

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

Journalnummer: 2015-0105

Klageren: XX
2400 KBH NV

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 6. april 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. april 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 6. april 2015 med metroen til Lufthavnen st. Som rejsehjemmel medbragte han et mobilperiodekort med zonerne 01 og 02 samt en tillægsbillet.

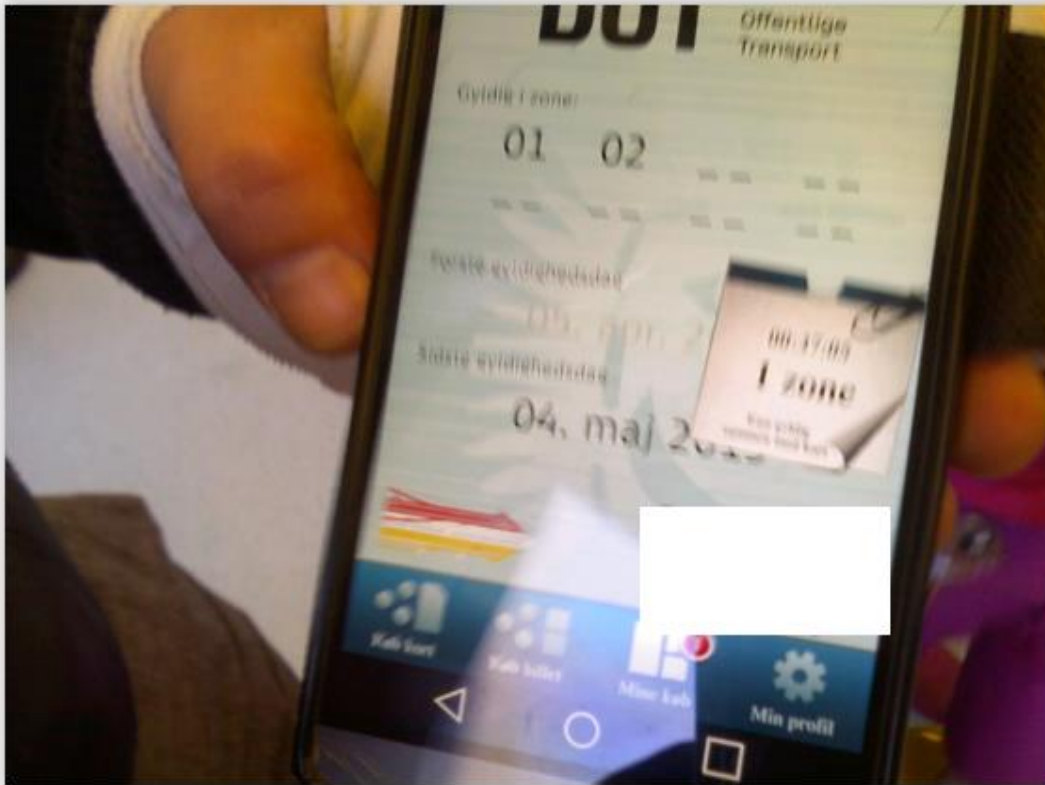
Efter metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, var der klokken 10.42 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekortet. Under kontroludstedelsen købte klageren endnu en tillægsbillet.

Klageren anmodede den 6. april 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han utallige gange havde rettet henvendelse til personalet, som havde oplyst ham, at han kun skulle have én ekstra zone på sit periodekort, og at stewarden ved kontrollen sagde, at han skulle købe en zone til, hvilket han gjorde, hvorefter stewarden udstedte en kontrolafgift.

Metro Service fastholdt den 7. april 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på alle metroperroner og i alle metrotog er opsat zoneoversigter.

Videre anførte Metro Service, at klageren ikke havde et gyldigt periodekort til zone 04, da periodekortet og tillægsbilletten alene var gyldig til og med zone i zone 03 i retning mod Lufthavnen i zone 04.

Foto af klagerens mobilperiodekort:



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

at han utallige gange spurgte personalet til råds, som oplyste ham, at han kun skulle have én ekstra zone på sit periodekort, og at han kun skulle bruge 3 zoner til Lufthavnen st.,

at stewarden ved kontrollen sagde, at han skulle købe en zone til, hvilket han gjorde, hvorefter stewarden udstedte en kontrolafgift,

at de forkerte oplysninger han tidligere havde modtaget var skyld i de manglende zoner,

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de fælles rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at klageren i den konkrete sag er billetteret i takstzone 04, efter afgang fra Kastrup st. i retning mod Lufthavnen. Klager fremviser et mobilperiodekort til zone 01 og 02 samt en tilhørende tilkøbsbillet på 1 zone. Tilkøbsbilletter på 1 zone udvider periodekortets gyldighed med 1 zoner (Se kortet nedenfor), og klageren kan derfor rejse i zonerne: 01, 02, 03, 30, 31, 32 og 33, men ikke i takstzone 04, hvorfor der på korrekt grundlag udstedes en kontrolafgift,



at klageren oplyser, at han utallige gange tidligere har spurgt personalet, og fået at vide at han kun skulle have én ekstra zone på hans periodekort. Der gives ikke yderligere konkrete oplysninger om, hvilket personale – hvor og hvornår – der skulle have givet disse oplysninger, ligesom Metro Service ikke kan vide præcis, hvad der er spurgt om og i hvilken sammenhæng. Metro Service har derfor ingen mulighed for at verificere klagers påstand om forkert vejledning, og har derfor valgt at se bort fra dette i deres sagsbehandling (Se bl.a. afgørelse i tidligere klagesag 2014-0183),

at de bemærker dog klagers formulering på klageskemaet til Ankenævnet, hvor klager i feltet "Vil opnå", bl.a. skriver: "Ikke at betale da jeg flere gange er blevet oplyst, at der kun skal bruges 3 zoner til lufthaven." Det er helt korrekt, at der er 3 zoner fra City (Zone 01) til Lufthavnen, nemlig takstzonerne 01, 03 og 04. Men da klager har takstzone 01 og 02 på sit kort, mangles fortsat 2 zoner (zonerne 03 og 04),

at klageren endvidere har oplyst, at stewarden bad ham om at købe en billet for den manglende zone, og herefter alligevel udstedte en kontrolafgift.

At følgende fakta fremgår af udskriften fra Cellpoint:

- Klager er i besiddelse af et mobilperiodekort gældende i takstzone 01 og 02, for perioden 05.04.2015 til 05.05.2015
- Klager har købt en tilkøbsbillet (1 zone) kl. 10:04
- Klager har købt endnu en tilkøbsbillet (1 zone) kl. 10:39
- Kontrolafgiften er færdigudstedt kl. 10:42

at de har forespurgt stewarden om klagers påstand, hvortil stewarden har svaret, at han desværre ikke erindrer den konkrete sag, der ligger 2½ måned tilbage i tiden. Han understreger, at han ud-

steder kontrolafgift, hvis kunden på billetteringstidspunktet ikke kan fremvise gyldig billet, men naturligvis ikke beder kunden om at købe ny rejsehjemmel, idet kontrolafgiften jo fungerer som rejsehjemmel efter den er udstedt. Stewarden oplyste endvidere, at han jo ikke kan stå inde for om kunden vælger at købe en ny billet eller ej, efter stewarden har gjort ham opmærksom på, at der mangler en zone uanset om kontrolafgiften på dette tidspunkt er udstedt eller ej,

at sammenholdt med klagers formulering, finder de det godtgjort at klager, da han blev billetteret, ikke havde gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette. De finder det ikke godtgjort, at stewarden bad klager om at købe en ny billet.

Til dette har klageren anført:

at det er under al kritik, at Metros steward først beder ham om at købe en ekstra zone, hvorefter stewarden alligevel udsteder en kontrolafgift,

at stewarden stod ved siden af ham, da han sad og købte en ekstra zone,

at stewarden, såfremt han mente, at han ikke havde bedt klageren om at købe en tillægsbillet, burde have stoppet ham, samt

at tidspunktet for købet af billetten viser, at den blev købt under kontrollen.

Hertil har Metro Service svaret:

at de ikke finder det godtgjort at, at stewarden har bedt klageren købe en tillægszone, for derefter at udstede en kontrolafgift,

at stewarden oplyser, at han aldrig vil gøre sådan. Klageren skriver nu "Han stod ved siden af mig, som sad ned, og kunne se at jeg var i gang med at købe en ekstra zone", samt

at stewarderne jævnligt ser, at passagerer med manglende rejsehjemmel, benytter deres mobiltelefon til at købe den manglende rejsehjemmel, efter de er gjort opmærksom på, at rejsehjemmel ikke er gyldig, og en kontrolafgift skal udstedes. At se klager købe en billet, er ikke det samme som at bede ham om at gøre dette.

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

"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. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. (...)

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 Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. (...)

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

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. (...)

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. (...)

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. (...)

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. (...)

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.”.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 6. april 2015 i zone 04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han foreviste et periodekort gyldigt i zonerne 01 og 02 samt en tillægsbillet på 1 zone. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen.

På baggrund af det af parterne oplyste findes det ikke godtgjort, at det var stewarden, som ved kontrollen bad klageren om at købe en ekstra tillægsbillet. Ligeledes kan det som sagen er oplyst ikke lægges til grund, at klagerens manglende zoner på periodekortet skyldes mangelfuld vejledning fra Metros personale.

Ankenævnet finder på baggrund af ovenstående, 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
Nævnshoved