

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0246

Klageren: XX

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på periodekort.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften halveret.
Indklagede fastholder det fulde beløb

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 29. september 2016 med metroen. Som rejsehjemmel medbragte hun et periodekort gyldigt i zonerne 01, 02, 30, 41 og 51. Inden påstigning, spurgte hun efter eget udsagn en Metro-steward, om hendes periodekort var gyldigt til rejsen ud til Fields/Øresund st., hvilket denne bekræftede.

Efter at metroen havde forladt Sundby st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 03, hvor hun fremviste sit periodekort. Klageren blev herefter klokken 12:38 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.

Metro-stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

”mangler zone hun var meget flabe og ikke særlig venligt af snakke med”

Klageren anmodede den 3. oktober 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 7. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen, og at de var uforstående over for udsagnet om fejlinformation, da der var tale om basal viden, som alle stewards ville kunne besvare.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 29. september 2016 i zone 03 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes periodekort kun var gyldigt i zone 01, 02, 41 og 51, og da hun ikke havde anden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette. Det af klageren anførte om, at en Metrosteward gav hende fejlinformation, er udokumenteret, og kan herefter ikke føre til et andet resultat.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering. På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Der er ikke i loven eller andre retsregler grundlag for at nedsætte kontrolafgiften til halvdelen afhængigt af passagerens indtægtsforhold eller baggrunden for kontrolafgiftens udstedelse.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er hjemmel til, at det billetterende personale beholder passagerers rejsehjemmel og kun udleverer denne på betingelse af, at passageren udfylder 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, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår, anføres det således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver til jer angående en bøde jeg har fået d.29-09-16 kl 12:30 ca. Jeg skulle til Fields. inden jeg tog Metroen så spurgte jeg en kontrollør som jeg mødte på Nørreport om jeg kunne tage til Fields med de her zoner, da han så svarede ja at det kunne jeg godt.. jeg hoppede i metroen og 1 stop inden, blev jeg stoppet af en anden kontrollør og sagde at jeg manglede en zone, da jeg så sagde at jeg fik at vide at jeg godt kunne køre til fields med de her zoner.. Jeg beder ham om at give mig mit buskort tilbage så jeg kan finde et eller andet med mine oplysninger.. hvor han så svare at han ikke vil give mig mit buskort før jeg har udfyldt mine oplysninger på hans papir.. han satte mit buskort i lommen hvor jeg så sagde at det kunne han ikke bare gøre.. Ud fra min oplevelse så var han ikke særlig flink, hverken imod mig eller min veninde der prøvede at hjælpe mig.. Jeg synes at det er unfair at jeg skal betale 750kr for at mangle 1 zone.. Jeg er stu derende og det har jeg ikke råd til at betale, især når jeg har fået at vide at jeg godt måtte køre derhen med de zoner jeg har.. Jeg kunne ikke gøre for det.. Jeg skriver til jer for at høre om jeg kunne få hjælp med en løsning til min situation. Jeg løb hverken fra kontroløren eller kørte uden billet, jeg havde billet men manglede blot en zone, hvilket jeg ikke var klar over da jeg stoler på kontrollørens ord, da jeg spurgte ham på Nørreport, så troede jeg at jeg var på den sikre side. Håber at jeg får svar hurtigst muligt.. -forsat god dag”

Indklagede anfører følgende:

” 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.

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 forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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 de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk.

Et periodekort gælder alene til rejse i de zoner, der er anført på stamkortet. Ønskes der således at køre udenfor dækningsområdet, må der anskaffes tillægsbillet(-ter). Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet.

Klager anfører, at hun på Nørreport spurgte en kontrollør, om hun ”kunne tage til Fields med de her zoner” samt at han skulle have svaret ja.

Vores kontrollører (stewards) uddannes grundigt i takst-/zonesystemet, en uddannelse der i øvrigt afsluttet med en prøve. En bestået prøve er en forudsætning for ansættelsen som steward hos os. Den enkelte steward er således i stand til at besvare et hvert spørgsmål, der relaterer sig til zoner eller billetter.

Måtte stewarden får de et spørgsmål, der ligger udover den basale viden, har de mulighed for enten at slå op i deres zonehåndbog, kalde op til en operatør i kontrolrummet eller ringe til kundeservice for hjælp.

Metroen betjener kun 4 zoner (zonerne 01, 02, 03 og 04) og vi finder det højst usandsynligt, at en af vores kontrollører (stewards) - såfremt han har fået forevist klagers periodekort - skulle have udtalt, at dette dækkede en rejse til Fields, som ligger i zone 03, en zone som ikke er inkluderet i klagers periodekort.

På alle stationer og i alle tog er det muligt selv at orientere sig om, hvilken zone den enkelte station er beliggende i.

I alle tog er der ned gennem togene opsat friser over døre og vinduer (24 stykker i alt) – eksempel herpå er indsat nedenfor:



Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, og fastholder vort krav på kr. 750,-."

Hertil har klageren anført at:

"Jeg er godt klar over at kontrollørerne er uddannede, det var nemlig derfor jeg spurgte da jeg var i tvivl.

Det er da ikke mit problem at jeg har fået dårlig service og en forkert information.. Hvis jeg viste at det var en forkert information havde jeg bedt ham op at oplyse sit navn.

Det kan da godt være at han var træt eller ukoncentreret derfor han gav mig et forkert svar. eller så kunne det være at han kiggede forkert på min zone 30 og så det i stedet som zone 3. Der kan jo være rigtig mange ting.

Jeg bruger normalt ikke metro så.

Det lyder lidt som om jeg bliver beskyldt for at være en løgner i dit svar.

Synes det er uretfærdigt at jeg både får dårlig service/forkert information og oven i købet bliver jeg beskyldt for at lyve, Plus får jeg en flabet behandling af kontrolløren der gav mig bøden.

Jeg vil gerne betale bøden men jeg nægter at betale 750kr. ligesom dem der køre uden billet.

Jeg beder om at få halveret min bøde da det hele er en misforståelse og det er ligeså meget kontrollørens fejl ligesom det er min.

Derfor synes jeg at det er uretfærdigt at betale en bøde på 750kr. når jeg blot manglede 1 Zone.

Hvis kontrolløren havde sagt at jeg manglede en zone så havde jeg købt den.

Men en bøde på 750kr. kan jeg ikke betale da jeg er studerende."

Til dette har indklagede svaret at:

"Der findes ikke graduerede kontrolafgiftssatser afhængig af årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel, ej heller i tilfælde hvor der kun måtte mangle én enkelt zone eller hvor der måtte være anskaffet rejsehjemmel til en del af rejsen etc.

Der ydes ikke studierabat på kontrolafgifter - studierabat gives udelukkende på bøder udstedt af politiet, eller andet i offentligt regi.

I tilfælde, hvor en passager ikke har mulighed for at betale kontrolafgiftens fulde beløb på en gang, vil det være muligt at indgå en afdragsordning med op til 3 rater (over 3 måneder). Ved indgåelse af en sådan ordning tillægges et gebyr på kr. 25,- pr. afdrag."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved