

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0022
- Klageren:** XX
2400 København NV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind – et glemt check-ud havde medført, at klagerens to forudgående rejser var blevet sammenlagt til én og beregnet til 499,60 kr., hvorved rejsekortets saldo var kommet i minus
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsen efterfølgende blev reguleret af Rejsekort Kundecenter, og hvis ovenstående beløb ikke var blevet trukket på rejsekortet, ville saldoen have været på 43 kr., som var tilstrækkeligt til at checke ind
- 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:

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren checkede den 20. december 2019 ind med sit rejsekort på Nørrebro st. og rejste til København H, hvor han imidlertid glemte at checke ud. Fra København H rejste han med FlixBus på en særskilt billet til Ålborg st., hvorfra han rejste videre med lokalbus. I den lokale bus i Ålborg checkede han ind med rejsekortet ved påstigning og ud ved rejsens afslutning.

Som følge af det manglende check-ud på København H, blev de to separate rejser med rejsekortet beregnet af rejsekortsystemet som én samlet rejse fra København til Ålborg, og der blev ud over forudbetalingen på 25 kr. trukket yderligere 399,60 kr. på rejsekortet for rejsen. Herved kom saldoen på klagerens rejsekort ned på minus 352,78 kr.

Da klageren den efterfølgende dag ankom retur med FlixBus til København H og skulle rejse videre med Metroen, kunne han ikke checke sit rejsekort ind på grund af den negative saldo. Ifølge klageren havde han ikke råd til at tanke rejsekortet op, men han valgte alligevel at stige på Metroen i håb om, at ovenstående forklaring ville blive accepteret ved en eventuel kontrol.

Da der efter Rådhuspladsen st. var kontrol, ville kontrolløren dog ikke acceptere klagerens forklaring og pålagde ham derfor en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekortet.

Reg. udbyr dato/tid	Modtaget system dato/tid	Rejseperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortbet.nr.	Rejsebet.nr.	Location	Udbyr / nr	Produkttype	Saldo	Opung ændring	Transakt beløb
07-12-2019 03:19:25	07-12-2019 04:04:34	01-12-2019	Check ind	Check ind		1240	488	Nørrebro St.	VAL_64988 - 13998A	EasyTrip	10,34	-25,00	25,00
07-12-2019 03:37:57	07-12-2019 04:01:18	01-12-2019	Check ud	Check ud		1241	486	Gammel Strand St., Christiansborg	VAL_67808 - 139A0D	EasyTrip	21,26	10,92	-10,92
18-12-2019 18:27:30	18-12-2019 18:32:13	01-12-2019	Tank-op	Tank-op		1242		Kongens Nytorv St.	MET_KyL_RVM_105 - 049991		121,26	100,00	100,00
18-12-2019 18:27:33	18-12-2019 18:37:33	01-12-2019	Check ind	Check ind		1243	487	Kongens Nytorv St.	VAL_67437 - 139A0D	EasyTrip	96,26	-25,00	25,00
18-12-2019 18:40:58	18-12-2019 18:59:49	01-12-2019	Check ud	Check ud		1244	487	Nørrebro St.	VAL_64993 - 139A0D	EasyTrip	107,18	10,92	-10,92
18-12-2019 21:31:34	20-12-2019 05:52:05	01-12-2019	Check ind	Check ind		1245	488	Nørrebro St.	VAL_66979 - 139901	EasyTrip	92,18	-25,00	25,00
18-12-2019 22:00:42	20-12-2019 06:24:35	01-12-2019	Check ind	Check ind		1246	488	Københavns Lufthavn	VAL_23742 - 1399EA	EasyTrip	89,50	7,32	-7,32
18-12-2019 22:49:34	20-12-2019 06:46:48	01-12-2019	Check ind	Check ind		1247	489	Københavns Lufthavn	VAL_23743 - 1399FF	EasyTrip	64,50	-25,00	25,00
18-12-2019 23:26:07	20-12-2019 06:05:26	01-12-2019	Check ud	Check ud		1248	489	Nørrebro St.	VAL_67008 - 139A8A	EasyTrip	71,82	7,32	-7,32
20-12-2019 09:36:31	20-12-2019 06:55:33	01-12-2019	Check ind	Check ind		1249	490	Nørrebro St.	VAL_66994 - 139AFA	EasyTrip	44,82	-25,00	25,00
20-12-2019 18:38:25	21-12-2019 04:40:56	01-12-2019	Check ind	Check ind		1250	490	Ålborg St.	VAL_18019 - 131E54	EasyTrip	44,82	0,00	0,00
20-12-2019 18:49:58	21-12-2019 04:40:59	01-12-2019	Check ud	Check ud		1251	490	Stationmestervej (Nørrebro) / Ålborg	VAL_18023 - 13386A	EasyTrip	-352,78	-399,60	399,60
21-12-2019 20:29:14	21-12-2019 21:10:41	01-12-2019	Kontrolmærke	Kontrol		1252		Ålborgpladsen St.	MARK_23592 - 098908		0,00	0,00	0,00
21-12-2019 20:29:29	21-12-2019 21:10:41	01-12-2019	Kontrolmærke	Kontrol		1252		Ålborgpladsen St.	MARK_23592 - 098908		0,00	0,00	0,00
21-12-2019 20:29:31	21-12-2019 21:10:41	01-12-2019	Kontrolmærke	Kontrol		1252		Ålborgpladsen St.	MARK_23592 - 098908		0,00	0,00	0,00
09-01-2020 17:53:22	09-01-2020 18:07:26	01-01-2020	Saldokorrektion	Tank-op		1252		København H	MET_Ky_RVM_102 - 049984		42,22	395,00	395,00
09-01-2020 17:53:29	09-01-2020 18:14:45	01-01-2020	Check ind	Check ind		1253	491	København H	VAL_67419 - 13994D	EasyTrip	17,22	-25,00	25,00
09-01-2020 18:06:29	09-01-2020 18:35:56	01-01-2020	Check ud	Check ud		1254	491	Nørrebro St.	VAL_64990 - 13990C	EasyTrip	24,62	7,40	-7,40
10-01-2020 07:44:06	10-01-2020 07:55:48	01-01-2020	Tank-op	Tank-op		1255		Nørrebro St.	MET_Ky_RVM_102 - 041009		124,62	100,00	100,00
10-01-2020 07:44:17	10-01-2020 08:06:24	01-01-2020	Check ind	Check ind		1256	492	Nørrebro St.	VAL_64979 - 139901	EasyTrip	99,62	-25,00	25,00
10-01-2020 07:57:52	10-01-2020 09:23:29	01-01-2020	Kontrolmærke	Kontrol		1256	492	København H	MARK_23601 - 0989E1		0,00	0,00	0,00
10-01-2020 07:57:59	10-01-2020 09:23:29	01-01-2020	Kontrolmærke	Kontrol		1256	492	København H	MARK_23601 - 0989E1		0,00	0,00	0,00
10-01-2020 07:58:39	10-01-2020 08:30:40	01-01-2020	Check ud	Check ud		1257	492	København H	VAL_67415 - 1399EE	EasyTrip	107,02	7,40	-7,40

Forstørret:

Tidspunkt	handling		sted	saldo	transaktion	
20-12-2019 09:36:31	Check ind	Check ind	Nørrebro St.	46,82	-25,00	25,00
20-12-2019 18:38:25	Check ind	Check ind	Aalborg St.	46,82	0,00	0,00
20-12-2019 18:49:58	Check ud	Check ud	Stationsmestervej (Hobrovej) / Aalborg	-352,78	-399,60	399,60
21-12-2019 20:29:14	Kontrolmærke	Kontrol	Rådhuspladsen St.	0,00	0,00	0,00
21-12-2019 20:29:29	Kontrolmærke	Kontrol	Rådhuspladsen St.	0,00	0,00	0,00
21-12-2019 20:29:31	Kontrolmærke	Kontrol	Rådhuspladsen St.	0,00	0,00	0,00
09-01-2020 17:53:22	Saldokorrektion	Tank-op	København H	42,22	395,00	395,00
09-01-2020 17:53:29	Check ind	Check ind	København H	17,22	-25,00	25,00
09-01-2020 18:06:29	Check ud	Check ud	Nørrebro St.	24,62	7,40	-7,40

Samme dag, den 21. december 2019, anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at hvis der ikke fejlagtigt var blevet trukket for en rejse fra København H til Ålborg, ville saldoen på rejsekortet have været på omkring 40 kr., hvilket ville have været tilstrækkeligt til at checke ind.

Metro Service fastholdt den 6. januar 2020 kontrolafgiften med henvisning til de gældende rejse-regler, til selvbetjeningsprincippet og til, at klageren, når han ikke havde mulighed for at tanke sit rejsekort op, skulle have købt en anden billettype, fx en sms-billet, en DOT-mobilbillet eller en bil-let fra billetautomaten.

Efter klagerens fremlæggelse af dokumentation for sin FlixBus-rejse mellem København og Ålborg den 20. december 2019, blev der den 9. januar 2020, da klageren igen benyttede sit rejsekort, tilbageført 395 kr. til kortet ved en saldokorrektion.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles landsdækkende rejse-regler, at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel forud for rejsens start.

Klageren kunne ved kontrollen den 21. december 2019 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han på grund af manglende saldo ikke havde checket ind på sit rejsekort eller havde billetteret på an-den vis.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at rejsekortets saldo blev negativ, fordi to korte rejser blev beregnet af rejse-kortsystemet som én lang og dyrere rejse, kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, da dette skyldtes det manglende check-ud på København H, som udelukkende beroede på klagerens egne forhold.

Ankenævnet bemærker, at klageren uanset, at han ikke var checket ind på rejsekortet, i strid med rejse-reglerne steg på Metroen uden forinden på anden vis at have sikret sig en gyldig billet, hvor-for klageren selv måtte bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyl-dig rejsehjemmel.

Ankenævnet finder herefter, 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. 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:

" Den 20. december blev der ved fejl hævet et beløb på 423kr fra mit rejsekort med nummer xx. Dette skete på grund af manglende check-ud, som forårsagede at to separate rejser blev sat sammen: Nørrebro St. til København H. (metro), fra 09:36 til ca. 09:50; (Hobrovej / Aalborg), fra 18:38 til 18:49.

Denne fejl forårsagede at saldoen på rejsekortet blev 352,78kr i minus. Jeg havde ikke råd til at tanke op imod denne saldo, og blev derfor nødt til at rejse uden check-ind, i håb om at kunne forklare min situation til kontrolløren.

Et beløb på 395kr er siden blevet refunderet, efter korrespondence med Rejsekort Kundecenter (sagsnummer xx). Saldoen burde have været 43kr, hvilket havde ladet mig checke ind.

Jeg var i håb om, at jeg kunne forklare situationen for kontrolløren, herefter lave en indsigelse for kontrolafgift, og til sidst (efter beløbet på 395kr var tilbagebetalt) blive hævet for rejsen på mit rejsekort.

Metro kundeservice mener, at jeg i stedet burde have købt en billet på en anden måde. Jeg mener, siden disse billetter er dyrere end min rejsekort billet, at dette ikke er særlig rimeligt.”

Indklagede anfører følgende:

” Klager modtog ved billetkontrol den 21. december 2019 en kontrolafgift, idet han ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klageren kunne ikke foretage check ind, idet saldoen på hans rejsekort var for lav, da han på den foregående rejse havde glemt at foretage et check ud på Hovedbanen, hvorved 2 rejser blev slået sammen til én og saldoen på hans rejsekort gik i minus.

Klager har efterfølgende haft kontakt til Rejsekort A/S og har den 9. januar 2020 fået det for meget trukne beløb tilbagebetalt.

Det skal indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig 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 750 kr. 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, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Der findes ikke graduerede satser afhængig af, hvad årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel måtte være – eneste undtagelse herfra er, hvor der efterfølgende kan fremvises et gyldigt personligt pendlerkort. I disse tilfælde kan kontrolafgiften nedsættes til 125 kr.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (

https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) fremgår det under pkt. 2.7.1 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 tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

og under pkt. 2.7.2:

2.7.2. Afgift

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

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

Ved henvendelse til Rejsekort har vi fået nedenstående udtræk. [Udeladt. Gengivet ovenfor]

Da klager den 21. december 2019 rejser med metroen, bliver han billetteret, men da han hverken kan fremvise korrekt ind-checket rejsekort eller anden form for billet eller kort, udsteder stewarden – helt efter gældende regler - en kontrolafgift.

Såfremt klager har forsøgt et check ind, har standen dels givet fejlliden og displayet har givet beskeden "**Saldo for lav**".

Klageren havde herefter mulighed for at tanke sit rejsekort op på stationens RVM, eller alternativ kunne han have været at anskaffet en almindelig billet i billetautomaten eller have købt billet via DOT- eller DSB-appen.

Klager valgte alligevel – velvidende at han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel - at stige på metroen.

Det kan i den forbindelse nævnes, at der på alle perrondøre i metroen er opsat nedenstående klæb:



På informationstavlen **Rejseinformation / Travel information** fremgår det:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

På informationstavlen **Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro** fremgår nedenstående:



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

Vi mener således, at have oplyst om konsekvensen, såfremt en passager stiger på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Idet vi ønsker at behandle alle vore kunder ens og da det ikke er muligt for os at vurdere, hvorvidt der i en given situationen er tale om en bevidst eller ubevidst handling og således om en kunde har handlet i god eller ond tro, forholder vi os udelukkende til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Det faktum at der ikke var dækning på klagerens rejsekort, da han havde glemt at foretage check ud samt at klager anfører, at han ikke havde råd til at tanke sit rejsekort, er således omstændigheder, der alene kan tilskrives klagerens egne forhold.

Det burde have stået klart for klageren, at han pålagde sig selv en risiko for en kontrolafgift, ved at stige ombord uden gyldig rejsehjemmel.

Baseret på ovenstående er det således uomtvisteligt, at klager har modtaget en ydelse, han ikke har betalt for samt at han var bevidst om, at han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, hvorfor vi anser kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand