

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0072
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21268589
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af to rejsende samt rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, da det er misvisende at kalde standen for "ekstra", når man skal checke samtlige rejsende ind og ikke kun en "ekstra"
Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyret
- 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:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 25. december 2018 skulle klageren med en medrejsende checke ind på rejsekort. De anvendte først en almindelig stander, som ikke kan anvendes til check ind af flere rejsende, hvorefter de checkede kortet ud igen. Derpå checkede de en voksen ind på ekstra check indstanderen, fordi de regnede med, at betegnelsen "ekstra" indebar, at man kun skulle checke det antal ekstra rejsende ind ud over kortholderen.

Derpå steg de på metroen, og ved efterfølgende kontrol blev klageren pålagt en kontrolafgift, da der kun var checket én voksen ind på kortet.

Under den efterfølgende klage til Metro Service gjorde klageren gældende, at der havde været problemer med standerne på Fasanvejen station, hvorfor der mod forventning kun var checket én rejsende ind på kortet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 1. februar 2019 til betaling den 22. februar 2019 og henviste til, at der på standeren sad information om, hvorledes man skulle indtaste antal rejsende inklusiv kortholderen, og at der ved korrekt check ind vil stå "Voksne:2. OK. God rejse" på displayet.

Derpå indgav klageren klage til ankenævnet den 12. februar 2019. Men da han ikke indbetalte klagegebyret før den 14. marts 2019, blev klagen først oprettet denne dato .

Da klageren ikke havde betalt kontrolafgiften, sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 27. februar 2019.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortssystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registeret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på rejsekort, herunder forsøg på check-ind, som ikke er registreret i back-office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at der kun var checket en voksen ind på rejsekortet.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at rejsekort var checket korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften til klageren for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket flere rejsende ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Det af klageren anførte, om at der ikke var opklæbet mærkat til vejledning på ekstra check indstanderen, kan ikke føre til, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Ankenævnet bemærker, at det samlede antal indcheckede rejsende fremgår på displayet.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller indgav behørig klage til ankenævnet inden den 22. februar 2019, som var betalingsfrist, blev rykkergebyret på 100 kr. opkrævet med rette den 27. februar 2019, jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2.

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 er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt indchecket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra 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.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Brug af rejsekort ved rejse fra fasanvej station til lufthavnen. Hvor manglende information om hvordan man bruger automaterne gør at der kun bliver registreret 1 rejsende, hvor der skulle være to. Jeg har dokumentation for at der på den automat vi anvendte på fasanvej st. ikke findes beskrivelse af hvordan systemet/maskinen virker. Jeg finder det generelt misvisende at der på maskinerne klart med blå står "ekstra" på toppen , når der faktisk er tale om et total antal rejsende. I deres begrundelse for afslag skriver de at de anvender et selvbetjenings system hvor vi brugere selv har ansvar for at have den rette og nødvendige rejsehjemmel. og så beskriver de hvilke muligheder der er for at få hjælp, men da jeg ikke er daglig bruger at metro kommer denne information lidt sent. Stationen i lufthavnen er bemandet og ved hjemkomsten fra vores rejse fik vi dem til at vise os hvordan maskinen anvendes ved flere personer og kunne da konstatere at der es metode er anderledes end den information vi fik fremsendt fra metroselskabet.

de kørte rejsekortet hen over den blå kugle og tastede derefter een ekstra person ind, hvorefter der fremkom at der åbenbart så er to rejsende, og det er den samme fremgangsmåde vi forsøgte at anvende ved udrejsen, altså registrerer kortets indehaver ved at køre kortet forbi den blå kugle og efterfølgende vælger på "ekstra" panelet at indsætte yderligere een person ved at trykke på plus tasten, hvorefter der fremkommer antallet to, hvilket rettes ned til een, da der kun er tale om en ekstra person. det er her forvirringen opstår da det ved brug at udtrykket "ekstra" åbenbart menes et total antal rejsende.”

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 bemandet 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 sammen med en ledsager billetteret den 25. december 2018 kl. 10:45 på strækningen Amagerbro station – Lufthavnen station. Klager og ledsager fremviste ledsagerens personlige rejsekort, hvor dog blot en enkelt rejsende (ledsageren) var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin skriftlige henvendelse til Metro skriver klager således:

Beskrivelse

25-12-2018 11:58:37 Web : oplevede store problemer ved indtjek af en ekstra person hvilket afstedkom at der mod forventning mangtjek venligst historik på fasanvej ca. kl. 10:30 da der blev foretaget flere forsøg
Da vi skal ud at rejse vil vi først kunne kontaktes efter den 25/1

Da klager ikke har oplyst det korrekte rejsekortnummer, og ej heller navnet på kortindehaveren, kunne sagen ikke behandles. Sagsbehandleren skriver efter oplysningerne den 7/1-19 og rykker samtidigt betalingsdatoen til efter klagers rejse (se pdf-fil).

Den 30/1 ringer klager og oplyser det korrekte rejsekortnummer og oplyser desuden, at de to rejsende – da de skulle checke ind på Fasanvej – manuelt fjernede den ene rejsende, således at der blot stod '1 voksen', fordi de troede, at det betød én ekstra.

Herefter kan sagen behandles og bliver fastholdt. Se pdf-fil 'Vort andet svar til klager'.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

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.

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.

Når man anskaffer sig et rejsekort erklærer man sig samtidigt enig i kortbestemmelserne, hvor der blandt andet står:

Kortbestemmelser for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort A/S og dig som kunde. Du accepterer kortbestemmelserne i forbindelse med din bestilling/dit køb af et rejsekort.

og

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud

5

sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej> i henhold til vilkårene herfor.

Reglerne for brug af rejsekort fremgår af De fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. På rejsekort.dk kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

Vi er klar over, at det fremviste rejsekort tilhører ledsageren og ikke klager selv, men det er alligevel klager og ikke Metro, der er ansvarlig for at være korrekt checket ind. Vi kan også se, at rejsekortet ikke har været anvendt særligt meget, men det er dog anskaffet adskillige måneder før den konkrete rejse hvorfor vi er af den mening, at der har været rig lejlighed til at sætte sig ind i hvordan rejsekortet fungerer.

Og selvfølgelig har det også været muligt, at få hjælp på stationen; man kan blot aktivere det gule opkaldspunkt, så får man kontakt til en person i kontrolrummet som kan vejlede og eventuelt dirigere nærmeste steward til stationen.

På Fasanvejen station er der 2 muligheder for at lave gruppe-check-ind. Dels på selve Rejsekortautomaten hvor vejledningen kommer op på skærmen og dels på den check-ind-ekstra kortlæser som klager og kortindehaver anvendte. På kortlæseren er monteret en vejledning på både dansk og engelsk, se nedenstående foto.



Når man anvender check-ind-ekstra kortlæseren står der desuden i displayet, hvor mange/hvad man har checket ind:



Vi forstår ikke klagers forklaring om, at han og ledsageren har trukket én fra, da de checkede 2 rejsende ind – og at dét så skulle resultere i, at netop 2 personer var checket ind. Når man anvender en check-ind-ekstra kortlæser står der i displayet, hvor mange der er checket ind. I klagers tilfælde har der blot stået 'Voksen: 1' og vi forstår ikke hvordan det kan tolkes som 2 rejsende.

Vi har kontaktet Rejsekort A/S og bedt om historik og detaljer vedrørende det anvendte kort (se vedhæftede pdf). Af historikken fremgår det, at der er checket 1 voksen ind på en almindelig kortlæser på Fasanvej og umiddelbart efter checket ud igen. Derefter er check-ind-ekstra-standeren aktiveret, men blot en enkelt voksen er checket ind. I detaljerne fra indcheckningen fremgår det, at der ikke har været fejl på standen samt, at blot en enkelt person er checket ind.

Vi stiller os undrende over, at klager ikke i sine henvendelser til os, men først i sin henvendelse til Ankenævnet oplyser, at der skulle have manglet vejledning på Fasanvej station – om end klager ikke har vedlagt omtalte dokumentation.

Når/hvis der mangler skilte m.m. på stationerne bliver det indrapporteret til vores Vedligehold/Driftsafdelinger. Det giver sig udtryk i at fx en skiltefejl vil figurere i 'Stationstjek-oversigt', i SAP-ordresystemet og i kontrolrummets elektroniske logbog. Vi har gennemgået alle tre muligheder, og fordi klager rejste en helligdag har vi gennemgået førnævnte lister i en periode fra før jul til efter nytår. Der er ikke rapporteret nogen mangler på Fasanvej station.

Det er derfor vores overbevisning, at den manglende check ind af en ekstra rejsende, ikke kan lægges Metro til ansvar men beror på en betjeningsfejl fra klagers side.

Vi fastholder derfor vort krav om betaling af kontrolafgift nummer 00760375 på 750,- kroner. Da klager modtog sit svar fra sagsbehandleren den 1. februar var der vedhæftet et girokort med en ny betalingsdato sat til den 22. februar 2019. Imidlertid blev afgiften ikke betalt, og vi hørte ikke yderligere fra klager. Derfor blev der fremsendt en betalingspåmindelse den 27. februar.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand