

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0110
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY
Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet køb af SMS-billet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på i alt 1500 kr.

Beløbet skal betales 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 forsikringssekskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes medrejsende rejste den 30. marts 2018 med metroen fra Nørreport til Lufthavnen st., hvorfra de skulle videre med tog til Lund i Sverige. De købte lige efter påstigning billetter igennem appen Skånetrafiken.

På strækningen mellem Amager Strand st. og Lufthavnen st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor de kl. 23:44 hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 11. april 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at de ikke havde i sinde at snyde idet rejsen med metroen var inkluderet i gyldighedsområdet for togbilletten til Lund, samt at kontrolløren forsinkede dem, hvorfor de ikke nåede toget, men måtte vente en halv time om natten på det næste tog.

Metro Service fastholdt den 12. april 2018 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det ikke er muligt at tage klagerens gode tro med i vurderingen af kontrolafgifterne, at det fremgår af Skånetrafikens hjemmeside at man skal være i besiddelse af mobilbilletten inden påstigning, og at billetterne ikke var modtaget inden påstigning.

Såhär fungerar det att köpa biljett i Skånetrafikens nya app

- Med Skånetrafikens nya app reser du inom Skåne i ett nytt biljettsystem med personliga zoner.
Här kan du läsa mer om personliga zoner.
- Du kan köpa enkel-, 24-timmars- och 30-dagarsbiljett. Är ni två eller fler som köper en gemensam biljett får ni dessutom 25 procent rabatt.
Här kan du läsa om biljetterna som kan köpas i appen.
- Du måste vara uppkopplad mot Internet när du köper och reser med biljetten.
- Du aktiverar biljetten strax innan du börjar resa. Din biljett är inte giltig förrän du har aktiverat den. Alla biljetter du köpt i appen hittar du under "Biljetter".
- Du kan ha flera aktiva biljetter igång samtidigt i appen.
- Förköpta biljetter kan du aktivera i upp till ett år efter köptillfället.
- Betala med faktura eller betalkort, MasterCard och VISA, direkt i appen. Det fungerar med både svenska och utländska betalkort.
- Ska du resa till Danmark är det vissa saker som fungerar lite annorlunda. Här kan du läsa mer om resor till och från Danmark med vår nya app.
- Ska du resa till andra län? Då kan du använda vår app [Reseplaneraren](#).
- För att använda appen krävs Android 5.0 eller iOS 10.0.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at de ved kontrollen den 30. marts 2018 foreviste mobilbilletter, som var købt efter påstigning på metroen.

Kontrolafgifterne blev dermed pålagt med rette.

Købet af en efterfølgende billet til Skåne, som ville være gyldig i det område, hvor klageren og den medrejsende blev kontrolleret, kan i den konkrete sag ikke føre til et andet resultat.

Ifølge selvbetjeningsprincippet er det passagerernes eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel under hele rejsen. Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det at billetter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af den måde, hvorpå kontrollen foregik, idet det billetterende personale er berettiget til at tilkalde politiet for at fastslå identiteten på passagerer, som rejser uden gyldig rejsehjemmel, hvis disse ikke vil fremvise ID.

Hvis stewarden har oplyst klageren om, at de ved en efterfølgende klage ville få eftergivet kontrolafgifterne, medfører dette efter ankenævnets opfattelse ikke i den konkrete sag, at Metro Service er forpligtet til at frafalde kontrolafgifterne, men ankenævnet henstiller til Metro Service om at instruere det billetterende personale i ikke at komme med forhåndstilkendegivelser om udfaldet af en given klage.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I will write this in English because my danish is far from perfect.

What happened to me (and my friend) was that late in the evening of the good friday we ran aboard one of the metro trains in a big hurry trying to make the last train to Lund, Sweden. For some reason all the later trains to Lund was cancelled this night. We only had a few stations to travel. On the station right after we had boarded, just after my friend purchased our duo-ticket, the controllers arrived. They claimed that our ticket had been bought after boarding which was barely, barely true. We explained clearly that we were travelling back to Sweden and that the Metro train then is included in the price. They were not very tolerant and did not behave very respectful towards us. One of them was almost a bit hostile and definately not polite in a professional manour. When they asked us for ID we first refused on the grounds that they have no right what so ever to do so. One of the controllers then lied straight to our faces and said that he did have that right. When we then, rightfully, held our ground they threatened to call the police. If we had not been in such a hurry we would have been completely fine with involving the police since we did not deserve the fines. But then the less aggressive one of the controllers told us that them writing us up was more a formality than anything else and that we easily could appeal and would not have to pay. That statement plus the fact that we really needed to make our train were the only reasons we even accepted the fines at all without involving the police. So we accepted and still did not make our train due to the process of signing our undeserved fines which ruined our plans for the evening. And as if having to write this appeal plus missing our train was not enough, then our appeal got rejected. In the decision makers defense I did not write our first appeal this thoroughly but it still should have been enough for them to see the mistake.

Firstly we would like the fines to be stricken.

Secondly, and especially if our fines should stand, we would like the controllers to be reported for their unprofessional behaviour and for making us accept the fine under false pretences."

Indklagede anfører følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk and on Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In the case in question, the complainant and his friend was met by two stewards inspecting tickets on the 30th of March 2018 at 23:44 after the train left Amager Strand station and Lufthavnen station.

The complainants have thus written in their inquiries:

Me and my friend got our Control fee tickets on the grounds that we should have payed before getting aboard the Metro. This happened around midnight and we had not been aboard the metro for more than 2 min, 1 or 2 stations, when the controllers boarded. My friend [] and I shared a duo-ticket (we were headed back to Sweden across the oresund bridge) which he bought right after we stepped on the metro. It was not purchased beforehand which it should have been but literally right after we stepped on the Metro. Besides, we were going to Sweden and the metro ride is then

and

What happened to me (and my friend) was that late in the evening of the good friday we ran aboard one of the metro trains in a big hurry trying to make the last train to Lund, Sweden. For some reason all the later trains to Lund was cancelled this night. We only had a few stations to travel. On the station right after we had boarded, just after my friend purchased our duo-ticket, the controllers arrived. They claimed that our ticket had been bought after boarding which was barely, barely true. We explained clearly that we were travelling back to Sweden and that the Metro train then is included in the price. They were not very tolerant and did not behave very

We are a little surprised at this complaint. In their inquiries to Metro as well as to the Board of Appeal, the complainants themselves state that they first bought their ticket (on the mobile phone) after they had boarded the train.

The ticket the complainants purchased on the mobile phone is from Skånetrafiken. When you buy that type of ticket at Skånetrafiken you will be advised that the ticket must be activated before boarding (see below). And according to the complainants' own explanation, they were also fully aware of this condition, but chose to override it because they were in a hurry.

Såhär fungerar det att köpa biljett i Skånetrafikens nya app

- Med Skånetrafikens nya app reser du Inom Skåne i ett nytt biljettsystem med personliga zoner.

Här kan du läsa mer om personliga zoner.

- Du kan köpa enkel-, 24-timmars- och 30-dagarsbiljett. Är ni två eller fler som köper en gemensam biljett får ni dessutom 25 procent rabatt.

Här kan du läsa om biljetterna som kan köpas i appen.

- Du måste vara uppkopplad mot Internet när du köper och reser med biljetten.
- Du aktiverar biljetten strax innan du börjar resa. Din biljett är inte giltig förrän du har aktiverat den. Alla biljetter du köpt i appen hittar du under "Biljetter".
- Du kan ha flera aktiva biljetter igång samtidigt i appen.
- Förköpta biljetter kan du aktivera i upp till ett år efter köptillfället.
- Betala med faktura eller betalkort, MasterCard och VISA, direkt i appen. Det fungerar med både svenska och utländska betalkort.
- Ska du resa till Danmark är det vissa saker som fungerar lite annorlunda. Här kan du läsa mer om resor till och från Danmark med vår nya app.
- Ska du resa till andra län? Då kan du använda vår app **Reseplaneraren**.
- För att använda appen krävs Android 5.0 eller iOS 10.0.



In the common travel rules, which also apply to passengers in the Metro, you can read about mobile tickets:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

There is therefore no doubt that you must have a valid ticket before boarding the train. Even if the ticket you may buy after boarding is valid for the area etc. in which you are controlled is not relevant.

The complainants also write:

bought after boarding which was barely, barely true. We explained clearly that we were travelling back to Sweden and that the Metro train then is included in the price. They were not very tolerant and did not behave very respectful towards us. One of them was almost a bit hostile and definitely not polite in a professional manner. When they asked us for ID we first refused on the grounds that they have no right what so ever to do so. One of the controllers then lied straight to our faces and said that he did have that right. When we then, rightfully, held our ground they threatened to call the police. If we had not been in such a hurry we would have been completely fine with involving the police since we did not deserve the fines. But then the less aggressive one of the controllers told us that them writing us up was more a formality than anything else and that we easily could

and

appeal and would not have to pay. That statement plus the fact that we really needed to make our train were the only reasons we even accepted the fines at all without involving the police. So we accepted and still did not make our train due to the process of signing our undeserved fines which ruined our plans for the evening. And as if having to write this appeal plus missing our train was not enough, then our appeal got rejected. In the

When the stewards did not just listened to the complainants' explanations, it is due to the fact that our stewards may not undertake any sort of case processing but may only refer to written inquiries to our Customer Service Department if the passenger wishes to object to the fare evasion ticket.

With regard to call for police, the stewards have acted in full compliance with the rules. Thus, in the aforementioned travel rules it is described:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Even though we understand that you can be in a hurry, it does not relieve the duty to have a valid tickets before boarding the train.

We are sorry that the complainants did not reach their connection, but according to their own statements, the complainants did not contribute to a smooth and trouble-free ticket control since they neither would show ID nor sign for receipt of the fare evasion tickets.

Considering the above, we maintain our claim on both fare evasion tickets – no. [...] and [...] - of each DKK 750,- the total sum of DKK 1.500,-"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand