

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0135
- Klageren:** XX
2610 Rødovre
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21268489
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af børnebillet til voksen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at der var tale om et simpelt forkert tryk på mobil, og at det ikke var hendes intention at snyde.
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:

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-

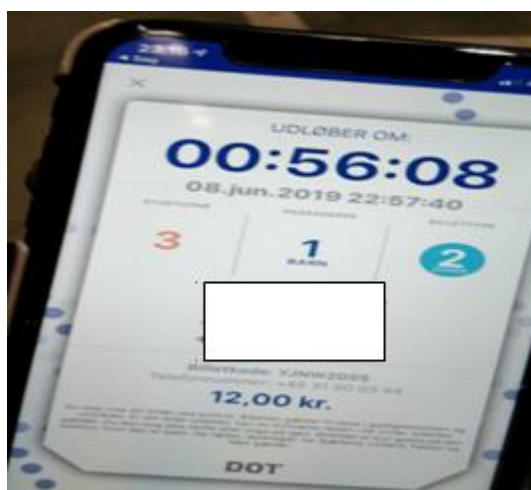
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 8. juni 2019 skulle klageren, som på daværende tidspunkt var 28 år gammel, rejse med Metroen fra Forum st. til Fasanvej st. Før hun steg på Metroen, købte hun ved en fejl en 2-zoners børnebillet til 12 kr. i DOT's mobilapp:



Efter Metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da klageren foreviste sin børnebillet, blev hun kl. 23:12 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for som voksen at rejse på børnebillet.

Klageren anmodede den 9. juni 2019 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde købt børnebilletten ved en fejl og selv gjorde kontrolløren opmærksom herpå. Kontrolløren anbefalede hende at klage til Metro Service.

Metro Service fastholdt den 12. juni 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og til, at klageren havde fremvist en børnebillet, som kun kan benyttes af børn under 16 år. Metro Service anførte, at det var ærgerligt, at klageren ikke havde lagt mærke til, at hun købte en børnebillet. Af hensyn til kravet om at behandle alle sager efter samme regelsæt kunne Metro Service imidlertid ikke medtage i deres vurdering, hvorvidt klageren havde været i god tro eller bevidst havde prøvet at omgå rejsereglerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren, som er over 16 år, og dermed skal rejse på voksenbillet, kunne ved kontrollen i metroen den 8. juni 2019 kun forevise en 2-zoners børnebillet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Der følger af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det som udgangspunkt er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, herunder ved modtagelsen af rejsehjemlen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette undlod klageren, inden hun steg ombord på

metroen, og hun opdagede derfor ikke, at der på venindens telefon var købt en børnebillet til hende.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der medfører, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift, og det kan ikke tillægges betydning, at klageren normalt køber den korrekte rejsehjemmel.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen.

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, præciseres 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:

"D. 8. juni 2019 modtog jeg en kontrolafgift, idet der på Metroens App-system var trykket (Swipet) forkert, således at jeg havde købt billetten til et barn i stedet for en alm. voksenbillet.

App'en er en smule forvirrende og man skal Swipe frem og tilbage for at vælge. Børnebilletten ligger 1 tryk fra den almindelige billet.

Som jeg forklarer kontrolløren, er der tale om et simpelt forkert tryk og det har aldrig været min intention at snyde på nogen måde, hvilket er ret tydeligt i og med at der er købt billet.

Kontrolløren jeg taler med kan godt se, at der selvfølgelig er tale om en fejl og at jeg har handlet i god tro, men fortæller, at han ikke må vurdere hvorvidt han synes bøden er berettiget eller ej, og at jeg skal klage til kundeservice. Han tager dog et billede af den købte billet og indtjekningen på min venindes Rejsekort (samme app system), idet han mener det kan gavne min sag. kundeservice vil dog alligevel ikke give mig medhold.

Jeg synes i skal tjekke mit cpr nummer - her vil i kunne se, at jeg igennem 14 år har haft og betalt periodekort/pendlerkort. Alt i alt har jeg rundt regnet igennem årene betalt over 50.000 kr. til offentlig transport. Jeg synes, at det er usmageligt og fuldstændig urimeligt, at jeg skal straffes med en kontrolafgift på 750 kr. for et enkelt forkert tast.

Det skal hertil siges, at jeg når jeg ikke har fået fornyet periodekortet har betalt med mobilbilletter. App systemet på min venindes mobil bruger vi denne aften også til at købe billet til mig, idet jeg ikke har mere strøm på min egen mobil.

Derudover er jeg overordentlig ked af, at der ingen forståelse eller medmenneskelighed vises overfor folk, der ALTID glædeligt har betalt for at bruge offentlig transport, og blot denne ene gang trykket forkert."

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 bemannet 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 billetteret den 8. juni 2019 kl. 23:12 på strækningen Forum station – Fasanvej station. Klager, som er 28 år, fremviste en mobil børnebillet på en venindes telefon. Da børnebilletter kun er gyldig rejsehjemmel for personer under 16 år blev der udkrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.



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

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.

Klager gør gældende, at appen er en smule forvirrende og at man skal swipec frem og tilbage for at vælge samt, at hun ikke havde intentioner om at snyde.

Først og fremmest må vi understrege, at vi ikke forholder os til hvorvidt man har til hensigt at snyde eller ej – en sådan vurdering er simpelthen ikke mulig. Derfor forholder vi os udelukkende til fakta.

Uanset om man køber en papirbillet i en automat eller en digitalbillet på en telefon er det én selv, der skal kontrollere om dét man har modtaget, svarer overens med dét man har ønsket. Hvis klager havde iagttaget den regel ville hun med det samme have været klar over, at det var en børnebillet til 12 kroner hun havde købt, og havde således kunne nå at købe en voksenbillet inden ombordstigning. Vi er bevidst om, at den konkrete børnebillet blev købt på venindens telefon, men ansvaret påhviler stadig passageren selv. Derudover kan det tilføjes, at venindens købshistorik viser, at veninden har købt digital rejsehjemmel adskillige gange tidligere og derfor må antages, at være bekendt med appens funktionalitet.

Klager oplyser, at hun ALTID betaler for sine rejser og opfordrer til, at vi tjekker hendes cpr. nummer med henblik på selv at se, hvor mange penge hun gennem de seneste 14 år har brugt på offentlig transport.

Det er dog ikke muligt, at foretage det tjek som klager foreslår og vi kan godt sætte os ind i, at det føles unfair at få en afgift, når man nu ellers altid har haft billet eller kort. Men kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle på hver eneste rejse, og da klager ikke var i besiddelse af en voksenbillet og da årsagen til børnebilletten ikke skyldes forhold, der ligger inde for Metros ansvarsområde mener vi, at kontrolafgiften er pålagt korrekt og fastholder dermed vort krav om betaling af samme på kr. 750,-

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (2018-0210 og 2017-0311), hvor afgørelserne faldt ud til fordel for de indklagede selskaber.”

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg er fuldstændig klar over, at jeg som 28 årig selvfølgelig ikke kan køre på en børnebillet, hvilket også giver et klart billede af, at der er tale om en simpel tastefejl ved køb af billetter. Jeg må bare sige, at det er fuldstændig urimeligt og forfærdelig dårlig kundeservice, at metroselskabet ignorerer det faktum, at der er tale om en god kunde, der har handlet i god tro samt at de ikke kan se på den konkrete sag, i stedet for at henholde sig til paragraffer og tidligere afgørelser.

Metroselskabet nævner, at de kan se, at min veninde tidligere har købt billetter på deres app og derfor må være bekendt med hvordan den virker.

Så forstår jeg ikke, hvorfor det ikke er muligt at tjekke min historik igennem årene.

Sidst vil jeg blot nævne, hvor ærgerligt det er, at man bruger tid og penge på noget så banalt som en kontrolafgift, der aldrig skulle have været udstedt – i stedet for faktisk at bruge energien på de mennesker, der aktivt vælger ikke at købe billetter når de gør brug af offentlig transport.

Kan desværre ikke tænke andet, end at det fra metroselskabets side, er et spørgsmål om at overholde nogle bestemte kvoter, hvilket gør en ellers glad bruger af offentlig transport meget trist over systemet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand