

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

Journalnummer: 2015-0102

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på SMS-billet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 26. marts 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 21. april 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren, rejste den 26. marts 2015 med metroen til Lufthavnen st. i zone 04. Som rejsehjemmel medbragte hun en 2-zoners SMS-billet med gyldighed fra zone 02.

Efter metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, var der klokken 20.55 i zone 04 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

"I arrived to Denmark about a month ago and only started using the public transportation system for less than two weeks now and have been choosing the correct fare throughout my inter-city travel through the mobile app and SMS.
I don't speak or read danish and hence according to the officer have choose the wrong number of zones on a specific trip (2 zones instead of 3) via SMS.
I would like to appeal for a fine weaver please as I did not cheat (I had a ticket) but due to language barrier."

Metro Service fastholdt den 27. marts 2015 kontrolafgiften og anførte følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the train.

It is your responsibility to ensure that your ticket or clip card is correctly stamped and that it is valid for the entire journey. Furthermore, you must be able to show the ticket or card in case of a ticket inspection.

It is always the responsibility of the passenger, to make sure that the ticket has the correct zones for the entire journey. All of our ticket stamping machines as well as our information boards, contain a map of the zones of the Copenhagen area, which can be used to calculate the necessary amount of zones. The point of reference is the "red zone", which is the zone where the journey begins. From there, the amount of zone rings (colors), including the one that contains the destination, are counted and make up the amount of zones that the ticket needs to be valid for. A minimum of two zones is required per passenger.

Considering the above, you will be charged the full amount of the fine, which we request that you pay as soon as possible. Enclosed you will find a new payment form.

Yellow call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day."

Udskrift fra Unwire indeholdende klagerens billet:

The screenshot shows the Unwire mTicket interface. The main header displays "mTicket - 1415 Hovedstaden: Salg". Below this, there are navigation tabs for "Gennemset", "Refunder", "Biljet ordre", "Send lovord besked", "Udskriv", and "Eksporter (csv)".

The interface is divided into several sections:

- Billet detaljer:** Shows status as "Aktiveret", payment channel as "SMS", and other details like "Kontrolnr", "Serial nr", "Billet ID", "Pris: 24,00 DKK", "Købstidspunkt: Torsdag 26. marts 2015, 20:00", "Operatør: Telenor", and "Applikation: 1415 Hovedstaden".
- Transaktion detaljer:** Shows status as "Faktureret".
- System meddelelser:** Lists system messages, including a planned maintenance window on 25. mar 2015, 02:00.
- Betalings oversigt:** A table showing the payment history for the ticket.

Tidspunkt	Handling	Retning	Tekst
26. marts 2015, 19:59:52	Billet bestir	←	22
26. marts 2015, 19:59:52	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Bruger med JA for at sætte 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 24 kr Mbn. DOT
26. marts 2015, 20:00:06	Validerings SMS modtaget	→	
26. marts 2015, 20:00:39	Læser biljet	→	Cyldig fra 19:59 26.mar.2015 1 voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-VZ) Gælder 21.14 26.mar.2015 Hovedstadsområdet
26. marts 2015, 20:00:39	Billet ventet	←	21:14-V-322 Pris 24 kr Mbn. DOT unwire@metrotransport.dk ID: 70157000
26. marts 2015, 20:01:01	Billet modtaget	→	
26. marts 2015, 20:01:01	Betaling færdig	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

"To waive the fine as I was not provided with English instructions on the station or SMS system and was very new to Denmark. I was also under stress to catch a late night flight under snow storm and bad weather conditions in the middle of the airline strikes. Here is the text of my original complaint. I re-state I did not cheat, I had a valid SMS on me which was 2 zones instead of 3 and I was rushing to the airport for a night flight and did explain it and apologized to the officer and he did record the situation.

I arrived to Denmark about a month ago and only started using the public transportation system for less than two weeks now and have been choosing the correct fare throughout my inter-city travel through the mobile app and SMS.

I don't speak or read danish and hence according to the officer have choose the wrong number of zones on a specific trip (2 zones instead of 3) via SMS.

I would like to appeal for a fine weaver please as I did not cheat (I had a ticket) but due to language barrier and stressed conditions I was under (catching a night flight in the middle of snow storm and airline strikes)."

Og yderligere:

"One last comment I need to add. The purchase of the three zone tickets mentioned in the attached email was based on my understanding that the SMS code is based on typing the destination zone followed by the outbound (current) zone (again wrong understanding and being new to Denmark not yet have the time to acquaint myself with the system).

And based on this argument when I tried to enter 3 2 as a code I paid 24 Kr instead of 36 Kr. which is why I was charged the fine!

I understand that I should have educated myself more, but as I deliberately purchased a ticket (even if it was the wrong one) which was inspected by the agent just before boarding my trip proves that I am not a cheater, or at least should not be treated as one (who did not even bother buying a ticket at all).

I was expecting reducing the fine as I appealed and explained all the circumstances around my situation but all I have I already included in my original complaints and if it is just 'easier' to treat all equally even if it is unfair to some then there is not much further for me to add."

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

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750,- for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Yellow call points can be found on all our stations – the green bottom is (as written) for information. These call points can be used if the passenger requires personnel assistance or guidance regarding information about the metro, ticket rules etc.

The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

On all our stations boards “**Trafikinformation / Traffic information**” can be found – the boards are also in English.

The image contains three main parts: a map of fare zones, a table of ticket types, and a legend for the fare zones.

Fare Zones Table:

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer
8 zoner	2 timer 30 min	2 timer
Alle zoner	2 timer 45 min	2 timer

Ticket information
Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for destinations in Denmark and Scania (Skåne) in Sweden. Major Credit cards and Danish coins can be used. Please read more about different types of tickets below and on www.m.dk.

Tickets
A valid ticket allows you to use bus, other trains and Metro.

Fare Zones
Greater Copenhagen area is divided into zones. The longest trip with the Metro (from Vanløse to Copenhagen Airport) costs 3 zones. How to buy a ticket:
- The red zone on the map shows where you are now
- Find the destination zone
- Check the chart to find the number of fare zones, your ticket must be valid for
- The most expensive fare zone decides your fare
- The minimum fare is a 2-zone ticket per person

Do you use season card, then the card must cover the zones (marked with white) that you are bypassing or travelling in.

Validity Table:

Validity	Tickets	10-trip travel cards
2 zones	1 hr	1 hr
3 zones	1 hr 15 min	1 hr
4 zones	1 hr 30 min	1 hr 30 min
5 zones	1 hr 45 min	1 hr 30 min
6 zones	2 hrs	1 hr 30 min
7 zones	2 hrs 15 min	2 hrs
8 zones	2 hrs 30 min	2 hrs
All zones	2 hrs 45 min	2 hrs

Fare Zone Legend:

Klippekort: Voksen, Barn

Farvezone: 1 (red), 2 (orange), 3 (yellow), 4 (light green), 5 (green), 6 (dark green), 7 (teal), 8 (blue), Alle (grey)

Legend for zones 1-8 and Alle:

Farvezone	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle
1	1 klip								1 klip
2	1 klip	1 klip							2 klip
3	1 klip	1 klip	1 klip						3 klip
4	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip					4 klip
5	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip				5 klip
6	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip			6 klip
7	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip		7 klip
8	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	8 klip
Alle	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip	1 klip

Fare Zones

Greater Copenhagen area is divided into zones.
The longest trip with the Metro (from Vanløse to Copenhagen Airport) costs 3 zones.

How to buy a ticket:

- The red zone on the map shows where you are now
- Find the destination zone
- Check the chart to find the number of fare zones, your ticket must be valid for
- The most expensive fare zone decides your fare

From the "**Udskrift fra Unwire – oversigt**" we can see that the complainant earlier has bought 2 tickets for 3 zones (on March 16th and 17th), so we must assume that the complainant knows that there is a difference depending on the specific journey.

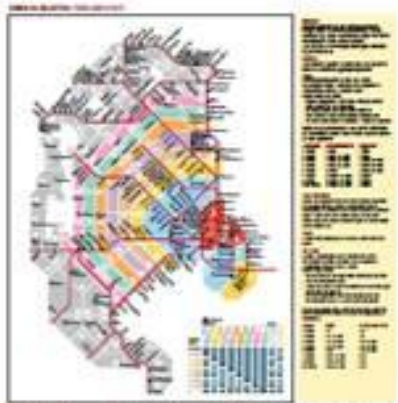
In all the complainant has bought 9 tickets for 3 zones.

We must point out that we do not take into consideration whether the lack of a valid ticket is due to a conscious or unconscious act. Since we want to treat all passengers equally, we only consider the fact that it is the customer's responsibility - before boarding the train - to secure a ticket, which can be presented on demand.

On the board **Trafikinformation / Traffic information** which we referred to in our latest mail, it also includes guidance in how to buy a ticket when using mobile phone (please see below).

Trafikinformation
Traffic information

Gadekort
Street maps



Informational text blocks providing details about the transport system, including contact information and service descriptions.



QR code and contact information for the transport authority, including a phone number and website address.



Line	Route	Frequency	Notes
1
2
3
4

Additional informational text at the bottom of the traffic information section, including contact details and service hours.

SMS-billet (only subscribers in Denmark)		Billet på 1415.dk Tickets at 1415.dk		
1	<ul style="list-style-type: none"> – Skriv en SMS med stationens navn for afrejse – Skriv antal zoner på rejsen: fx 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 eller alle – Skriv billettype: voksen, barn, cykel, eller tilkøb 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">(stationsnavn) 2 voksen</div>	<ul style="list-style-type: none"> – Skriv station for afrejse – Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til – Vælg billettype ('tilkøb' se under 'zoner') – Skriv dit mobilnummer 	<ul style="list-style-type: none"> – Write name of the station for departure – Number of zones on the journey: e.g. 2,3,4,5,6,7,8 or all – Ticket Type: adult, child, bicycle or extensions – Write your cell phone number
2	Send SMS'en til 1415 Herefter modtager du en SMS med bekræftelse på din bestilling	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">1415</div>	Bekræft at rejsen er korrekt	Confirm the travel details
3	Bekræft ved at svare JA til 1415 . Bemærk: Billetten annulleres efter 1 minut ved manglende bekræftelse	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">JA</div>	Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)	Write your payments details (only the first time your order)
4	Du modtager en SMS-billet. Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig. (Prisen på en SMS-billet er billetprisen + alm. SMS-takst)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">(billet vises)</div>	Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)	Check that your ticket is valid for the journey and ensure that the ticket is received before you board the metro. (The price of a SMS ticket is the ticket + normal SMS charges)

In case the complainant did not know or were unsure about how to buy a ticket the information was available here.

If the complainant still have had any doubt about how to buy the sms ticket he could also have used the yellow call point for help, as mentioned in our mail of May 5th, 2015.

We are not able to assess whether the complainant have acted in good or bad faith, which is why we only relate to the fact that it is the responsibility of the passenger - before entering the metro - to make sure to have a valid ticket which can be presented on request by the stewards."

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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. (...)

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobiloperatører tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobiloperatører den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. (...)

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. (...)

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel 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.

DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strejkode scannes.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

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

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

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. (...)

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. (...)"

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metro Services rejseregler, at passageren selv bærer ansvaret for at være korrekt billetteret inden påstigning.

Klageren kunne ved kontrollen af sin rejsehjemmel i metroen den 26. marts 2015 i zone 04 alene fremvise gyldig SMS-billet til 2 zoner fra zone 02. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren var stresset over flere faktorer såsom flystrejke og dårligt vejr, da Metro Service ikke kan gøres ansvarlig for disse.

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 kan dog på baggrund af antallet af de indkomne klager over kontrolafgifter i forbindelse med rejse til og fra lufthavnen konkludere, at informationen til kunderne om zoneforholdene ikke er tilstrækkelig tydelig

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 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnensformand