

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0227

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 100 kr. grundet manglende check-in af cykel, da klageren anvendte den forkerte stander.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. marts 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. juni 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med sin cykel den 17. marts 2014 med metroen fra Lergravsparken st. Som rejsehjemmel havde han et rejsekort, som var checket ind med én person, men ikke med en cykel; i følge klageren fordi standeren til check-in af cyklen havde været ude af drift.

Efter metroen havde forladt Flintholm st., blev klageren kl. 7.03 pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for manglende check-in af cyklen. Stewarden havde som begrundelse anført følgende: "*Cause: Intet forevist*"

Klageren anmodede d. 17. marts 2014, Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at ekstra check-in standeren på Lergravsparken st. ikke virkede i tidsrummet ca. kl. 7.40-45, og det derfor ikke var muligt at checke hans cykel ind. Han henviste ligeledes til et stort nedbrud tidligere på året, hvor alle passagerer med rejsekort kunne rejse gratis. Hvorfor han mente, at heller ikke han skulle bebyrdes med en afgift, som skyldtes, at rejsekortsystemet ikke virkede.

Metro Service fastholdt d. 15. april 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og Rejsekortets rejseregler, og at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-in med rejsekortet inden rejsens start. Ligeledes henviste de til, at Rejsekort havde oplyst, at klageren d. 17. marts 2014 ikke havde foretaget check-in for sin cykel i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse. Samt, at der ikke har været meldt fejl på de 2 multistandere (som er standere til brug for check-in af flere) eller rejsekortautomaten på Lergravsparken st.

De fremsendte samtidig logs over klagerens rejsekort:

18-03-2014 08:52:34	18-03-2014 09:02:44	Check ind produkt	61	113	Dybbelsbro st.	VAL_24023 - 13F6A5	EasyTrip	147.60	-50.0
18-03-2014 08:52:34	18-03-2014 09:02:44	Tank-op-aftale produkt	60	-	Dybbelsbro st.	VAL_24023 - 13F6A5	-	197.60	100.0
17-03-2014 19:25:05	17-03-2014 19:33:47	Check ud produkt	59	112	Anagerbo st.	VAL_21521 - 13D2AE	EasyTrip	97.60	38.00
17-03-2014 19:04:58	17-03-2014 19:16:53	Check ind produkt	58	112	Vanløse st.	VAL_20763 - 13F60C	EasyTrip	59.60	-50.0
17-03-2014 19:04:58	17-03-2014 19:16:53	Check ind produkt	57	112	Vanløse st.	VAL_20763 - 13F60C	EasyTrip	109.60	0.00
17-03-2014 07:05:41	17-03-2014 07:22:42	Check ud produkt	56	111	Vanløse st.	VAL_20762 - 13CC06	EasyTrip	109.60	38.00
17-03-2014 07:03:37	17-03-2014 14:01:22	Kontrol	55	111	Vanløse st.	MET-EAM-7044 - 097044	-	-	-
17-03-2014 06:45:19	17-03-2014 07:05:26	Check ind produkt	54	111	Lergravsparken st.	VAL_21604 - 138976	EasyTrip	71.60	-50.0
15-03-2014 17:22:09	15-03-2014 17:32:21	Check ud produkt	53	110	Lergravsparken st.	VAL_21601 - 1389C9	EasyTrip	121.60	40.60
15-03-2014 17:06:11	15-03-2014 21:56:36	Kontrol	52	110	Metro Vestamager	MET-EAM-7016 - 097016	-	-	-

Klageren anmodede på ny den 23. april 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at standeren var defekt i tidsrummet kl. 06.40-06.45. Yderligere mente han, at der ikke var taget stilling til hans klage, hvorfor han præciserede, at der var dannet præcedens således, at selvbetjeningsprincippet kunne tilsidesættes efter et stort nedbrud tidligere på året, hvor rejsekortsindehavere kunne rejse gratis.

Metro Service fastholdt på ny den 10. juli 2014 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var fundet teknisk nedbrud på rejsekortstanderne i det pågældende tidsrum.

Under ankenævns sagen fremlagde Metro Service logs fra standerne på Lergravsparken st.

Uddrag af logs fra check in standere, som ikke er ekstra check-in standere på Lergravsparken st.:

StationID	Station	ContractorID	DeviceID	MsgReportDate
32792126	Lergravsparken St.	2003	138967	2014-03-17T06:32:34
32792126	Lergravsparken St.	2003	138967	2014-03-17T06:45:44
32792126	Lergravsparken St.	2003	138967	2014-03-17T06:47:37
32792126	Lergravsparken St.	2003	138970	2014-03-17T06:19:30
32792126	Lergravsparken St.	2003	138970	2014-03-17T07:33:10
32792126	Lergravsparken St.	2003	138976	2014-03-17T06:38:33
32792126	Lergravsparken St.	2003	138976	2014-03-17T06:45:19
32792126	Lergravsparken St.	2003	138976	2014-03-17T06:48:45
32792126	Lergravsparken St.	2003	138982	2014-03-17T06:35:08
32792126	Lergravsparken St.	2003	138982	2014-03-17T06:46:32
32792126	Lergravsparken St.	2003	138983	2014-03-17T06:38:27
32792126	Lergravsparken St.	2003	138983	2014-03-17T07:30:09

32792126	Lergravsparken St.	2003	1389BA	2014-03-17T06:41:51
32792126	Lergravsparken St.	2003	1389BA	2014-03-17T06:46:15
32792126	Lergravsparken St.	2003	1389BA	2014-03-17T06:46:21

Uddrag fra logs fra de to ekstra check-in standerne:

17-03-2014 10:03:46	17-03-2014 10:18:46	Check ind produkt	107	46	Lergravsparken st.	VAL_21600 - 13F5EC	EasyTrip	169.00	-50.00	50.00
17-03-2014 09:48:13	17-03-2014 10:03:46	Check ind produkt	56	22	Lergravsparken st.	VAL_21600 - 13F5EC	EasyTrip	151.80	-50.00	50.00
17-03-2014 09:47:17	17-03-2014 10:03:46	Check ind produkt	156	57	Lergravsparken st.	VAL_21600 - 13F5EC	EasyTrip	58.50	-100.00	100.00
17-03-2014 09:47:17	17-03-2014 10:03:46	Check ind produkt	155	57	Lergravsparken st.	VAL_21600 - 13F5EC	EasyTrip	158.50	0.00	100.00
17-03-2014 09:40:36	17-03-2014 09:48:53	Check ind produkt	183	70	Lergravsparken st.	VAL_21600 - 13F5EC	EasyTrip	233.58	-50.00	50.00

17-03-2014 14:25:13	17-03-2014 14:41:04	Check ind produkt	222	169	Lergravsparken st.	VAL_21596 - 13F5CB	EasyTrip	171.21	-50.00	50.00
17-03-2014 10:06:04	17-03-2014 10:18:46	Check ind produkt	102	131	Lergravsparken st.	VAL_21596 - 13F5CB	EasyTrip	165.20	-100.00	100.00
17-03-2014 10:06:04	17-03-2014 10:18:46	Check ind produkt	101	131	Lergravsparken st.	VAL_21596 - 13F5CB	EasyTrip	265.20	0.00	100.00
17-03-2014 09:54:27	17-03-2014 10:03:46	Check ind produkt	24	7	Lergravsparken st.	VAL_21596 - 13F5CB	EasyTrip	70.43	-50.00	50.00
17-03-2014 09:18:28	17-03-2014 09:33:45	Check ind produkt	186	45	Lergravsparken st.	VAL_21596 - 13F5CB	EasyTrip	99.40	-50.00	50.00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

at ekstra check-in standen ikke virkede i tidsrummet mellem henholdsvis 6.40-6.45 og 7.40-7.45, hvorfor det ikke var muligt at checke hans cykel ind,

at der er dannet præcedens for, at passagerer med rejsekort ved nedbrud af rejsekortsystemet kan rejse gratis efter et stort nedbrud d. 17. februar 2014,

at det ikke fremgår af Rejsekortets rejseregler, hvornår reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt rejsehjemmel ophæves i forhold til systemnedbrud. Det fremgår, ikke, hvilken pligt passageren har i dette tilfælde,

samt at Metro Service ved begge henvendelser ikke har forholdt sig til klagens egentlige indhold, og at Metro service konkret og generelt ikke overholder svarfristen på 10 dage.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

at klageren ikke foretog korrekt check-in med sit rejsekort,

at der jf. Rejsekortets rejseregler skal foretages check-in inden rejsens start, og det er klagerens eget ansvar at være checket korrekt ind,

at Rejsekort har oplyst, at klageren den 17. marts 2014 ikke foretog check-in for sin cykel i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse,

at der ved undersøgelse har vist sig, at der på ingen af de 3 check-in maskiner var meldt fejl,

at der ikke var registreret fejl på nogen af de 2 "ekstra check-in standere" eller på selve rejsekortautomaten på stationen. Havde klageren oplevet et problem med check-in på en stander, var der således 2 andre muligheder; men de understreger, at der ikke har været registreret problemer med nogle af dem, og der har derfor ikke været fremsendt tekniker til standerne. De henviser til dokumentet (LGP_13F5CB og LGP_13F5EC), der er logs fra de to "ekstra check-ind standere", hvor det fremgår, at der er foretaget check-in på begge 2,

at Metroen kører efter selvbetjeningsprincippet,

at i 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klagerens sammenligning, af den foreliggende situation med det store rejsekortsystemnedbrud tidligere på året af flere årsager er irrelevant i denne sammenhæng. For det første var alt udstyr under dette nedbrud, på stationer gået ned, og der kunne slet ikke foretages check-in og check ud. (Udstyr i nogle busser fungerede fortsat). Her henledes opmærksomheden på, at klager selv var checket ind. For det andet var forudsætningen for at rejse uden gyldig billet, at man havde forsøgt at foretage check-in,

samt, at Metro Service ved besvarelse af klagerne har forholdt sig til klagens egentlige indhold, ved, i deres svar, at skrive: *"... og vi kan oplyse, at der ikke har været meldt fejl på de 3 maskiner."*

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

Udskrifter af logs fra ekstra check-in standerne ved Lergravsparken st.

Udskrifter af logs fra check-in standerne ved Lergravsparken st.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om 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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn. "

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nævnet ønsker at træffe korrekte afgørelser på så oplyst et grundlag som muligt. Dette er baggrunden for, at Metro Services svar er medtaget og indgår i sagens behandling, uanset at de har overskredet den frist for svar, som sekretariatet fastsatte. Ankenævnet har i en tidligere generel henvendelse til Metro Service påpeget de sene svar, og Metro Service har oplyst, at man arbejder på at forkorte sagsbehandlingstiden. Henset hertil foretager ankenævnet sig ikke videre vedrørende denne del af sagen.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om den konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne om, at klageren var checket ind, men at der ikke var checket en cykel ind på klagerens rejsekort.

Klageren har gjort gældende, at check-in-standerne til check-in af cyklen ikke virkede i tidsrummet kl. 06:40-45, hvor han checkede sig selv ind på en almindelig rejsekortstander.

På baggrund af oplysningen fra Metro Service om, at der ikke har været tilkaldt tekniker, samt de fremlagte logs fra såvel multicheck-in-standerne som de almindelige check-in-standere finder ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at multi-standerne var ude af drift. Multicheck-in-standerne har begge været i brug den pågældende dag fra kl. 09:18 henholdsvis kl. 09:40.

Da cykler ikke må medtages i metroen i tidsrummet kl. 7:00-9:00 kan det forklare, at multistan-derne først har været i brug fra kl. 09:18 henholdsvis kl. 09:40.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind, herunder checke sin cykel ind.

Kontrolafgiften for manglende check-in af cyklen blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnformand