

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0023

Klageren: XX på vegne YY
1159 Kbh. K.

Indklagede: Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på abonnementskort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. januar 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. januar 2012

Sagens omstændigheder: Klagerens datter havde haft et periodekort, som dækkede hendes rejse mellem bopælen i København og en praktikplads i Jægersborg. Men i en pause i praktikopholdet fra den 18. december 2011 til 16. januar 2012 havde datteren købt et periodekort, som kun dækkede zone 01 og 02.

Den 8. januar 2012 rejste klagerens datter med metroen til Ørestad station i zone 03. Ved Sundby station ligeledes i zone 03 var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zonen på sit abonnementskort.

Den 11. januar 2012 skrev klagerens datter følgende til Metroservice:

”Jeg vil hermed gøre skriftlig indsigelse mod den krævede betaling på 750 kr. Der var ikke tale om et bevidst forsøg på at undgå tillægsbetaling. Jeg kører normalt dagligt på et månedskort mellem min bopæl i København og min praktikplads i Jægersborg. Mit 2 zoners månedskort (scanning vedhæftet) dækker mit behov i en pause i praktikken fra 18.12 til 16.01, og jeg har aldrig før kørt med metro til Ørestad. Der var tale om mangel på kendskab til det særlige københavnske zone-system. Tidligere boede jeg i 12 år i Århus, hvor zonerne ligger som ringe om hinanden, og jeg er efter min flytning til København åbenbart endnu ikke blevet helt dus med det anderledes system. Jeg burde jo nok have undersøgt det, da jeg satte mig ind i metroen til Ørestad, men det glemte jeg.

Jeg har ADHD og er under revalidering. Det forklarer måske min forglemmelse. Jeg har heller ikke penge til en bøde i mit stramme budget. Jeg kunne ikke drømme om at snyde, og mon ikke jeg nu altid vil huske at kigge på zonekortet fremover. Jeg beder jer om at blive fritaget for at betale kontrolafgiften.”

Metroservice fastholdt kontrolafgiften den 12. januar 2012 med denne begrundelse:

“Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Vi kan oplyse, at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer.

Ud fra den fremsendte kopi af dit periodekort kan vi se, at dit kort ikke var gyldigt i det område, du er blevet billetteret i.

Du er blevet billetteret efter at have forladt Sundby station (zone 3) og har oplyst, at du skulle til Ørestad (zone 3).

Dit periodekort dækker rejser i zonerne 1 og 2.”



Zoneoversigtskort fra zone 01

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hvis de almindeligt gældende regler, som refereres i det oprindelige brev fra Metroservice og som gentages i kommentarerne, slet ikke åbner mulighed for i visse situationer at se med milde øjne på en overtrædelse og lade nåde gå for ret, så ville der jo ikke være nogen grund til at indrette et klagesystem. Et system som Metroservice selv gør opmærksom på eksisterer på bagsiden af indbetalingskortet.

På bagsiden af indbetalingskortet står der således også bl.a. følgende: "Stewarden skal ikke vurdere om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse." Dette peger på en mulighed for, at trafikkselskabet i visse situationer kan lade forskrækkelsen være en lærestreg for "synderen" og se bort fra kontrolafgiften.

Metroservice undlader at forholde sig til datterens forklaring af relevante faktuelle forhold som bopæl, praktiksted etc., men også og ISÆR til den kendsgerning, at hun lider af ADHD og er i gang med et revalideringsforløb, et forhold hun selv nævner som en mulig forklarende årsag til forsømmelsen. Et af kendetegnene ved ADHD hos voksne er netop manglende eller stærkt nedsat evne til at se ud over nuet og overskue selv de mest banale men uvante forløb (anden destination end de sædvanlige og altså dermed flere zoner). En mere menneskelig tilgang til klagen kunne nok have fået noget af alt dette frem.

Selvfølgelig ville det have været "hensigtsmæssigt" (citat fra kommentarerne), hvis datteren havde undersøgt spørgsmålet om zoner.

Klageren og datteren accepterer reglen om, at det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet, og datteren kunne virkelig aldrig drømme om BEVIDST at undlade at have gyldig rejsehjemmel.

Det er menneskeligt at fejle, og i lyset af ovenstående kommentarer, er der her er tale om en situation, hvor Metroelskabet i sit skriftlige svar og i sine kommentarer burde have udvist lidt forståelse i forbindelse med en førstegangsforsøelse i stedet for blot at henvise til de regler, klageren og datteren jo kender, men som for zonekortets vedkommende faktisk ikke er helt indlysende.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, 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 på kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på metrostationer.

På metrostationer og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog.

Det er korrekt, at sagsbehandleren i svaret af 12. januar 2012 ikke forholdt sig til klagerens datters forklaring om, at hun har bopæl i København og praktikplads i Jægersborg, og aldrig har kørt med Metroen til Ørestad. Netop når klagers datter aldrig har kørt til Ørestad, ville det have været hensigtsmæssigt - inden afrejse – at undersøge, om kortet var gyldigt til denne strækning. Hvordan det Århusianske zonesystem virker, vurderes ikke som relevant i denne sag.

Klagerens datter blevet tilbudt en omkostningsfri afdragsordning, idet datteren nævner, at hun har et stramt budget.

Klagerens datter var ved kontrollen i besiddelse af periodekort til zonerne 01 og 02. Rejsehjemmel (periodekort) dækkede ikke zone 03 mellem DR Byen/universitetet station, og klagerens datter skulle derfor have købt tillægsbillet for at opnå gyldig rejsehjemmel.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klagerens datter kunne ved kontrollen i zone 03 ikke forevise gyldig rejsehjemmel til zone 03.

Kontrolafgiften er herefter pålagt med rette.

Det af klageren anførte om baggrunden for, at datteren glemte at købe tillægsbillet, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren har anført, at Metroservice ikke har taget stilling til datterens forklaring i afgørelsen af sagen.

Ankenævnet har i en tidligere sag (2010-0239) fastslået, at Metroservice ikke er direkte omfattet af forvaltningsloven, men ankenævnet bemærker, at god sagsbehandlingskik indebærer, at der tages stilling til af modparten anførte, samt at dette fremgår af afgørelsen.

Ankenævnet henstiller til Metroservice om at indføre procedure, som sikrer, at dette sker i sagsbehandlingen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust
Nævnformand