

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0276
Klageren:	XX 1307 København K.
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. da klageren ikke havde billet, men ved en fejl havde medtaget en tidligere kundes kvittering
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder kontrolafgiften
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.

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 landede i Kastrup lufthavn den 26. november 2018. Efter bagageudlevering var der ifølge klageren ca. 25 min. til, at klageren fra kl. 17 kunne benytte sit pensionistpendlerkort, og da hun ikke havde sit rejsekort med, besluttede hun sig for at købe en billet i billetautomaten. Beløbet blev betalt med dankort, men klager medtog ved en fejl en tidligere kundes kvittering for et billetkøb på 72 kr. og ikke sin egen billet.

Herefter steg hun om bord på metroen, og på strækningen mellem Femøren st. og Kongens Nytorv st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun fremviste kvitteringen på 72 kr. og herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Klageren anmodede den 27. november 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at hun havde købt en billet til 36 kr., hvilket fremgik af hendes bankudtog.

Metro Service fastholdt den 27. november 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det ikke er muligt at få en kontrolafgift afskrevet af den årsag, at man fejlagtigt har medbragt en tidligere passagers kvittering.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 26. november 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hun foreviste en tidligere kundes kvittering og ikke sin egen billet.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren kan fremvise et bankudskrift for køb af billet til 36 kr., kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten er upersonlig og et ihændehaverbevis og skal kunne forevises på forlangende ved kontrollen. Efterfølgende indsendelse af en upersonlig billet kan ikke sidestilles med, at passageren var i besiddelse af og fremviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Hvis klageren havde kigget på kvitteringen, således som rejsereglerne foreskriver, ville hun have kunnet konstatere, dels at der var tale om en kvittering og ikke en billet og dels at beløbet ikke stemte overens med det beløb, hun havde betalt for billetten.

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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg landede i Kastrup den 26/11 kl. 16.05 og efter bagageudlevering var der ca. 25 min. til jeg kunne benytte mit pendlerkort. Jeg havde desværre ikke fået mit rejsekort med og købte derfor en billet i automaten. Det er første gang at jeg benyttede automaten, da jeg som sagt både har pendlerkort og rejsekort. jeg var ikke klar over at billetten først falder ned i skålen når man fjerner betalingskortet, og da skålen lyste tog jeg fejlagtigt hvad jeg troede var billetten men som viste sig at være en kvittering fra et tidligere køb. Kvitteringen lyder på kr. 72,00. Jeg købte en billet til kr. 36,00. Som jeg skrev i min klage, kan jeg fremvise bevis for beløbet på mit bankudtog, og at det er trukket i Kastrup lufthavn.

Jeg håber at ankestyrelsen kan se, at det er så åbenlys fejl begået af en meget rejsetræt passager.”

Indklagede anfører følgende:

”Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance vedrørende ovenstående klagesag.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forud-

sætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk, samt af informationen på stationernes informationstavler.

Af de fælles rejseregler fremgår det blandt andet:

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.

De fælles landsdækkende rejseregler kan ses på følgende link:

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Ved alle perrondøre er der opsat klæb, hvor kunderne gøres opmærksom på, at de skal huske gyldig billet samt at konsekvensen ved manglende gyldig rejsehjemmel er en kontrolafgift på kr. 750.



I den konkrete sag ville klager selv have kunnet konstatere, at slippen hun tog fra udfaldsskålen ikke var hendes billet, dels da det af slippen fremgik, "Dette er en kreditkortkvittering – ikke en

billet” og dels da den anførte pris var en anden, end den hun lige havde godkendt på skærmen. Sidstnævnte anfører hun selv i henvendelsen til ankenævnet. Netop i situationer, som måtte være uvante (i dette tilfælde ved køb af billet), er det vigtigt at orientere sig og tjekke det leverede.

Når der købes en almindelig billet, er denne upersonlig, og kan benyttes/overdrages til 3 person. Det er således ikke muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af efterfølgende visning af billet eller fremsendelse af et kontoudtog.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i ved ikke at have tjekket slippen, inden hun forlader billetautomaten, men da vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro eller om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling - vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen kunne forevises gyldig rejsehjemmel, og det kunne der ikke i den konkrete situation.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften korrekt udstedt, da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og vi fastholder derfor vort krav.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser truffet af Ankenævnet i sammenlignelige sager - <https://www.abtm.dk/afgorelser/?showcat=13349> ”

Klageren anfører hertil:

”Ud over at gentage grundreglen skriver Kundeservice bl.a.: ”Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i ved ikke at have tjekket slippen, inden hun forlader billetautomaten, men da vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro eller om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling – ”Jeg kan hverken se logikken eller det rimelige i at I Metro har en klageinstans der ønsker at behandle alle passagerer ens. Specielt, som i mit tilfælde, hvor der kan fremvises bevis for at jeg har købt billet i god tro, men på grund af manglende erfaring med hensyn til kontantkøb fejlagtigt og i god tro får fat i en kvittering i den tro at det er gyldig billet. På det grundlag afviser jeg Metros begrundelse for at fastholde kontrolafgiften.”

Indklagede anfører hertil:

”Hermed vores kommentarer til klagers mail af 30. december 2018.

Vi må igen påpege, at netop når klager foretager en handling, hun ikke er vant til, må det forventes, at opmærksomheden er skærpet ekstra; at det leverede tjekkes. Havde klager tjekket det leverede, ville hun have kunnet konstatere, at der var tale om en kvittering og ikke en billet samt at den anførte pris var en helt anden, end den der fremgik af skærmen.

I denne forbindelse kan vi referere til de fælles landsdækkende rejseregler - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> - hvor det under pkt. **2.4 Brug af rejsehjemmel** fremgår:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

En billet er, som tidligere nævnt, upersonlig, og vil derfor kunne overdrages til 3. person. Dette er årsagen til, at efterfølgende visning af billetten, eller udskrift fra bank, ikke godtages.

Vi har ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt der i en konkrete sag er handlet i god eller ond tro, og vi forholder os derfor alene til de fælles rejseregler der gælder på området og hvoraf det fremgår, at det er passagerens ansvar inden påstigning at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kan der ikke på forlangende forevises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift.

Baseret på ovenstående fastholder vi uændret vort krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand