

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0136
- Klageren:** XX
3230 Græsted
- Indklagede:** Lokaltog A/S
CVR-nummer: 26 15 90 40
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort/
manglende straksbillettering efter ombordstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at check ind-standeren på perronen ikke virkede, og at han blev kontrolleret på vej til togets billetautomat, inden toget var afgang fra perronen
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:

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

Beløbet skal betales til Lokaltog, 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:

Klageren, som normalt anvender rejsekort, skulle lørdag den 18. maj 2019 rejse med Lokaltog fra Græsted Syd st. til Hillerød st.

Ifølge klageren gav check ind-standeren på perronen en lyd for fejl ved hans forsøg på check ind, og han steg derfor på toget uden at være checket ind. Klageren forsøgte ikke at anvende den anden check ind-stander, som ligeledes befandt sig på perronen.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel om bord på toget, blev han kl. 07:05:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

I den efterfølgende klage til Lokaltog oplyste klageren, at hans tanke ved ombordstigning var at hoppe ud på næste station, og dér forsøge et nyt check ind eller "i værste fald" at købe billet om bord i automaten, men at han straks efter ombordstigning fik øje på en kontrollør, som han forklarede det passerede, hvorefter denne udstedte en kontrolafgift. Toget havde endnu ikke forladt perronen.

Lokaltog fastholdt kontrolafgiften og henviste til, at klageren skulle have forsøgt den anden check ind-stander på Græsted Syd perron.

I klagen til ankenævnet har klageren gjort gældende, at hans tanke ved ombordstigning var at købe billet i togets automat, og at han på vej igennem toget til automaten fik øje på en kontrollør, som han forklarede det passerede og spurgte om lov til at stige ud på næste station med henblik på at prøve at check ind-standeren dér, da det ville spare ham for at købe en enkeltbillet til dobbelt pris.

Lokaltog har gjort gældende, at ifølge de elektroniske logs ankom toget til Græsted Syd kl. 07:01:00, som er den officielle afgangstid. Klageren modtog først kontrolafgiften kl. 07.05.50 efter toget havde forladt Græsted Syd.

Ankenævnets sekretariat har under sagsforberedelsen anmodet Lokaltog om at indsende logs fra togets reelle afgangstid fra Græsted Syd st. Hertil har Lokaltog svaret, at på Lokaltogs regularitetsrapport kan man se, at toget afgår 27 sekunder for sent fra Græsted (GRÆ), samt at det ankommer 5 sekunder for sent til Mårup (MMG) i forhold til køreplanen, men at der ikke er et målepunkt i Græsted Syd. I og med at toget er rettidigt både før og efter Græsted syd antager de, at toget har været rettidigt i Græsted syd.

Når toget ankommer til Græsted Syd registrerer overkørslen (den gule, markeret med nr. 44) lige før perronen tidspunktet hvor bommene går op, og her er registreret, at bommene er gået op 7:00:48. Toget har været rettidigt i Græsted Syd, idet afgangstiden er 7:02 for Græsted Syd.

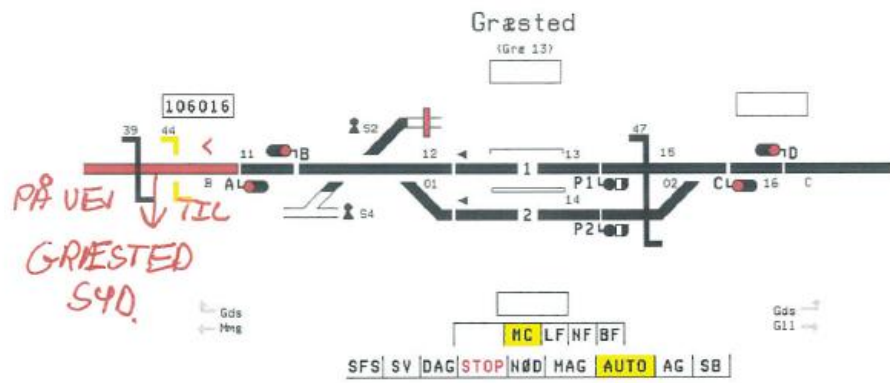
950R Gilleleje - Hillerød

Takstzone	Mandag - fredag			
Faste minuttal	5.11 - 19.11	19.11 - 23.11	19.11 - 23.11	
10	Gilleleje	11	41	41
10	Fjellenstrup	12	42	42
10	Pårup	14	44 ^b	44
16	Græsted	19	49	49
16	Græsted Syd	22	52	52
16	Saltrup	24	54	54
18	Mårum	27	57	57
19	Kagerup	34	04	04
9	Slotspavillonen			11
9	Hillerød	42	12	14

Takstzone	Lørdag		
Faste minuttal	7.41 - 23.41	7.41 - 23.41	7.41 - 23.41
10	Gilleleje	6.51	41
10	Fjellenstrup	6.52	42
10	Pårup	6.54	44
16	Græsted	6.59	49
16	Græsted Syd	7.02	52
16	Saltrup	7.04	54
18	Mårum	7.07	57
19	Kagerup	7.14	04
9	Slotspavillonen	7.21	11
9	Hillerød	7.24	14

Hændelsesafspilning 18.05.2019 07:00 18.05.2019 07:00:48

18.05.2019 07:00:47 H-Fra GHØ A_1 C.MAG Mag-Indkørsel fra A til spor 1
 18.05.2019 07:00:47 H-Fra GRØ OVK01.NORM OVK-anlæg i normalstilling
 18.05.2019 07:00:48 D Til ØSF BLOKB.ANK Ankomstblok fastlagt
 18.05.2019 07:00:48 D Til ØSF ØSF A IND Under udførelse



Driftsdøgn	Bane	Tognr	Togtype	Station	Info	Spor	Hændelse	TidExp	Tid	Afvigelse
2019-05-18	GDS	106016	R	GLL	2#1822		Automatisk placeret i trafik		06:46:00	-
2019-05-18	GDS	106016	R	GLL	2#1822	2	Afgang	06:51	06:51:37	-00:37
2019-05-18	GDS	106016	R	GRÆ		1	Ankomst	06:58	06:58:00	
2019-05-18	GDS	106016	R	GRÆ		1	Afgang	06:59	06:59:27	-00:27
2019-05-18	GDS	106016	R	MMG	G	1	Ankomst	07:07	07:07:05	-00:05
2019-05-18	GDS	106016	R	MMG	G	1	Afgang	07:07	07:07:11	-00:11
2019-05-18	GDS	106016	R	KGG		1	Ankomst	07:13	07:11:41	01:19
2019-05-18	GDS	106016	R	KGG		1	Afgang	07:14	07:14:19	-00:19
2019-05-18	GDS	106016	R	SPG		1	Ankomst	07:20	07:20:14	-00:14
2019-05-18	GDS	106016	R	SPG		1	Afgang	07:21	07:21:25	-00:25

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han var steget om bord på toget uden at være checket ind på sit rejsekort og ikke havde billetteret på anden vis.

Kontrolafgiften for manglende billet blev dermed pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst med elektroniske logs om ankomst- og afgangstider for det omhandlede tog, hvori klageren befandt sig, kan ankenævnet ikke lægge klagerens forklaring til grund, om at han straks efter påstigning begav sig mod billetautomaten for at købe en billet.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrolafgiften blev udstedt kl. 07:05:50, hvilket var mere end 3 minutter efter planmæssig afgang, samt klagerens oprindelige forklaring til Lokaltog om, at han kun forsøgte check ind på én stander og derefter besluttede sig for at stige om bord for at hoppe af toget ved næste station og checke ind dér.

Som følge af den store mulighed for omgåelse af reglerne om at købe billet straks efter påstigning, hvis det accepteres, at passageren i et tidsrum som det omhandlede kan befinde sig ombord uden rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at det i øvrigt ikke er af betydning om toget var sat i gang eller ej, idet en person, som stiger ombord på et transportmiddel anses for at have til hensigt at modtage en transportydelse, hvorved pågældende betegnes som passager.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 trafikkselskaber 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Efter at have oplevet en fejl ved check in mit rejsekort, så beslutter jeg mig for at købe billet i togets automat.

På vej igennem toget til automaten får jeg øje på en kontrollør og dertil retter henvendelse og fortælle hvad der er sket.

Herefter prøver jeg og spørge ind til om jeg kan få lov, at stige ud på næste station med henblik på, at prøve at benytte mig af check in standen der. Det ville jo trods alt spare mig for at købe en enkeltbillet til dobbelt pris af hvad det skulle koste i automaten.

Det siger han nej til og efterfølgende fortæller han mig at han bliver nødt til at skrive med en afgift. Jeg forsøger at protestere, men han vil ikke høre af det.

Det først og fremmest står klart at jeg selvfølgelig ønsker, at betale for den rejse, som jeg har været på.

Jeg ønsker annullation af den afgift der er blevet opkrævet.

Yderligere ønsker jeg annullation af dertilhørende uretmæssige opkrævede rykkergebyr, som er opkrævet under klageforløbet og dertilhørende dialog med Lokaltogets kundeservice."

Indklagede anfører følgende:

"På Græsted Syd station er der to check-ind standere. [klageren] forsøgte sig kun med den ene.

I sin første henvendelse til Lokaltog A/S beskrev [klageren], at han skulle til et arrangement hvor han skulle undervise og følte derfor en forpligtelse til at komme til tiden.

Da [klageren] er i toget uden gyldig rejsehjemmel modtager han en kontrolafgift.

På køreplansopslag på vores perroner gør Lokaltog A/S opmærksom på:

Husk gyldig billet

Husk billet eller at checke dit rejsekort ind inden påstigning. Billet til 2-8 zoner kan købes via DOT mobilapp eller som sms-billet. Billet til mere end 8 zoner kan købes via DSB app. Du kan desuden købe billetter på Helsingør, Gilleleje og Hillerød station samt i togets billetautomat. Hvis du køber billet i billetautomaten i toget skal du gøre det umiddelbart efter påstigning og inden du finder en siddeplads i toget. Læs mere om køb af billet på www.dinoffentligetransport.dk. Hvis du ved kontrol ikke har gyldig billet eller kort skal du betale en kontrolafgift.

[klageren] anfører endvidere, at toget ikke engang har forladt perronen da han møder vores togrevisor og forespørger så, om han kan hoppe af på næste station for at checke sit rejsekort ind. Dette afviser vores togrevisor idet [klageren] er i toget uden gyldig rejsehjemmel.

Via log kan det konstateres, at toget ankom til Græsted Syd kl. 07.01.00 som er den officielle afgangstid. [klageren] modtog først kontrolafgiften kl. 07.05.50 altså efter toget havde forladt Græsted Syd.

Ved en fejl blev der desværre udstedt og sendt en rykkerskrivelse til [klageren]. Efterfølgende er dette rykkergebyr tilbageført. [klageren] har ikke rettet henvendelse til Lokaltog A/S om dette.

Lokaltog A/S ønsker at fastholde den udstedte kontrolafgift, idet [klageren] havde mulighed for at anvende den anden check ind stander inden påstigningen af toget, ligesom Lokaltog A/S på perronen gør opmærksom på, at såfremt man tager toget uden gyldig rejsehjemmel vil man modtage en kontrolafgift."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg kan forstå, at der bliver fokuseret meget på sætningen, som oprindeligt lød:

"Eftersom jeg er på vej til et arrangement med 150+ børn, som jeg skal undervise, så føler jeg en forpligtelse til at komme til tiden."

Ude af kontekst kunne det fortolkes, som at jeg skulle være klar til at køre med toget uden at betale.

Normalt ville jeg aldrig kunne finde på at stige på et tog uden gyldig billet.

I dette tilfælde er jeg så heldigt, at hvis alt andet fejler, så er der en automat i toget, hvor der kan købes en billet. Det er bare det, at prisen mere end fordobles, når man vælger den løsning. Det er i den kontekst at sætningen skal forstås. I den efterfølgende sætning beskriver jeg tydeligt min hensigt, at købe en billet, hvis anden mulighed ikke byder sig.

Jeg synes det er meget fint med de tekniske dokumenter som Lokalbanen fremlægger.

Jeg kan dog ikke gennemskue hvad de er til for.

Min klage lyder på at jeg har fået en kontrolafgift efter jeg har henvendt mig til personale i toget, hvor jeg var på vej ned for at købe en billet i den modsatte side af toget, hvoraf kontrolløren sidder.

Henvendelse til personalet er med henblik på at få hjælp til, at løse et problem der er opstået ved check in på Græsted Syd station. Henvendelsen er sket før toget har forladt Græsted Syd.

De fremlagte tekniske dokumenter, sådan som jeg forstår dem, fortæller ikke præcist om tiden for afgang fra Græsted Syd. Rundt regnet kan der, ifølge dokumenterne, være op til 4 minutter og 50 sekunder fra mødet med kontrolløren ved Græsted Syd til kontrolafgiften skrives.

Men det kunne sagten være mindre!

Hvad den information skal til for, er der ingen oplysninger om.

Jeg synes det ville være passende med en forklaring på, hvorfor jeg bliver benægtet at købe en billet.

Af kontrolløren fik jeg oplyst, at hvis det var sandt det jeg havde oplevet med fejl ved check in, så ville det være noget, som nemt kunne afklares ved at klage. Det kunne være rart om det var sandt. Om ikke andet, så ville det være rart at få indsigt i de logsystemer, der hertil måtte eksistere.

Jeg kan oplyse om, at jeg ikke tidligere har været forelagt en kontrolafgift.

Yderligere så havde jeg 3 dage forinden sat penge på mit rejsekort.

Men det er forhåbentligt noget i Ankenævnet kan få adgang til?

Jeg vil afslutte med at takke til Lokalbanen for, at trække rykkerskrivelsen tilbage.”

Til dette har indklagede svaret:

”Passageren har selv ansvar for at forsøge sig med en anden Rejsekortsstander, såfremt den først anvendte stander er ude af drift/opdaterer.

I De fælles rejseregler er beskrevet i punkt 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. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortsstander tilhørende metroen.”

Og i punkt 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.”

Når kunden er steget på toget på Gribskovbanen bliver kunden mødt af dette skilt:



Klageren henvendte sig til vores togrevisor først for at "få lov til" at hoppe ud ved næste station for at checke sit rejsekort ind og ellers at købe en billet i automaten.

Klageren skriver: "Da jeg kommer ind i toget får jeg øje på en kontrollør og går direkte hen til ham. Jeg fortæller ham, hvad der er sket og tilbyder om jeg kan hoppe ud på den næste station og se om det kan lykkes der.

Det er han bestemt ikke enig med mig i og jeg kan heller ikke få lov at købe en billet i automaten."

Da klageren steg på toget var han vidende om, at han ikke var checket korrekt ind på sit rejsekort og burde derfor være gået direkte til billetautomaten for at købe billet eller have købt en mobil billet inden påstigningen. Derudover er der to check ind standere på Græsted Syd station, og såfremt den ene er ude af drift skal man altid bruge en anden.

På køreplansopslag på Græsted Syd gør Lokaltog opmærksom på, at man skal have billet eller et rejsekort der er checket ind inden påstigning:

Husk gyldig billet

Husk billet eller at checke dit rejsekort ind inden påstigning. Billet til 2-8 zoner kan købes via DOT mobilapp eller som sms-billet. Billet til mere end 8 zoner kan købes via DSB app. Du kan desuden købe billetter på Helsingør, Gilleleje og Hillerød station samt i togets billetautomat. Hvis du køber billet i billetautomaten i toget skal du gøre det umiddelbart efter påstigning og inden du finder en siddeplads i toget. Læs mere om køb af billet på www.dinoffentligetransport.dk. Hvis du ved kontrol ikke har gyldig billet eller kort skal du betale en kontrolafgift.

Til støtte for påstanden om fastholdelse af kontrolafgiften henviser Lokaltog til 2 tidligere ankenævnsager:

- 2016-0074, ses det, at sagen er fastholdt idet der var flere check ind muligheder på stationen
- 2015-0160, ses det, at sagen er fastholdt selvom check ind stander var frosset. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand