

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0177
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
Fana, Norge
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet – klagerens datter kunne ikke forevise det City Pass, som hun havde købt
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hendes datter altid betaler for både bus og metro og havde købt et City Pass 72-timer
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter var på weekendtur i København og havde efter det oplyste købt et City Pass – 72 timer, som var gyldigt fra den 26. juli 2019 kl. 18:24 til den 29. juli 2019 kl. 18:24.



Den 27. juli 2019 rejste hun med Metroen mod Kongens Nytorv st., men kunne ikke forevise City Pass-billetten, da der efter DR Byen st. var var kontrol i Metroen. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede på datterens vegne Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at datteren ikke kunne finde billetten netop på kontroltidspunktet. Hun indsendte ovenstående kopi af City Pass billetten og oplyste, at datteren havde fået at vide, at hun skulle indsende kopi af billetten.

Metro Service fastholdt den 16. august 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, og til at klagerens datter ikke kunne forevise en gyldig billet ved kontrollen. Metro Service oplyste, at en kontantbillet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres, samt at Metro Services personale er instrueret i altid at give passageren rimelig tid til at finde sin billet.

Metro Service har under ankenævns sagen indhentet følgende udtalelse fra kontrolløren:

"Jeg siger aldrig at tiden er udløbet til en pax. Jeg plejer at stå af med dem på stationen. Hun fik tid nok og gav op. Jeg har aldrig travlt, med mindre jeg skal bemande, men så kommer det pax tilgode og jeg forlader situationen.

Hun nævner selv at hun har kvittering, hvorefter jeg fortæller at det desværre ikke er nok. Derefter får hun at vide at hun kan klage, hvis hun er utilfreds.

Det må være her at kvitteringen kommer ind i billedet.

Jeg afslutter altid med at sige at jeg ikke kan sagsbehandle og at det er mellem dem og kundeservice."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens datter kunne ved kontrollen i Metroen den 27. juli 2019 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed at klageren efterfølgende har indsendt en kopi af et City Pass, som var gyldigt på tidspunktet for datterens rejse, kan ikke føre til et andet resultat, da City Pass er en upersonlig billet og kun er gyldig for ihændevedereren på billetteringstidspunktet. Efterfølgende visning af en City Pass billet kan derfor ikke accepteres.

Det kan endvidere på baggrund af kontrollørens udtalelse ikke lægges til grund, at klageren ikke fik tilstrækkelig tid til at finde sin billet.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende en upersonlig billet, hvorfor billetten efter ankenævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

På den baggrund finder ankenævnet, 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min datter [xx] var på helgetur i København for å feire sin 18 års dag.

Hun tok Metro fra Bella senter. Hun hadde kjøpt 72 timers City Pass. Se vedlegg.

Hun fant ikke billetten da kontrollør kom, kun på mobil. Hun hadde billetten i lommeboken.

Kontrollør hadde ikke god tid, han sa at hun ville få pengene tilbake når hun sendte inn kopi av billetten. Vi får nå avslag fra Metro. Dette er veldig kjedelig for min datter. Hun har tapt mye penger på denne turen. I tillegg til denne avgift ble hennes 18 års gave (kjøring ble Lamborghini) avlyst i København samme dag :-(

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia.

De fælles rejseregler er tilgængelig på blandt andet DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Klagers datter har den 27. juli 2019 fået udstedt en kontrolafgift, idet hun ikke ved billetkontrol kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det under pkt. 2.7.1 og 2.7.2 blandt andet:

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

2.7.2. Afgift

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

Kontrolafgifter ved reiser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1 000 SEK

De fælles landsdækkende rejseregler i deres helhed kan, som ovenfor anført, læses på DOT's hjemmeside: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Idet der således ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel, er kontrolafgiften korrekt udstedt.

Der er i den konkrete sag tale om et City Pass, som er en upersonlig billet. Efterfølgende fremvisning af upersonlige billetter accepteres ikke, da disse vil kunne overdrages til 3. person. Eventuel fremsendelse af bankudskrift kan heller ikke lægges til grund som dokumentation for gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet.

Vores billetterende personale må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, men skal alene forholde sig til om der kan forevises gyldig rejsehjemmel og kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen.

Klager anfører i sin henvendelse, at kontrolløren ikke gav sig tid samt at hun ville få pengene tilbage, når hun indsendte en kopi af billetten.

På baggrund af ovenstående har vi haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward. Klagers henvendelse er blevet fremsendt og stewarden har svaret som følger:

"Jeg siger aldrig at tiden er udløbet til en pax. Jeg plejer at stå af med dem på stationen. Hun fik tid nok og gav op. Jeg har aldrig travlt, med mindre jeg skal bemande, men så kommer det pax tilgode og jeg forlader situationen.

Hun nævner selv at hun har kvittering, hvorefter jeg fortæller at det desværre ikke er nok. Derefter får hun at vide at hun kan klage, hvis hun er utilfreds. Det må være her at kvitteringen kommer ind i billedet. Jeg afslutter altid med at sige at jeg ikke kan sagsbehandle og at det er mellem dem og kundeservice."

Det er naturligvis meget uheldigt for klagers datter, at hun på sin 18 års fødselsdag i København både går glip af en køretur i en Lamborghini og får udstedt en kontrolafgift. Vi må imidlertid oplyse, at vi desværre ikke til forholder os til, hvorvidt en eventuel manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – vi forholder os udelukkende til, om der ved billetkontrol og på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Baseret på ovenstående, finder vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand