

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0110
- Klageren:** Sonja Martine Kibsgaard
7950 Erslev
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21268489
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af ekstra rejsende på rejsekort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at der må kunne udvises kondiute, når de ikke havde til hensigt at snyde, og at de to gange holdt rejsekortet op foran standeren, og fik at vide, at kortet var checket ind.
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 11. september 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle, som er pensionister bosiddende i Jylland, var i København, hvor de den 26. marts 2019 for første gang skulle rejse med metroen fra Lufthavnen.

På Lufthavnen st. holdt klagerens ægtefælle rejsekortet op foran check ind-standeren 2 gange, og de regnede med, at de begge var checket ind på rejsekortet, da de fik beskeden om, at rejsekortet allerede var checket ind.

På strækningen mellem Lufthavnen st. og Femøren st. var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, og da der kun var checket én rejsende ind på rejsekortet, blev klageren kl. 15:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 26. april 2019 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at de begge er folkepensionister og har svært at navigere i den digitale verden.

Metro Service fastholdt den 14. maj 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at de havde anvendt en forkert stander – nemlig den almindelige stander, som ikke er beregnet til check ind af flere rejsende, og der kun var checket en person ind på rejsekortet.

Log fra rejsekortet:

Reg. udstyr	Data/Kl.	Modtaget, system data/Kl.	Rejsekortperiode	Handling	Transakt_type	Kortnr.	Kortserie nr.	Rejselev. nr.	Location	Udstyr / -nr.	Produkttype	Salgs	E-pung ændring	Tran
<input type="checkbox"/>	29-03-2019 06:37:57	29-03-2019 06:58:09	01-03-2019	Check ind	Check ind		8	2	Femøren St.	VAL_23582 - 13F669	EasyTrip	131,20	-140,20	
<input type="checkbox"/>	29-03-2019 06:37:57	29-03-2019 06:58:09	01-03-2019	Check ind	Check ind		8		Femøren St.	VAL_23582 - 13F669	EasyTrip	271,20	0,00	
<input type="checkbox"/>	26-03-2019 15:02:30	26-03-2019 15:18:56	01-03-2019	Check ud	Check ud		7	1	Femøren St.	VAL_23585 - 1396C8	EasyTrip	271,20	54,00	
<input type="checkbox"/>	26-03-2019 14:59:26	26-03-2019 15:37:18	01-03-2019	Kontrolmærke	Kontrol		8	1	Købstup St.	MAAK_49067 - 098112		0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>	26-03-2019 14:52:55	26-03-2019 15:19:09	01-03-2019	Check ind	Check ind		6	1	København Lufthavn	VAL_23701 - 138A10	EasyTrip	217,20	-70,00	
<input type="checkbox"/>	23-02-2019 12:32:06	23-02-2019 12:52:03	01-02-2019	Check ud	Check ud		5	0	Femøren St.	VAL_23585 - 1396C8	EasyTrip	287,20	57,20	
<input type="checkbox"/>	23-02-2019 12:21:41	23-02-2019 12:37:50	01-02-2019	Check ind	Check ind		4	0	København Lufthavn	VAL_23704 - 1389FF	EasyTrip	230,00	-70,00	
<input type="checkbox"/>	23-02-2019 12:21:01	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort ulæst	Tank-up		3	0	København Lufthavn	HET_Cph_RVM_102 - 047029		300,00	300,00	
<input type="checkbox"/>	23-02-2019 12:21:00	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort ulæst	Oprettelse af e-pung		2	0	København Lufthavn	HET_Cph_RVM_102 - 047029		0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>	23-02-2019 12:21:00	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort ulæst	Salg af rejsekort		1	0	København Lufthavn	HET_Cph_RVM_102 - 047029		0,00	0,00	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at der ikke var checket to ind på rejsekortet.

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

Ankenævnet bemærker at der findes information om, hvordan man checker flere rejsende ind på ekstra-check ind-standerne.

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

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og selv om loggen viser, at det kun var den 2. rejse som blev foretaget på rejsekortet, er det er 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 i lov om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, præciseres hjemmelen til at udstede 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:

Efter ankomst til KBH.s lufthavn - for første gang - opstod forvirring om brug af rejsekort, hvorved vi kom til at bruge den forkerte stander til tjek ind. Var ikke klar over, om vi var registreret for 2 rejsende eller blot én. Vi trykkede 2 gange - og beskeden - du er tjekket ind - forstod vi ikke helt - var det nu for 2 - det regnede vi med.

Vi skulle fra lufthavnen til Femøren - hvilket vil sige, at vi skulle med 2 zoner - eller betale 16- kr. pr. person. Ved kontrol mellem Lufthavnen og Femøren viste det sig, at vi kun havde betalt for 1 person - og altså havde snydt Københavns Metro for 16,- kr.

Det må være helt klart for alle, at der ikke var tale om en forsætlig fejl. Vi er begge pensionister - har svært ved at navigere i den digitale verden - og forvirring kan let opstå. Vi tilbød naturligvis at betale de 16,- kr. der manglende at blive trukket fra rejsekortet, hvilket blev afslået, dog med en bemærkning om, at vi som pensionister kunne søge om nedsættelse af kontrolafgiften på de 750,- kr. som efter vores mening står i skærende kontrast til den uforsættelige fejl og de manglende 16,- kr. Kan dog ikke se, at der nogetsteds på hjemmesiden er mulighed for noget sådant?

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 landsdækkende 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>, herudover fremgår dette 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, og eventuelt kunne tilkalde en medarbejder til assistance, måtte dette være nødvendigt.

Det kan anføres, at Lufthavnen station et bemandet døgnet rundt, alle årets dage, med metrostewards, der kan give råd og vejledning i alle spørgsmål, der vedrører rejse med metroen, herunder også hjælpe til køb af rejsehjemmel og check ind af rejsekort.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra iævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forliet til at

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.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm.

Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

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.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Endvidere fremgår det af de opsatte informationstavler, dels at der findes standere til "check ind ekstra" og dels konsekvensen ved påstigning uden gyldig rejsehjemmel:



Rejsekort 'Rejsekort'

Rejser du med rejsekort, skal du:

- Checke ind ved rejsens start
- Checke ind, hver gang du skifter transportmiddel
- Checke ud, når din rejse er slut

Hvis du ikke checker ind ved rejsens start eller ved skift, har du ikke gyldig rejsehjemmel.

Du kan bestille et rejsekort på www.rejsekort.dk, og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' samt tanke dit rejsekort op i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere på www.rejsekort.dk.

Det er billigere at rejse på rejsekort end med enkeltbillet. Du får også 20% rabat, hvis du rejser kl. 11-13, kl. 18-07 og på lør-, søn- og helligdage. Dette gælder dog ikke alle typer rejsekort.

Bemærk, at der findes standere til 'check ind ekstra' (til cykler, børn eller flere personer) på alle stationer. På www.rejsekort.dk kan du se, hvor mange penge du skal have stående på dit rejsekort for at tjekke flere ind.



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 rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Som det er anført i vores første svar til klageren, tager vi i vores vurdering af sager ikke stilling til, om der er tale om en fejl eller om der bevidst er undladt at checke ind. Vi forholder os alene til fakta, kan der ved billetkontrol fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej – kan der ikke det, udstedes og efterfølgende fastholdes en kontrolafgift. Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset

om man er dansk eller udlænding, herboende eller turist, voksen, barn, studerende eller pensionist.

Vi kan godt forstå, at man kan være usikker på hvordan man bruger fx et rejsekort, men er samtidig af den opfattelse, at man så netop bør udvise skærpet opmærksomhed i forhold til at sikre sig, at man gør det rigtige ved fx at spørge personalet, læse vejledningen på standen samt tjekket kortlæserens display og lytte til den lyd, standen afgiver.

Når der, som i klagers tilfælde, forsøges at check ind "dobbel" på en almindelig check ind stander, vil man ved første forsøg på check ind få beskeden "*God rejse*" samt "godkendt-lyden" og 2. gang kortet føres op til det blå punkt, gives beskeden "*Rejsekort er allerede checket ind*" og "fejl-lyden" høres.

Se vedhæftede video.

Af billederne der er indsat i vores første svar, kan det ses, at der allerede inden kunden kommer ind på selve perronen i lufthavnen, er opsat 2 check ind ekstra standere. På standerne er der endvidere forklaring på, hvordan der foretages check ind af flere personer.

Nedenfor kan ses check ind ekstra standernes placering på stationen i Lufthavnen:



Det er således vores klare opfattelse, at vejledning i hvordan der checkes ekstra personer ind, er tilstede, hvortil kommer – som tidligere nævnt – at Lufthavnen station er bemanded med personale hele døgnet.

Der findes ikke graduerede afgiftssatser afhængig af årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel. Den eneste graduering der er på kontrolafgifter, er i forhold til, om der er tale om en afgift til en voksen, et barn/en hund eller en cykel.

Vi har noteret os, at klager anfører, at det er første gang de ankommer til lufthavnen – af korthistorikken fremgår det dog, at rejsekortet er købt og allerede har været benyttet til en rejse fra Lufthavnen til Femøren ca. 1 måned før den 26. marts 2019.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.
29-03-2019 06:37:57	29-03-2019 06:58:09	01-03-2019	Check ind	Check ind	308430 204 573 278 4	9	
29-03-2019 06:37:57	29-03-2019 06:58:09	01-03-2019	Check ind	Check ind	308430 204 573 278 4	8	
26-03-2019 15:02:30	26-03-2019 15:18:56	01-03-2019	Check ud	Check ud	308430 204 573 278 4	7	
26-03-2019 14:58:26	26-03-2019 15:37:19	01-03-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308430 204 573 278 4	6	
26-03-2019 14:52:55	26-03-2019 15:19:09	01-03-2019	Check ind	Check ind	308430 204 573 278 4	6	
23-02-2019 12:32:06	23-02-2019 12:52:03	01-02-2019	Check ud	Check ud	308430 204 573 278 4	5	
23-02-2019 12:21:41	23-02-2019 12:37:50	01-02-2019	Check ind	Check ind	308430 204 573 278 4	4	
23-02-2019 12:21:01	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort udstedt	Tank-op	308430 204 573 278 4	3	
23-02-2019 12:21:00	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung	308430 204 573 278 4	2	
23-02-2019 12:21:00	23-02-2019 12:30:03	01-02-2019	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	308430 204 573 278 4	1	

Idet der ikke er fundet fejl på udstyret og da det manglende check ind af en ekstra person må tilskrives en betjenings-/brugerfejl, anser vi fortsat kontrolafgiften som korrekt udstedt og fastholder vort krav på 750 kr.

Det kan oplyses, at nummeret på klagers rejsekort er tilgået os ved telefonkald den 11. april 2019 og noteret på sagen samme dag kl. 10:50.

Det skal anføres, at sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som klager anfører havde givet udtryk for, at kontrolafgiften kunne nedsættes, da klager var pensionist. Stewarden oplyser, at han ganske rigtigt har oplyst klager, at de kunne kontakte kundeservice, hvis de var uenige i kontrolafgiften samt at kontrolafgiften eventuelt kunne opdeles i rater, så de ikke skulle betale det fulde beløb på en gang.

Afslutningsvis skal vi henvise til en tidligere sammenlignelig afgørelse (2018-0079), som faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand