

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0270
- Klageren:** XX
6715 Esbjerg N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263438
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ud i stedet for skiftecheck ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det var en fejl, og at han altid betaler for sine rejser
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 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:

Klageren har et rejsekort, som han den 3. november 2019 anvendte til rejse mellem Islev st. og Brøndby. Det fremgår af rejsekorthistorikken, at han kl. 18:11 checkede ind på Islev st. og foretog skiftecheck ind på Vanløse st. kl. 18:27 og checkede ud på Christianshavn st. kl. 18:46.

Ved kontrol af klagerens rejsekort om bord på Metroen kl. 19:17 efter Metroen havde forladt DR Byen st., blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

03-11-2019 18:11:18	03-11-2019 18:15:07	01-11-2019	Tank-op	Tank-op	30		222		Islev St.
03-11-2019 18:11:38	03-11-2019 18:25:00	01-11-2019	Check ind	Check ind	30		223	57	Islev St.
03-11-2019 18:27:08	03-11-2019 18:39:35	01-11-2019	Check ind	Check ind	30		224	57	Vanløse St.
03-11-2019 18:46:29	03-11-2019 19:24:11	01-11-2019	Check ud	Check ud	30		225	57	Christianshavn St.
03-11-2019 19:17:42	03-11-2019 19:20:13	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	30		225		DR Byen St.
03-11-2019 19:17:47	03-11-2019 19:20:13	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	30		225		DR Byen St.
03-11-2019 19:17:55	03-11-2019 19:20:13	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	30		225		DR Byen St.
03-11-2019 19:17:59	03-11-2019 19:20:13	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	30		225		DR Byen St.
03-11-2019 19:18:08	03-11-2019 19:20:13	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	30		225		DR Byen St.
03-11-2019 19:23:15	03-11-2019 19:45:38	01-11-2019	Check ind	Check ind	30		226	58	Ørestad St.
03-11-2019 19:23:53	04-11-2019 02:25:33	01-11-2019	Check ind	Check ind	30		227	58	Ørestad St.
03-11-2019 19:47:10	04-11-2019 02:25:33	01-11-2019	Check ud	Check ud	30		228	58	Tranehaven/Park Alle

Klageren anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi det var en fejl, at han checkede ud i stedet for ind, da han var træt, stresset og forvirret af at have rejst hele dagen fra Esbjerg, og at han ellers altid betaler for sine rejser.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da man ikke kan inddrage passagerens øvrige rejsekorthistorik i sagen, og at det er passagerens eget ansvar at være korrekt checket ind.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kom ved en fejl til at checke ud i stedet for at foretage skiftecheck ind på Christianshavn st. og kunne derfor ikke forevise et rejsekort, som var checket ind ved kontrollen.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og at det tilstrækkeligt tydeligt fremgår på selve kortlæserne, om hvilken type stander, der er tale om - både med orange tekst med ordet "UD" og med klistermærker i henholdsvis rød og grøn for check ud og check ind, ligesom der ved check ud kommer en besked om rejsens pris og saldo på rejsekortet.

RETSGRUNDLAG:

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 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:

"Det drejer sig om at jeg har kommet til i min forvirring at trykke ud på fredrikshavn metro istedet for at tjekke ind på min videre rejse så så har gjort at jeg har fået en kontrol afgift som jeg ikke syntes jeg er berettiget til da jeg har kommet til at begå en fejl og jeg så skal straffes sådan. Jeg bruger altid mit rejsekort og har altid penge på det og ja for første gang brugte jeg metroen og der var jeg sgu lidt forviret og nok også derfor jeg kom til at tjekke ud og ikke ind da min rejse først slutter i glostrup."

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 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://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, 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 3. november 2019 kl. 19:18 efter toget havde forladt DR Byen station (zone 03) station mod Ørestad station (zone 03). Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

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

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.

Klager har oplyst, at han var træt og stresset og at han ikke tidligere har rejst med metroen og at han derfor var forvirret. Klager gør gældende, at han checkede ud på Christianshavns station (zone 01) i stedet for at checke ind på sin videre rejse mod Ørestad.

Vi har været i kontakt med Rejsekort A/S, som har sendt en udskrift af klagers rejse den 3. november om eftermiddagen, se vedhæftede.

Vi kan se, at klager startede sin metrorejse med at checke ind på Vanløse station kl. 18:27:08 og at han afsluttede den rejse med at checke ud igen på Christianshavn station kl. 18:46:29.

Når man checker sit rejsekort ind og ud, skal man selv kontrollere at man gør det korrekt, ved både at lytte til signalet og læse på displayet.

Rejsekortudstyrets brugerflade er ens i hele landet, kortlæserne er identiske og derfor har klager, da han checkede sit kort ud på Christianshavn station også fået en tekst på displayet, som dels oplyste hvad rejsen havde kostet og dels hvor mange penge, der var tilbage på kortet. *Se nedenstående eksempel:*



31 minutter senere, ude i zone 03, var der billetkontrol (se de 5 kontrolmærker på udskriften).

Selvom vi godt kan forstå, at man kan være træt og stresset gælder kravet om gyldig rejsehjemmel for alle. Vi må understrege, at vi absolut ikke betragter kunder uden gyldig kort/billet som snydere. Vi forholder os kun til fakta, og fakta i den konkrete situation er, at klager checkede sit kort ud på Christianshavn station i zone 01 og således ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol i zone 03.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette og vi fastholder således vort krav om betaling af samme på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized and cursive.

Tine Vuust
Nævningsformand