

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0004
- Klageren:** XX
2100 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af kontantbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun har indsendt bankkvittering for billetkøbet
- 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 1. maj 2020 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 rejste den 27. november 2019 med Metroen, hvor hun ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel. Stewarden noterede, at hun oplyste, at hun havde købt en billet på Skjolds Plads, men ikke kunne finde den, og at han *bad hende kontakte kundeservice for yderligere info eller spørgsmål.*

Den 4. december 2019 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og vedhæftede bankudskrift af billetkøb på 24 kr. på Skjolds Plads. Hun tilføjede, at den venlige medarbejder havde sagt, at hun kunne skrive til kundeservice.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 6. december 2019, fordi klageren ikke havde forevist nogen billet ved kontrollen, hvorfor en bankudskrift ikke blev godtaget.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 27. november 2019 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun efter det oplyste ikke kunne finde sin billet, som hun havde købt en billetautomat.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren kan fremvise en bankudskrift for køb af billet til 24 kr., kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten er upersonlig og et ihænderbevis og skal kunne forevises på forlangende ved selve kontrollen.

Efterfølgende indsendelse af en bankkvittering for køb af en upersonlig billet, kan ikke sidestilles med, at passageren var i besiddelse af og fremviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, er det 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 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:

”Jeg kunne ikke finde min billet da jeg blev billetteret. Men jeg kan dokumentere at jeg havde købt den ved konto udtog som jeg har medsendt klagen.”

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://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 27. november 2019 kl. 18:58 på strækningen Østerport station – Skjolds Plads station. Klager kunne ikke finde sin billet og forklarede til stewarden, at hun havde købt en, men blot ikke kunne finde den. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler og stewarden oplyste kunden om klagemulighederne.

En billet købt i en automat er en upersonlig rejsehjemmel, som udelukkende er gyldig hvis den bliver fremvist i kontrolsituationen. Fordi en upersonlig rejsehjemmel kan anvendes af hvem som helst, vil en efterfølgende visning af en sådan heller ikke blive accepteret, lige som fx kontoudtog heller ikke accepteres.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på



forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

I sin henvendelse til os har klager vedhæftet en kopi af et bankudtog som viser, at der 2 gange den 27. november er blevet købt en billet til kr. 24,- på hhv. Skjolds Plads station og Marmorkirken station.

Men, at der kan fremvises et bankbilag ændrer ikke på, at en billet er upersonlig, og derfor udelukkende er gældende hvis den bliver fremvist i kontrolsituationen.

Ankenævnet har i lignende sager skrevet følgende i deres afgørelser, som er faldet ud til fordel for det indklagede selskab:

Billetter er upersonlige, og en upersonlig rejsehjemmel er kun gyldig for ihændehaveren på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af disse ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Fremvisning af kvittering for billetkøb ved kontrollen og efterfølgende kan heller ikke indgå i bedømmelsen.

Og

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeberen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand