

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0052
- Klageren:** XX
3700 Rønne
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet mobilpendlerkort – klageren glemte at forny sit kort, fordi hun blev syg
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften nedsat efter reglen om glemt kort og gør gældende, at pendlerkortet var gyldigt på dagen for hendes rejse, idet hun fornyede kortet straks, da hun blev klar over forglemmelsen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosat på Bornholm og pendler til arbejde i København, rejste den 12. februar 2019 med Metroen fra Københavns Lufthavn. Da Metroen havde forladt Lufthavnen st. var der kontrol, og klageren kom i tanke om, at hun havde glemt at forny sit mobilperiodekort, som var udløbet den 2. februar 2019 kl. 03:59. Hun påbegyndte fornyelsen af periodekortet, da hun så stewarden, men nåede ikke at færdiggøre denne, før hun blev billetteret.

Da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev hun herefter kl. 06:56 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den manuelle kontrolafgift fik klageren bl.a. følgende oplysninger:

”
 henvisning til Metro Kundeservice
 OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på reisetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk/kundeservice. Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.
 Dokument af forevisningsticket no. / Fine no.
 ”

Det fornyede periodekort blev downloadet på klagerens mobiltelefon kl. 06:57.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at reducere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde glemt at forny periodekortet, fordi hun havde været syg, og at periodekortet var blevet fornyet samme morgen.

Metro Service fastholdt den 13. februar 2019 den fulde kontrolafgift med henvisning til selvbetjeningssystemet, og at klageren ikke kunne fremvise gyldigt kort ved kontrollen, samt at klageren ikke havde fornyet sit periodekort kontinuerligt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 12. februar 2019 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes mobilperiodekort, som var udløbet den 2. februar 2019, ikke blev fornyet og downloadet til mobiltelefonen, før hun steg på Metroen og påbegyndte sin rejse fra Lufthavnen st. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Metro Service oplyser på deres hjemmeside, at en kontrolafgift på 750 kr. for glemt fornyelse af periodekort kan nedsættes til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., såfremt en række betingelser er opfyldt. Det kræves således, at periodekortets gyldighedsperiode maksimalt må være overskredet med én dag, at periodekortet fornyes med start fra samme dag, som kontrolafgiften udstedes, og at dokumentation for fornyelsen indsendes til kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Allerede fordi klagerens periodekort var udløbet 10 dage inden kontrolafgiften blev udstedt, opfyldte klageren ikke den første betingelse for at få kontrolafgiften nedskrevet til et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Det forhold, at klageren gik i gang med at forny mobilperiodekortet, før hun blev pålagt kontrolafgiften, og modtog det på mobiltelefonen umiddelbart herefter, kan ikke føre til et andet resultat, da passagerer i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse. Endvidere skal mobilprodukter være modtaget på mobiltelefonen før påstigning, og klageren havde derfor ikke periodekort, som var gyldigt på rejsetidspunktet.

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 særlige 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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

”

Fra Metro Services hjemmeside:

”

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift.

Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kroner såfremt følgende betingelser er opfyldt:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt én dag.
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som afgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af periodekortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at afgiften er udskrevet.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg pendler til arbejde fra Bornholm til København og benytter i den forbindelse metroen til en del af min rejse. Jeg har mobilperiodekort, som jeg så vidt mulig fornyer så det passer med weekender og ferier. Mit sidste mobilperiodekort løb til og med 1. februar og skulle fornyes den 4. februar. Jeg blev imidlertid syg og var ikke på arbejde fra 31/1 til 11/2. Jeg havde sat en kalenderpåmindelse, at jeg skulle huske at forny mit mobilperiodekort til den 4/2, men blev som skrevet syg, og jeg fik ikke rykket påmindelsen. Derfor havde jeg desværre glemt at forny mit periodekort, da kontrolløren kom i metroen om morgenen den 12. Straks han kom og bad om at se billet, så fornyede jeg mit kort, men fik også en kontrolafgift. Jeg har skrevet til Metro Service, at jeg havde glemt at forny mit periodekort, og at jeg derfor ønskede en halvering af min kontrolafgift, jf. reglerne om en halvering, hvis manglende billet skyldes at man har glemt at forny sit periodekort.

Metro Service har afgjort at jeg ikke kan få halveret afgiften, fordi jeg ikke har fornyet mit periodekort kontinuerligt omkring perioden. Som skrevet så var jeg syg omkring tidspunktet for en kontinuerlig fornyelse og valgte derfor at udskyde fornyelsen, da jeg jo ikke ville benytte mig af den offentlige transport i KBH mens jeg var syg. Jeg har også skrevet dette til Metro Service, og at jeg ikke havde fornyet den 4. fordi jeg havde været syg.

Om nødvendigt fremsender jeg gerne dokumentation for at jeg har været syg (timeregnskab fra arbejde), at jeg bor på Bornholm, samt historikken for mine tidligere køb af mobilperiodekort”

Indklagede anfører følgende:

” Indledningsvis skal det præciseres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel 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 forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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.

Af informationstavlerne fremgår det blandt andet:



Sådan køber du en billet
How to buy a ticket

Find vej
Plan your route

Kort og billetter
Tickets and travel cards

Rejseinformation
Travel information

Kontrolafgift
Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det under pkt. 2.7.1:

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.

Og på alle perrondøre i metroen er opsat følgende klæb:



Det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i ved først at blive syg og efterfølgende have glemt at forny sit pendlerkort, og således stige på metroen uden gyldig rejsehjemmel.

Klager billetteres i metroen og får udstedt en kontrolafgift den 12. februar 2019, kl. 06:56:37 – efterfølgende fornyer klager sit pendlerkort og dette bliver downloadet samme dag kl. 06:57:26, altså ca. 1 minut efter stewarden har konstateret, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og er påbegyndt kontrolafgiftens udstedelse.

Klagers tidligere pendlerkort var gyldigt frem til den 2. februar 2019, kl. 03:59.

Der er således ikke tale om, at klagers pendlerkort er blevet fornyet i direkte forlængelse af hinanden – gyldigheden er overskredet med mere en maksimalt én dag, hvilket er en af forudsætningerne for en nedskrivning.

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift.

Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kroner såfremt følgende betingelser er opfyldt:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt én dag.
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som afgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af periodekortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at afgiften er udskrevet.

Vi må på baggrund af ovenstående fastholde, at klager var påsteget uden gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette. At klager efterfølgende anskaffer et nyt pendlerkort gyldigt fra samme dag, ændrer ikke på dette faktum.

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

Afslutningsvis kan vi henvise til en tidligere afgørelse i en sammenlignelig sag, hvor klageren ikke havde fornyet sit periodekort kontinuerligt og kortet var fornyet med mere end 1 døgn/max. én dags overskridelse - <https://www.abtm.dk/files/AFG.DEC.2015/XXAFG%202015-0053.pdf>. Afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

Hertil har klageren bemærket:

"

Reglen om at kunne få nedsat kontrolafgiften er efter min opfattelse lavet for ikke at straffe trofaste kunder alt for hårdt for at være glemsomme. Og det har aldrig været min intention at snyde med billetten.

Da jeg så Metro stewarden gå mod os i toget den 12. feb., så slog det mig med det samme, at jeg havde glemt at forny mit periodekort. Jeg begyndte straks at forny kortet, men da jeg sad forrest i toget, som lige var kørt fra CPH Lufthavn, så kunne jeg ikke nå at færdiggøre fornyelsen inden stewarden nåede hen til mig og den gruppe jeg sad med. Selvom jeg var i gang med at forny, så udstedte stewarden alligevel en afgift, hvilket han jo også skal jf. sin jobbeskrivelse.

Når jeg vælger at gøre indsigelse til Metro Service, så er det fordi jeg læser på bagsiden af det girokort, som jeg fik af stewarden. Her står, som det også ses af billedet herunder, at "Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort"

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal, hvis det ønskes, give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest **14 dage** efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk/kundeservice

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de fælles rejseregler for bus, tog og metro.

Rejsereglerne kan ses på www.dinoffentligetransport.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk/kundeservice.

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket no. / Fine no.

The fine must be paid within 14 days of the date of issue.

The fine can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this fine, or by visiting our website

www.m.dk/kundeservice. This payment slip is needed for

payment, which can also take place in either a post office,

bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be received by Metro

Customer Service within 14 days from the date of issue.

Complaint form is available on www.publictransport.dk

Da jeg fornyer mit periodekort samtidig med at kontrolafgiften udstedes, så mener jeg faktisk at jeg har et gyldigt periodekort på rejsetidspunktet. Jeg ved godt, at mit periodekort først downloades endeligt 49 sek. efter Metro stewarden har udstedt kontrolafgiften, det skyldes alene at det faktisk tager lidt tid at forny et mobilperiodekort, idet jeg først skal vælge zoner, derefter indtaste kortoplysninger, så modtage en sms med en engangskode, indtaste den på tlf. og så downloades kortet endeligt.

I svaret fra Metro Service står, at min afgift ikke kan reduceres, fordi jeg ikke har fornyet mit periodekort kontinuerligt, men der står intet om at dette er et krav på det modtagne girokort, der står blot at jeg skal have et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort, og det har jeg idet mit 07. marts 2019 mobilperiodekort er gyldigt fra 12. feb. Derfor vælger jeg at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Det er først senere, at jeg opdager, at der også findes et krav om at kortet ikke må være fornyet med mere end én dags forsinkelse. Denne oplysning er i øvrigt gemt ret langt væk på Metro Service hjemmeside. Man skal ind i menuen under Priser og billetter, vælge Kontrolafgifter, og så vælge Nedskrevet kontrolafgift. Derfor er det ikke en oplysning, som man umiddelbart finder. Jeg mener forsat, at jeg burde være berettiget til en reduceret afgift, idet jeg overholder betingelsen for reduktion jf. det udleverede materiale (girokort, som Metro stewarden afleverer til mig). Og hvis I skulle vælge ikke at give mig medhold, så vil jeg kraftigt anbefale at teksten på girokortet ændres, sådan at alle betingelser for reduktion af kontrolafgiften tydeligt fremgår og så der er en sammenhæng mellem hvad der oplyses på girokort og hjemmeside."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi har på intet tidspunkt antydnet, at klagers intension var at snyde.

Ud fra det tidligere fremlagte, er det uomtvisteligt, at klager er påsteget uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og at kontrolafgiften derfor er pålagt med rette.

Det er korrekt, at en kontrolafgift kan nedskrives, hvis kunden har et gyldigt periodekort – dette var imidlertid ikke tilfældet her, idet klager havde glemt at forny dette.

Det er kundens eget ansvar selv at sikre sig – inden påstigning - at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Klager henviser til, at det ikke af det udleverede girokort fremgår, at et periodekort skal være fornyet kontinuerligt. Desværre er det ikke muligt at anføre *alt* på girokortet, men denne information er blandt tilgængelig på vores hjemmeside. Vi på påpege, at der ikke er tale om fejl i den tekst, der fremgår på girokortet.

Af de fælles rejseregler fremgår det blandt andet under pkt. 2.7.5.:

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Her fremgår det, at en nedskrivning forudsætter, at kunden havde et gyldigt pendlerkort – det havde klager ikke i den konkrete situation, idet nu først downloadede det nye kort, efter påstigning og efter stewarden havde kontaktet hende i metroen.

Vi opretholder således uændret vort krav på kr. 750,-.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand