

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0229
Klageren:	XX 8700 Horsens
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende rejsehjemmel. Købte to billetter i billetautomaten, men medtog kun den ene.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften Indklagede fastholder kontrolafgiften samt to rykkergebyrer på i alt 200 kr.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

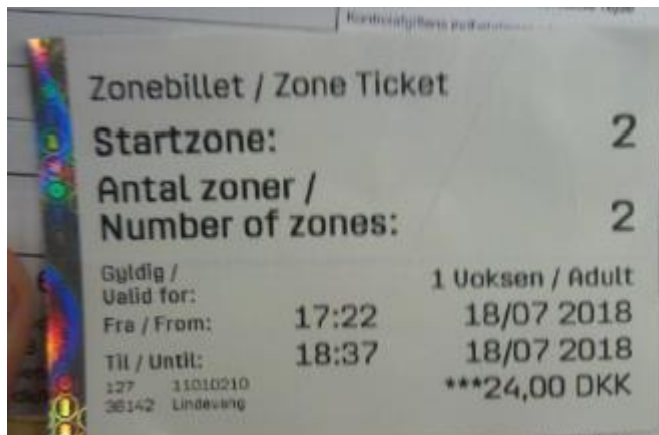
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle sammen med sin kæreste rejse med metroen fra Lindevang st. til Christianshavn st. Klageren købte to billetter i billetautomaten på stationen og steg herefter med kæresten ombord på metroen. Klageren havde imidlertid kun medtaget én billet fra automaten, idet han var af den opfattelse, at begges rejsehjemmel fremgik, som det er tilfældet, når man køber billetter til DSB Intercity, hvor antal rejsende fremgår af én billet.

På strækningen var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da de kun kunne fremvise én gyldig billet, blev klageren kl. 17:30 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Billetten så således ud:



Klageren anmodede den 31. juli 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at de havde købt to billetter, hvilket fremgik af deres bankudtog, at de ikke var klar over, at der går 5-10 sekunder fra den ene billet udskrives til den næste udskrives, at han ikke tidligere havde købt billet til metroen i en automat, samt at man ikke står og venter ved automaten, når man har sagt "nej" til dankortkvittering. Han vedhæftede foto af kontoudtog:



Metro Service fastholdt den 1. august 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klager ikke kunne fremvise en gyldig billet ved billettering i metroen, samt at billetter er upersonlige og efterfølgende visning ikke kan accepteres, hvorfor forevisning af kvittering eller bankudskrift heller ikke kan føre til annullering af kontrolafgiften.

Den 18. juli 2018 og den 30. august 2018 pålagde Metro Service to rykkergebyrer på hver 100 kr., da kontrolafgiften fortsat ikke var betalt. Klageren henvendte sig telefonisk den 1. oktober 2018 til Metro Service og oplyste, at han ikke havde modtaget deres svar, hvorfor de ikke kunne opkræve rykkergebyrer, og at han ville klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Det fremgår af ankenævnets sagsakter, at klageskemaet blev udfyldt den 5. august 2018, og at klageren anførte trafikvirksomhedens afgørelsesdato som 1. august 2018. Klagen blev dog først oprettet den 9. oktober 2018, hvor ankenævnet modtog klagegebyret fra klageren.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren og dennes kæreste kunne ved kontrollen i metroen den 18. juli 2018 alene forevise én gyldig billet, hvorfor kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

Ifølge rejsereglerne er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren har oplyst, at han undlod at se nærmere på billetten, idet han antog, at den gjaldt for to rejsende. Hvis han imidlertid havde set på billetten, ville det være åbenbart for ham, at billetten alene var gyldig for én voksen og havde en værdi af 24 kr.

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeleveren på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

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 oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at en kvittering eller et bankudskrift kan betragtes som en billet, er det vores opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet finder, at Metro Service har været berettiget til at opkræve de to rykkergebyrer på hver 100 kr., idet det ikke kan lægges til grund som anført af klageren, at han ikke havde modtaget Metro Services afgørelse om at fastholde kontrolafgiften, hvori der var fastsat en betalingsfrist. Klageren har selv til ankenævnet oplyst i sin klage af 5. august, at han havde modtaget en afgørelse dateret 1. august 2018 fra Metro Service.

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. marts 2018 og opdateret 1. november 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 på 750 kr. for voksne. 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.

Lov om renter ved forsinket betaling:

”§ 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.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min Kæreste og jeg skulle med metroen. Vi købte derfor to stk voksen billetter. Da vi står i metroen og der kommer kontrol, viser vi billetten til kontrolløren. vi finder her ud af, at den billet vi har kun gælder til en person og at den anden billet ligger oppe i automaten. Vi siger til kontrolløren at vi har købt to stk og at vi gerne vil gå ind i vores netbank og fremvise at der også er hævet penge for to billetter. Dette acceptere kontrolløren ikke og skriver bøden til os. Vi æger os selvfølgelig rigtig meget. Der kom kun den ene billet ud. Da vi en anden dag skal køre med metroen, finder vi ud af at der går ca 10 sekunder fra en billet er udskrevet til den næste bliver udskrevet. Når man ikke ved det, står man desværre ikke og venter, når man tænker man jo har fået sin billet.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, 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 bemandede 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 hans kæreste billetteret den 18. juli 2018 kl. 17:30 på strækningen Lindenvang station – Christianshavn station. Parret fremviste tilsammen 1 voksenbillet. Da blot den ene af de to rejsende havde en gyldig billet blev der udskrevet en kontrolafgift til klager efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

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. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan

Og

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 kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper 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.

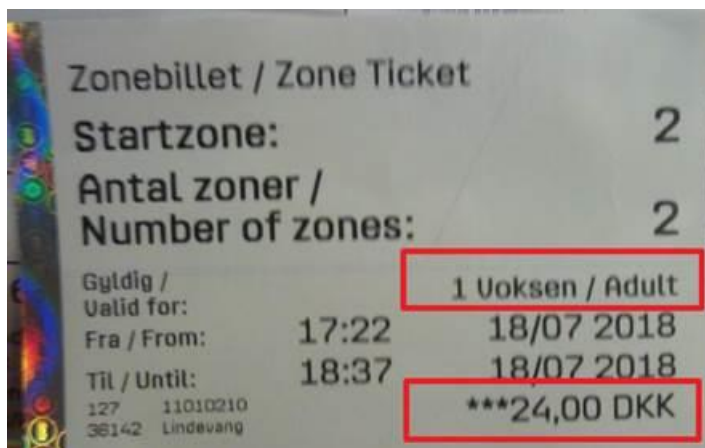
Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7.1. 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 nultrin rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset

Herunder er indsat det foto stewarden tog af billetten i kontrolsituationen. Af billetten fremgår tydeligt, at der er tale om en billet, der er gyldig for 1 voksen/adult og at billetten har en værdi af 24,00 kroner. Hvis parret, som rejserreglerne foreskriver, havde kastet et blik på det stykke papir de stod med i hånden ville de med det samme have været klar over, at over, at der måtte være endnu en billet i automaten.



Klager oplyser, at der går 10 sekunder mellem at billetterne bliver udskrevet og gør gældende, at når man ikke ved, at der skal komme mere end én billet, så bliver man ikke stående.

Som nævnt ovenfor, står det tydeligt på billetten hvad den er gyldig for/til. Derudover kan vi oplyse, at der går 3 sekunder mellem printning af billetter købt i samme handel og at lyset blinker i den 'skuffe' som billetterne falder ned i, se nedenstående eksempel.



Klager giver udtryk for, at parret tilbød, at gå ind i deres netbank (på mobilen) og dermed vise stewarden, at de havde betalt 48 kroner, men at stewarden ikke ville acceptere parrets forslag.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse. Stewardens handling er således i fuldkommen overensstemmelse med gældende regler.

I sin henvendelse til Metro har klager vedhæftet et screenshot af et kontoudtog som viser, at der et blevet foretaget et køb pålydende 48,- kroner på Lindevang station.

At kunne bevise, at der er foretaget et køb på et beløb, der svarer til 2 billetter er dog ikke tilstrækkeligt grundlag til at kunne få en kontrolafgift annulleret. Da der er tale om upersonlig rejsehjemmel er en billet udelukkende gyldig for ihændeoveren i billetteringssituationen. En upersonlig rejsehjemmel kan overdrages til 3. person, hvorfor efterfølgende visning af billet eller kontoudtog ikke accepteres.

Klager var i telefonisk kontakt med os den 1. oktober 2018. Sagsbehandleren gjorde et notat på sagen:

Beskrivelse

01-10-2018 11:36:54 VAL : kunde har ikke modtaget vores svar. Han har modtaget to betalingspåmindelser. Jeg oplyser at vi har sendt svar dagen efter hans indsigelse. Jeg får verificeret mailadressen og sender ham svaret + betalingskort. Han vil gå til ankenævnet.

Når vi kigger på det klageskema klager har udfyldt hos Ankenævnet kan vi se, at skemaet er dateret den 5. august 2018 kl. 21:01. Af klageskemaet fremgår 'Dato for afgørelse', som er den 1. august 2018. Det underer os, at klager – den 5. august 2018 – kan udfylde et skema hvori han oplyser 1. august som dagen for afgørelsen og dernæst ringe til os præcist 2 måneder efter og oplyse, at han aldrig har modtaget afgørelsen, men udelukkende 2 betalingspåmindelser.

Med henvisning til reglerne om, at efterfølgende fremvisning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres, samt det faktum, at klager ikke havde gyldig billet ved kontrol fastholder vi, at kontrolafgift nr. 0074xxxx blev pålagt med rette og fastholder således også vort krav om betaling af samme. Derudover er der, den 30. august 2018 samt den 26. september 2018, påløbet betalingspåmindelser á 100 kroner hvorfor vort samlede krav lyder på 950,- kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (2016-0132, 2017-0150, 2017-0213 og 2018-0020), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand