

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0286

Klageren: XX
100 Torshavn, Færøerne

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zoner på sms-billet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. september 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. september 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren, som er færing og bosiddende på Færøerne, rejste den 30. august 2014 med metroen fra Amagerbro st. i zone 01 til Lufthavnen i zone 04. En rejse, som kræver billet til 3 zoner. Han købte på Amagerbro st. en sms-billet til 2 zoner.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter metroen havde forladt Kastrup st. viste det sig, at klageren ikke havde zoner nok, og han blev derfor kl. 17.56 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner. På kontrolafgiften angav stewarden som årsag: *"mgl zoner – billet"*

Klageren anmodede den 1. september 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han efter at have set på zonekortet havde talt sig frem til, at der var 2 zoner mellem Amagerbro st. og Lufthavnen st., samt at han kommer fra Færøerne, hvorfor han ikke var vant til at køre med metro, og ikke havde til hensigt at snyde.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. september 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til rejsen herunder det korrekte antal zoner. Ligeledes henviste de til, at det i tvivlstilfælde er muligt at anvende opkaldspunkter både på billetautomatten og på de gule opkaldspunkter på alle stationer, hvor passageren 24-timer i døgnet kan komme i kontakt med en operatør i Metros kontrolrum.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han var i god tro med hensyn til antallet af zoner, som var nødvendige til rejsen,

at zonekortet er utydeligt, og at der ikke var nogen at spørge, på station, ved tvivlstilfælde,

at han ikke havde tid, da han skulle nå et fly,

at kontrolløren anbefalede ham at klage til Metro Service,

at han ikke var vant til at bruge metroen, da han kommer fra Færøerne,

at han ikke vidste, at han skulle tælle den zone han befandt sig i med ved beregningen af antal nødvendige zoner for rejsen,

at når folk, der tager metroen flere gange om ugen ikke ved, at man skal tælle den zone med som man påbegynder rejsen i, så er det slet ikke klart for turister, at dette er tilfældet,

at Metro Service ikke har overholdt deres svarfrist på 10 arbejdsdage, da Metro Service først har svaret efter 28 arbejdsdage,

at zonekortet er totalt fyldt med farver og tekst, hvilket gør at passageren bliver forvirret,

at i stedet for at skrive "rejsen begyndes i røde zone", bør der stå "husk at tælle den zone, hvor du er, med." Og en henvisning til, hvor på kortet passageren er. At den tekst ikke fortæller direkte at man skal tælle den med i rejsen.

at teksten "Du skal købe mindst 2 zoner per person" bør omformuleres. Hvis der stod "du skal altid betale for minimum 2 zoner", ville det være mere tydeligt.

at zone-tallene også kan forvirre. Fra Amagerbro st. til Femøren st. står der eksempelvis: et 3 tal i den blå zone, som også kan misforstås, som om man skal købe 3 zoner.

at det ikke har nogen betydning for hans tilfælde, at længste rejse er fra Vanløse-Lufthavnen st.,

samt at han ikke vidste, at der fandtes opkaldspunkter på stationen.

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

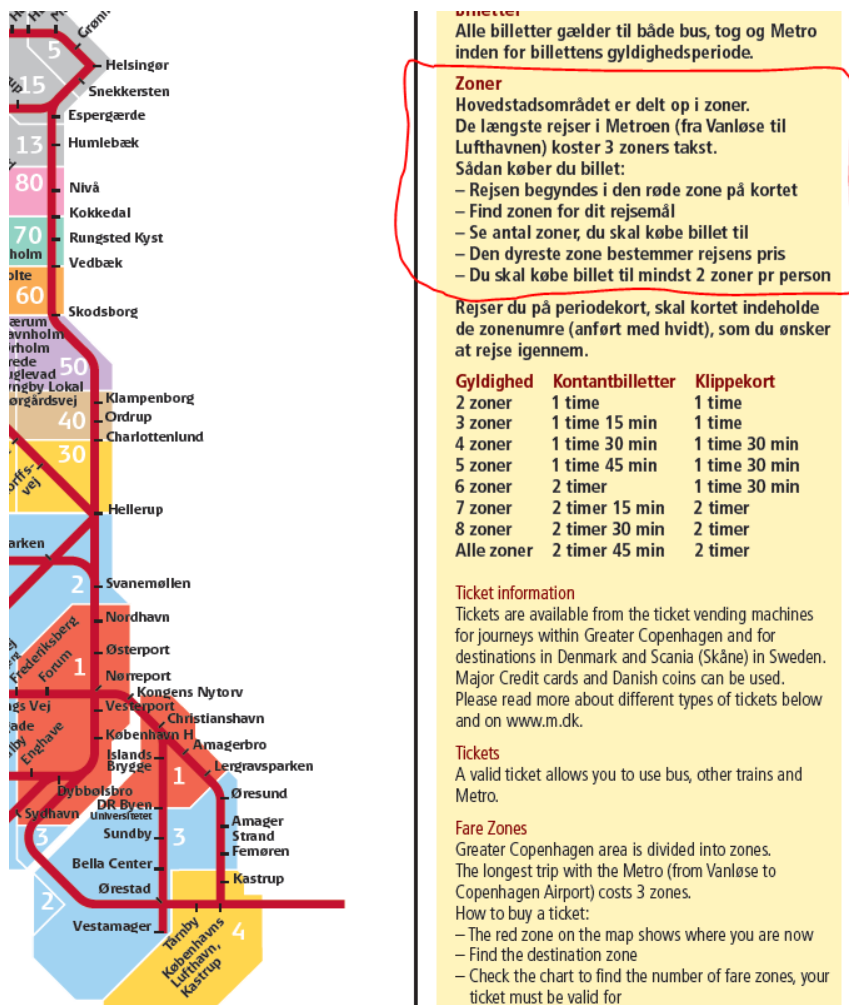
at metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at 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 forud-

sætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk.

Sidstnævnte er pr. 15. september blevet erstattet af et link til de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia – dog er linket til de rejseregler, der var gyldige for Metroen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, fortsat tilgængelige på deres hjemmeside,

at de gør opmærksom på, at der på alle stationer – ved siden af billetautomaten – er opsat informationstavler, hvor af det fremgår:



at ud fra teksten til højre og kortet til venstre mener de ikke, der kan herske tvivl om, at der på en rejse fra Amagerbro til Lufthavnen station, skal købet billet til 3 zoner,

at måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af opkaldsknappen på billetautomaten. Det er også muligt at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO,

at begge opkaldsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør kan besvare eventuelle tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort, og vil ligeledes kunne få en medarbejder frem til perroren, om dette måtte blive nødvendigt,

samt at de ikke har mulighed for at vurdere, hvorvidt klager har handlet i god eller ond tro, hvorfor de alene forholder sig til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

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 dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

”Billettekontrol 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. Billettekontrol 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 billettekontrol 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 bestemmelsestationen. 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:

Ifølge Metroens rejseregler bærer passageren som udgangspunkt ansvaret for korrekt billettering.

Klageren kunne ved kontrollen af sin rejsehjemmel i metroen alene fremvise gyldig sms-billet til 2 zoner fra zone 01, hvorfor rejsehjemlen ikke var gyldig i zone 04, hvor kontrollen fandt sted. Dette fremgår af zoneoversigten.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at det ikke var tydeligt, at afrejsezone skulle medregnes, kan ikke føre til et andet resultat, da der ikke er belæg for at tolke teksten og foto på zoneroversigten således, at passagerer ikke skal betale for den zone, hvori en rejse påbegyndes.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel.

På den baggrund finder ankenævnet, 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 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnformand