-2018 21:10:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:36:13	11-01-2018 21:10:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:38:39	11-01-2018 21:10:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:38:39	11-01-2018 21:10:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:50:23	11-01-2018 21:17:10	01-01-2018	Tank op	Tank op	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:50:32	11-01-2018 21:17:10	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn
11-01-2018 20:50:32	11-01-2018 21:17:10	01-01-2018	Check ind	Check ind	306430			København Lufthavn

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at der ikke var checket to ind på rejsekortet.

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 af klageren blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker at der findes information om, hvordan man checker flere rejsende ind på ekstra-check ind-standerne.

Dette er et område med oplagt 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.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og det er ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Da betalingsfristerne for kontrolafgiften, som udløb henholdsvis den 27. februar 2018 og den 26. marts 2018 ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling henholdsvis den 12. marts 2018 og den 5. april 2018 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 200 kr.

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.

Renteloven § 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:

"LAD MIG GIVE EN FORKLARING PAA SITUATIONEN EFTER AT HAVE SNAKKET MED MIN MAND. VI ER ET PENSIONISTPAR PAA 78 OG 72 (RIMELIGT VELSTILLEDE) SOM KOM TIL DANMARK I JANUAR I EN UGE FOR AT SE BOERNEBOERN.

VI VAR SENT PAAA DEN OG I LUFTHAVNEN BAD MIN MAND MIG SKYNDTE MIG MENS HAN BRUGTE REJSEKORTET.

DET VISER SIG AT REJSEKORTET VAR FRA OKTOBER DA HAN VAR I DANMARK TIL EN BEGRAVELSE HVOR HAN ALENE BRUGTE DET. DA HAN ALDRIG TIDLIGERE HAVDE BRUGT DET MED 2 PERSONER TROEDE HAN DA VI BEGGE VAR I DANMARK I JANUAR AT HAN BLOT SKULLE PRESSE DET 2 GANGE MOD SKAERMEN. DET VISTE SIG AT HAN SKULLE INDSTILLE SKAERMEN PAA FLERE PENSIONER HVILKET VI ALDRIG HAVDE PROEVET FOER. DET VISTE SIG DA VI ANKOM TIL FREDERIKSBERG STATION AT DER KUN VAR SLAAET IND PAA 1 PERSON OG DA JEG IKKE VAR SLAAET IND FIK JEG DENNE BOEDE.

HVOR KAN MAN KLAGE OVER DENNE BOEDE. HAVDE VI VAERET UDLAENDINGE OG IKKE TALTE DANSK ER JEG SIKKER PAA AT VI ALDRIG HAVDE FAAET BOEDEN PAA GRUND AF MANGLENDE KENDSKAB. MEN VI ER UDENLNDSDANSKERE OG REJSER ALDRIG MED METROEN OG ALDRIG TIDLIGERE SOM 2 PERSONER. VI KOMMER FOERST TIL DANMARK IGEN I AUGUST MAANED. JEG KLAGER DERFOR OVER DENNE NIDKAERHED I DET DANSKE SYSTEM OG ANMODER OM FRITAGELSE NU HVOR VI ER BLEVET INFORMERET OM

DEN RETTE MAADE AT INDTASTE ET KORT PAA FOR 2 PERSONER. VI BETALER NORMALT ALTID VORES REGNINGER MEN FINDER AT DENNE BOEDE IKKE ER RIMELIG”

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 de 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 metroen.

I den konkrete sag blev klager og hendes mand (et dansk ægtepar bosiddende på Hawaii) billetteret den 11. januar 2018 kl. 20:53 på strækningen Forum station – Flintholm station. Parret fremviste mandens rejsekort hvor blot én person var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de fælles rejseregler kan man blandt andet læse:

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 parrets første henvendelse gav de udtryk for, at de netop var kommet til Danmark den samme aften, som hustruen fik kontrolafgiften, og at de netop havde erhvervet sig rejsekortet og at de derfor ikke var bekendt med proceduren. Se vedhæftede fil.

*Vi er et ældre ægtepar pensioneret, på nuværende tidspunkt er bosiddende i udlandet.
Vi kom til Danmark den 11 januar om aftenen og fik efter rådgivning af DSB et rejsekort som vi begge 2 kunne benytte.
Da vi kom til Metroen i Lufthavnen kylekede vi kortet 2 gange mod det blå punkt og det kom ud af kortet kun*

En del af den almindelige sagsbehandling i henvendelser som denne består blandt andet af, at sagsbehandleren gennemgår rejsehistorikken for det anvendte kort.

Under gennemgang af historikken (som er vedhæftet i sin helhed som PDF-fil) fremgår det imidlertid, at rejsekortet blev købt den 31. oktober 2017 og at der siden har været gennemført 26 rejser inden den 11. januar 2018.

Særligt henleder vi opmærksomheden på, at der – den 27. december 2017 kl. 14:45 – blev foretaget et korrekt check ind af 2 rejsende på Lindevang station. Se 'detaljer fra rejsehistorik'.

På alle check-ind-ekstra kortlæsere er monteret en vejledning (på dansk og engelsk), som fortæller hvordan man checker flere rejsende ind. Se nedenstående fotos fra Lufthavnen station:



Desuden er Lufthavnen station bemandet døgnet rundt, alle årets dage, med metrostewards, der kan give råd og vejledning i alle spørgsmål, der vedrører rejse med metroen.

Efter at have behandlet klagerens henvendelse fastholdt sagsbehandleren kontrolafgiften i en mail af 6. februar 2018, hvorefter vi ikke hørte mere fra klageren. Afgiften blev dog heller ikke betalt, hvorfor vi, pr. mail, fremsendte en betalingspåmindelse den 12. marts 2018. Da afgiften stadig ikke blev betalt blev betalingspåmindelse 2 fremsendt den 5. april 2018.

Først den 6. april 2018 hørte vi fra klager på ny:

06-04-2018 10:08:45 Web : MANGE TAK FOR DIN HENVENDELSE.

LAD MIG GIVE EN FORKLARING PAA SITUATIONEN EFTER AT HAVE SNAKKET MED MIN MAND. VI ER ET PENSIONISTPAR PAA 78 OG 72 (RIMELIGT VELSTILLEDE) SOM KOM TIL DANMARK I JANUAR I EN UGE FOR AT SE BOERNEBOERN.
VI VAR SENT PAAA DEN OG I LUFTHAVNEN BAD MIN MAND MIG SKYNDE MIG MENS HAN BRUGTE REJSEKORTET.
DET VISER SIG AT REJSEKORTET VAR FRA OKTOBER DA HAN VAR I DANMARK TIL EN BEGRAVELSE HVOR HAN ALENE BRUGTE DET. DA HAN ALDRIG TIDLIGERE HAVDE BRUGT DET MED 2 PERSONER TROEDE HAN DA VI BEGGE VAR I DANMARK I JANUAR AT HAN BLOT SKULLE PRESSE DET 2 GANGE MOD SKAERMEN. DET VISTE SIG AT HAN SKULLE INDSTILLE SKAERMEN PAA FLERE PENSIONER HVILKET VI ALDRIG HAVDE PROEVET FOER. DET VISTE SIG DA VI ANKOM TIL FREDERIKSBERG STATION AT DER KUN VAR SLAAET IND PAA 1 PERSON OG DA JEG IKKE VAR SLAAET IND FIK JEG DENNE BOEDE.
HVOR KAN MAN KLAGE OVER DENNE BOEDE. HAVDE VI VAERET UDLAENDINGE OG IKKE TALTE DANSK ER JEG SIKKER PAA AT VI ALDRIG HAVDE FAAET BOEDEN PAA GRUND AF MANGLENDE KENDSKAB. MEN VI ER UDENLNDSDANSKERE OG REJSER ALDRIG MED METROEN OG ALDRIG TIDLIGERE SOM 2 PERSONER. VI KOMMER FOERST TIL DANMARK IGEN I AUGUST MAANED. JEG KLAGER DERFOR OVER DENNE NIDKAERHED I DET DANSKE SYSTEM OG ANMODER OM FRITAGELSE NU HVOR VI ER BLEVET INFORMERET OM DEN RETTE MAADE AT INDTASTE ET KORT PAA FOR 2 PERSONER. VI BETALER NORMALT ALTID VORES REGNINGER MEN FINDER AT DENNE BOEDE IKKE ER RIMELIG

Klagerens nye henvendelse blev naturligvis behandlet, men resultatet er det samme; der var ikke checket 2 personer ind på kortet hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Vi skal beklage, at klager opfatter det danske system som nidkært, men klagers påstand om, at *' hvis hun og hendes mand havde været udlændinge, er hun sikker på at de aldrig ville have fået en bøde'* må vi afvise. Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset om man er dansk eller udlænding, herboende eller turist, voksen, barn, studerende eller pensionist.

Vi kan godt forstå, at man kan være usikker på hvordan man bruger fx et rejsekort, men er samtidigt af den opfattelse, at man så netop bør udvise skærpet opmærksomhed i forhold til at sikre sig, at man gør det rigtige ved fx at spørge personalet eller læse vejledningen på kortlæseren. At være sent på den mener vi ikke kan være undskyldende for ikke at have sikret sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

I den konkrete sag viser rejsehistorikken, at kortet blev købt i oktober 2017 og at det er blevet anvendt til adskillige rejser inden dagen for kontrolafgiften. Historikken viser også, at der tidligere er foretaget en korrekt indcheckning af 2 passagerer på én gang. Vi har naturligvis undersøgt om selve kortlæseren skulle have fejlet, men den har fungeret upåklageligt (se vedhæftede udstyrshistorik), hvilket også underbygges af klagers beskrivelse af, at hendes mand blot holdt kortet op foran det blå punkt 2 gange.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret og da den manglende indcheckning af en ekstra person må tilskrives en betjeningsfejl fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750,- Da der desuden er fremsendt 2 betalingspåmindelser på hver 100 kroner lyder vort samlede krav på 950,-"

Klageren anfører hertil:

"Vi er et aegtepar paa henholdsvis 78 og 73 og er normalt ikke folk der rejser uden billet. (vi er ordentlige mennesker)

Vi er bosiddende i udlandet og rejser derfor aldrig ihvertfald uhyre sjældent med metroen

Min mand var i danmark til en begravelse og fik derfor et kort for foerste gang. At han dengang i eet tilfaelde havde brugt det for 2 personer kan skyldes at han var en del med vores dattr og hun brugte ogsaa kortet. Han har i hvertfald ikke haft nogen instruktion i hvordan man taster ind paa kortet naar der er 2 der rejser.

Da vi kommer til lufthavnen og skal skynde os sender han mig af sted til metroen mens han selv checker os ind. Det er altså ikke mig der begaar noget forkert og har gaaet ud fra at han brugte kortet for begge 2

Han var totalt uvidende om den forkerte metode han brugte ved at trykke kortet paa glasset 2 gange og troede at han havde checket os begge 2 ind korrekt.

Vi er idag efter denne episode klar over hvad man skal goere til vi kommer til danmark i august maaned.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand