

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0200

Klageren: XX på vegne af sin søn YY
2300 Kbh S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift grundet manglende zoner på periodekort

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

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 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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.

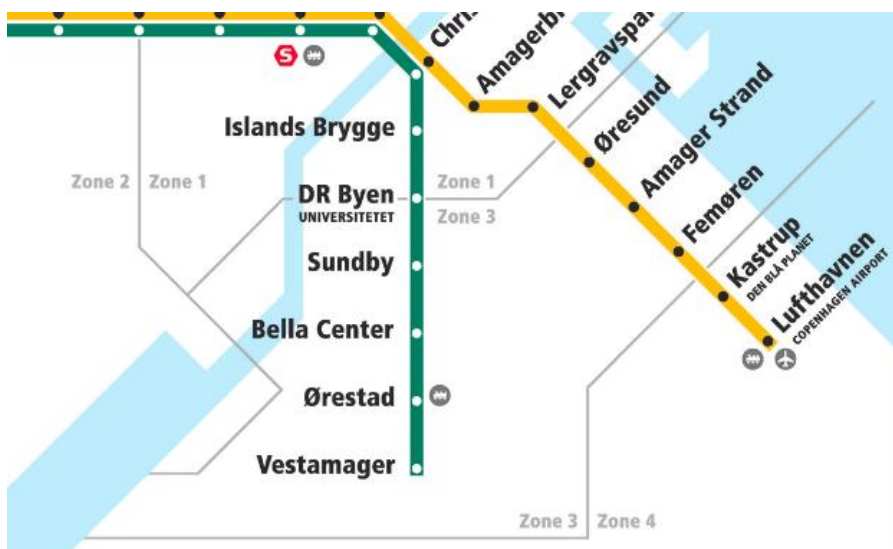
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn rejste den 5. september 2018 med metroen fra Islands Brygge st. i zone 01 i retning mod Bella Center st. i zone 03. Da hans periodekort var gyldigt til zone 01 og 02, havde han gyldig rejsehjemmel ved ombordstigning, men ville undervejs købe en tillægsbillet til zone 03 i periodekort app'en.

Han opdagede dog, at dette ikke kunne lade sig gøre, fordi periodekortet var koblet til et kreditkort, som ikke længere var gyldigt. Han skrev derfor en sms til klageren, som informerede ham om at købe en SMS-billet. Men inden han nåede dette, steg stewards om bord på DR Byen st.

DR Byen st. ligger på en zonegrænse mellem zone 01/03. Dette betyder at passagerer, som stiger ud på stationen i retning fra zone 01, ikke skal have zone 03 på deres rejsehjemmel, mens passagerer, som rejser fra stationen i retning mod zone 03, skal have billet til zone 03. Når dørene lukkes på DR Byen st. skal passagerer mod Bella Center st. derfor have billet til zone 03.



Klagerens søn blev derefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort, idet kontrollen ifølge den elektroniske kontrolafgift skete, efter metroen havde forladt DR Byen st.

Klageren anmodede den 6. september 2018 Metro Service om at annullere sønnens kontrolafgift og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at det var hendes kreditkort, der var tilkoblet periodekortet, og det var blevet skiftet, efter at de havde fornyet periodekortet sidst, hvorfor hun ikke havde tænkt over at få ændret oplysningerne i sønnens app.

Metro Service fastholdt den 7. september 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at sønnen burde være steget af metroen og billetteret på anden vis, inden metroen forlod gyldighedsområdet for hans periodekort.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Periodekortet var gyldigt i zone 01 og 02, men ikke i zone 03, hvor klagerens søn befandt sig ved kontrollen.

Kontrolafgiften for manglende zone blev dermed pålagt med rette.

Mobiltillægsbilletter skal være modtaget på telefonen, inden passageren forlader periodekortets gyldighedsområde.

Ankenævnet bemærker, at hvis klagerens søn var steget af Metroen på DR Byen st., ville der ikke have været hjemmel til at pålægge ham en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker videre, at pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da 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.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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. marts 2018, 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 er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

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:

”Min søn [yy] tog metroen d.5. september om morgenen fra Islands Brygge (som er vores nærmeste metro st) mod Bella Center. Islands Brygge ligger i zone 1, [yy] havde et gyldigt periodekort (I zoner 1 og 2), så han havde en fuld ret at komme i metroen der. Samtidigt var han i gang med at købe tillægsbillet til zone 3 (som skifter ved næste station Danmarks Radio). [yy]’s kort er tilknyttet til mit kreditkort og han var ikke klar over at mit kreditkort udløb d.1.september. Jeg havde glemt at opdatere oplysninger på min søns telefonapp. [yy] sms’ede straks til mig da problemet opstod, fordi han VILLE købe det manglende billet. Han kunne ikke finde på at snyde. Jeg skrev tilbage hvordan han alternativt kan købe billet ved at sende sms til 1415. Imens stoppede metroen ved Danmarks Radio og billetkontrolører kom ind. Hvis [yy] forlod metroen her, som det anbefales i svaret fra Metro Service, ville det blive opfattet som flygt og han havde stadig fået en bøde. Han var helt lovligt kommet ind i metroen med gyldigt kort og var i gang med at købe tillægsbillet. [yy] har benyttet sig af det offentlige transport siden han var helt lille og har aldrig fået en bøde før. Han

kender og overholder reglerne; det var ikke hans skyld at jeg ikke havde opdateret kreditkortoplysninger og billetkøb var forsinket. Det var også første gang det skete. [yy] fik alligevel en kontrolafgift på 750 kr. Jeg skrev til Metro Kundeservice, sendte alle oplysninger, inkl. sms udveksling med [yy] denne morgen, og bed om at nedsætte kontrolafgiften. Men de har ikke uddybet sig i sagen, bare fortalt at der findes et zonekort på alle stationer...

Vi forventer at Metro Service nedsætter kontrolafgiften, fordi [yy] havde ikke en chance at stige af metroen inden han nåede til zone 3, da problemet med tilkøbsbillet opstod. Han begyndte rejsen helt lovligt i zone 1 med et gyldigt kort. Der er bevis at [yy] forsøgte at købe billet inden zone 3 og beviset (sms udveksling) blev sendt til Metro Selskabet. Vores familie tager metroen hver eneste dag, [yy] har aldrig fået en kontrolafgift før og burde ikke ligestilles med folk som snyder bevidst. Jeg har talt med en del bekendte og kollegaer - det er ret almenelig at kontrolafgift på 750 kr bliver nedsat til 150 kr i lignede tilfælde."

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 klagers 16 årige søn billetteret den 5. september 2018 kl. 07:37 efter toget havde forladt DR Byen station (zone 01/03) i retning mod Bella Center station (zone 03). Sønnen fremviste et mobilt periodekort gyldigt for zonerne 01 og 02. Da sønnen ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 03 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

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).

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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, f.eks. 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 (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden 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.

I den konkrete sag gør klager gældende at:

- Hendes søn havde til hensigt, at købe en mobil tillægsbillet.
- At hele familien rejser med Metro hver eneste dag.
- At klager havde glemt at opdatere sine kreditkortoplysninger og at sønnen derfor ikke kunne gøre for, at han ikke kunne købe en mobil-billet.
- At sønnen aldrig tidligere har fået en afgift og derfor ikke bør sidestilles med bevidste snydere.
- At klager mener at vide, at det er helt almindelig procedure i denne type sager, at kontrolafgiften bliver nedskrevet til 150,- kroner.

En af årsagerne til, at en mobil rejsehjemmel skal være endeligt modtaget på den bærbare enhed inden ombordstigning er blandt andet, at der kan være problemer med fx betalingen. Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at sønnen får en kontrolafgift fordi klager ikke havde opdateret betalingsoplysningerne, men vi mener dog ikke, at det er en handling som Metro kan gøres ansvarlig for. Hvis klagers søn havde iagttaget reglen om, at en mobilbillet skal være endeligt modtaget på enheden inden han steg ombord, ville han ikke være kommet i en situation som denne. En mobilbillet kan sidestilles med en almindelig papirbillet, som man køber i automaten. Papirbilletten skal man også købe inden man stiger ombord, og hvis man af en eller anden årsag ikke kan betale billetten i automaten må man finde en anden måde, at skaffe en billet på, det er ikke tilladt blot at stige ombord på toget.

I vort svar til klager af 7. september skriver vi således:

Det er ærgerligt at ikke fik købt en tilkøbsbillet inden han forlod zone 01. Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Kan man ikke få det til at lykkes, så skal man stige af metroen og købe billet, inden man forlader zonerne, der er på ens pendlerkort.

I sin henvendelse til Ankenævnet giver klager udtryk for, at DR Byen er i zone 03 og at hvis sønnen var stået af dér, blive han være blevet betragtet som én der flygtede fra kontrol.

DR Byen ligger på en zonegrænse og dermed i både zone 01 og zone 03, hvilket man kan se på de zone- og informationskort, der er opsat på samtlige stationer.

Ifølge klager startede sønnen sin rejse på Islands Brygge station (zone 01) og havde til hensigt at rejse til Bella Center i zone 03. Som rejsereglerne anviser skal man anskaffe gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord. I den konkrete sag kunne sønnen nemt være stået af på DR Byen da han opdagede, at han ikke kunne købe billet og ville da stadig have befundet sig i det område hans periodekort dækkede.

Vi må understrege, at vi ikke betragter klagers søn - eller nogen andre kontrolafgiftsmodtagere - som bevidste snydere; det har vi ingen forudsætninger for at kunne vurdere. Derfor forholder vi os ene og alene til

fakta, og fakta i denne sag er, at klagers søn ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Da årsagen til den manglende billet kan ikke tilskrives forhold som Metro er ansvarlig for, og da kontrolafgiften således er pålagt med rette kan den ikke nedskrives. At klagers søn rejser med Metro hver dag og ikke tidligere har fået en afgift er ikke relevant.

Klagers udsagn om, at det er almindeligt, at lignende sager bliver nedskrevet til 150 kroner er os ubekendt. Når og hvis vi nedskriver en kontrolafgift er det typisk hvis man har glemt sit periodekort derhjemme og fremsender kopi af et gyldigt kort inden for 14 dage, eller hvis en mobilbillet – indkøbt før ombordstigning – ikke kan fremvises fordi telefonen fx er løbet tør for strøm. I de tilfælde hvor nedskrivning kommer på tale reduceres kontrolafgiften ikke til 150,- men til 125,- kroner.

I lyset af ovenstående fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750,- kroner.”

Hertil har klageren anført:

Sagsbehandleren skriver at "Hvis klagers søn havde iagttaget reglen om, at en mobilbillet skal være endeligt modtaget på enheden inden han steg ombord, ville han ikke være kommet i en situation som denne". Hvis Carl ikke havde haft et gyldigt måneds kort i zone 1 og 2 så havde han ikke steget om bord før billet er på plads, men han havde jo et gyldigt billet på Islands Brygge og havde ret at tage metroen derfra. Han var i gang med at bestille tillægsbillet og andre gange var der altid tid nok inden metroen nåede zone 3.

- Sagsbehandleren skriver også "DR Byen ligger på en zonegrænse og dermed i både zone 01 og zone 03, hvilket man kan se på de zone- og informationskort, der er opsat på samtlige stationer.

Ifølge klager startede sønnen sin rejse på Islands Brygge station (zone 01) og havde til hensigt at rejse til Bella Center i zone 03. Som rejsereglerne anviser skal man anskaffe gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord. I den konkrete sag kunne sønnen nemt være stået af på DR Byen da han opdagede, at han ikke kunne købe billet og ville da stadig have befundet sig i det område hans periodekort dækkede".

Billetkontrollører steg om bord på DR Byen og var på vej mod Carl, mens han stadig prøvede at købe tillægsbillet. Skulle Carl "skubbe dem til side og løbe ud af metroen"? Så havde han åbenbart gjort det rigtige... Men Carl havde respekt og tillid til Metro personale så han begyndte at tale med dem og forklarede problemet - at billetkøb var uventet forsinket. Man kunne forvente at Metro service ville hjælpe i denne situation og bare fortælle Carl hvordan han kunne købe et tillægsbillet (som jeg på det tidspunkt også havde skrevet til ham). Carl skulle til Bella Center og så videre med bus 4a til Sankt Annæ gymnasium - så det var ikke tale om snyd, man skal også vise et gyldigt billet når man stiger ombord i bussen i zone 3. Mens Carl talte med billetkontrolløren, havde metroen lukket døre og kørt videre ind i zone 3. Og så istedet for at få det hjælp som en kunde kunne forvente, fik Carl en kontrolafgift på 750 kr!

Det er næsten på grænsen at Metroselskabet misbruger mindreåriges tillid for at indkassere kontrolafgift, mens turister som "spiller uvidende" og misbrugere på vej mod Christianshavn slipper fri, fordi det ikke er muligt at forfølge dem.

Til sidst skriver sagsbehandleren "I de tilfælde hvor nedskrivning kommer på tale reduceres kontrolafgiften ikke til 150,- men til 125,- kroner"

Jeg beklager fejlen - at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr, hvis det ikke kan annulleres helt, er i orden.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Det er korrekt, at klagers søn havde gyldigt periodekort til zonerne 01 og 02 og dermed havde gyldig rejsehjemmel fra Islands Brygge til og med DR Byen station. Men hvis han ikke *steg af toget* på DR Byen, men i stedet fortsatte sin rejse derfra så havde han ikke længere gyldig billet og skulle derfor – inden toget forlod DR Byen – have sørget for, at have gyldig billet.

Som klager forklarer det, så forsøgte sønnen at bestille billet inden han nåede til DR Byen og dermed var han også klar over, at købet ikke kunne gennemføres. Og derfor skulle klagers søn være stået af toget og ikke være stået på igen førend han havde en gyldig billet til den videre rejse. Der er ikke tale om, at vi opfordrer til, at klagers søn skulle have valgt at skubbe til stewarderne og stikke af som klager foreslår, sønnen skulle blot, på eget initiativ, være stået af toget og have bragt sin rejsehjemmel i orden inden han rejste videre.

Vi må bestemt afvise, at vi ”misbruger mindreåriges tillid og lader turister og misbrugere slippe fri” – det er en opfattelse, der alene må stå for klagers regning.

Da det er hævet over enhver tvivl, at klagers søn ikke havde billet til zone 03 hvor han blev billetteret, og da den manglende billet ikke skyldes en fejl hos Metro men derimod, at klager ikke havde opdateret betalingsoplysningerne til mobilkøb, fastholder vi at kontrolafgiften er pålagt med rette og opretholder således vort krav om betaling af samme på kr. 750,-

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand