

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

Journalnummer: 2014-0238

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. grundet manglende zone på mobil-billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. juni 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. august 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste med nogle kollegaer den 14. juni 2014 fra busstoppestedet Haarlem Allé på Amager i zone 04 med buslinje 33 til Vestamager st. i zone 03. Herfra tog de metrolinje M1 til Christianshavn st. i zone 01, hvor de skiftede til metrolinje M2 mod slutdestinationen Amager Strand i zone 03.

Efter klagerens oplysninger forespurgte han ved påstigning på bussen buschaufføren om, hvor mange zoner der var til Ørestad st., hvortil chaufføren svarede 2. Herefter spurgte klageren om, hvor mange zoner, der var, hvis de skulle køre over Christianshavn st. til Ørestad st., hvortil chaufføren angiveligt ligeledes skulle have svaret 2 zoner. Herefter købte klageren en mobil-billet på sin telefon fra zone 04 til 2 zoner.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st. i retning mod Øresund st. blev klageren ved kontrollen klokken 18.12 i zone 01 pålagt en kontrolafgift for manglende zoner. Stewarden noterede som årsag "mgl zoner – sms".

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

"Jeg har dd. Modtaget en kontrolafgift i forbindelse med en rejse fra mindelunden (amager) til Ørestad metro station.

Efter en endt sommerfest med min arbejdsplads i mindelunden, var vi en lille gruppe på fire personer der skulle til Ørestad metrostation. Vi gik fra mindelunden kl. ca. 17. Da vi kom til busstoppestedet (Nøragersmindevej mener jeg, det hedder) måtte vi konstatere at bussen først kørte ca. 40 minutter (17:36) senere, vi valgte derfor at gå til busterminalen et par hundrede meter herfra. Planen var herfra at tage til DR byen station og møde en kollega hvorefter turen skulle gå til Ørestaden st. via Christianshavn st. I den forbindelse var vi i tvivl om hvor mange zoner vi (jeg) skulle købe, og vi spørger derfor buschaufføren om antal zoner til Ørestad st., han svarer hurtigt 2 zoner, vi fortæller ham at vi skal have metroen til Christianshavn og derefter tilbage til Ørestaden og spørger om der stadig er 2 zoner. Han svarer tydeligt, at det er der. Jeg køber derfor 2 zoner, viser ham min billet og starter min rejse. Da jeg når til stationen Sundby/Bella center møder vi en metrosteward (tror der står 8015), hun konstatere at min rejse er 3 zoner og ikke de 2 zoner vi fik oplyst i bussen, jeg forklarer hende grunden og mine kollegaer bekræfter min historie. Hun forklarer at henvendelser om afgifter skal ske til jer. For en god orden skyld skal det nævnes at hun, under hele seancen, er behagelig og hjælpsom.

Jeg står nu tilbage med en afgift jeg ikke mener jeg selv er skyld i, jeg har søgt de relevante informationer og fulgt personalets instruktioner og mener derfor jeg er helt uden skyld. Jeg ønsker derfor ikke at betale afgiften, jeg ønsker derimod at betale for den ekstra zone jeg "skylder". Jeg håber i kan hjælpe mig og står selvfølgelig gerne til rådighed i forbindelse med opklarende spørgsmål."

Metro Service forhørte sig herefter hos Movia, om de kunne be- eller afkræfte, om klageren havde spurgt buschaufføren den pågældende dag. Movia oplyste, at buschaufføren ikke kunne huske den pågældende dag, men at han uden problemer kunne oplyse, at der er 3 zoner fra busstoppestedet, Haarlem allé, til Christianshavn st. og tilbage til Ørestad st.

Metro Service fastholdt på den baggrund kontrolafgiften den 1. juli 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det altid er passagerens eget ansvar selv at sikre sig korrekt antal zoner til den ønskede rejse, og at der på alle klippekort maskiner og informationstavler er opsat zonekort, og ved tvivlstilfælde kan de gule opkaldspunkter benyttes. Ligeledes henviste de til, at Movia kunne oplyse, at buschaufføren ikke kunne erindre episoden, men at han ingen problemer havde med at oplyse korrekt antal zoner ved forespørgsel.

Klageren anmodede på ny Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

"I forlængelse af en telefonisk kontakt med jeres kundeservicetelefon fremsender jeg endnu en "klage". Idet jeg takker for jeres svar, må jeg bede jer genoverveje afgørelsen. I skriver, at det er mit ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel. I den forbindelse kan det for en rejsende, som mig selv, være nødvendigt at søge hjælp til at købe den korrekte billet. Fx ved at kigge på skilte eller spørge jeres personale. Jeg mener, at jeg har handlet helt efter reglerne, når vi vælger at spørge en chauffør.

Angående jeres kontakt til chaufføren er det vel ikke et enestående tilfælde at en chauffør, som betjener i hundredevis af rejsende, ikke kan huske en enkelt, fuldstændig, udramatisk, episode. Til gengæld mener jeg min "opførsel" på rejsen giver et tydeligt signal, der burde tillægges betydning. Min billet er købt umiddelbart efter påstigning af bus 33, hvilket godt kunne tyde, at jeg har snakket med chaufføren først, idet jeg havde masser af ventetid før bussens ankomst. Da vi stiger

på metroen ved Christianshavn station, står jeres medarbejder lige inden for døren, fuldt synlig da vi står på metroen. Vi stiller os i en cirkel, således at jeg står mindre end én meter fra hende. Det er næppe normal opførsel for en person i ond tro.

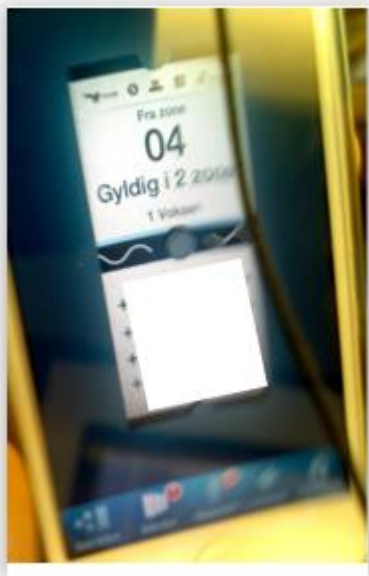
Endvidere oplyser jeg som det første til stewarden, at jeg har snakket med buschaufføren, før jeg købte min billet, og nu i forbindelse med mine, lidt vedholdende henvendelser mener jeg at min forklaring virker helt troværdig.

Sidst, hvorfor skulle jeg ville sparre 7-8 kr. med risiko for at få en afgift på 750,-?

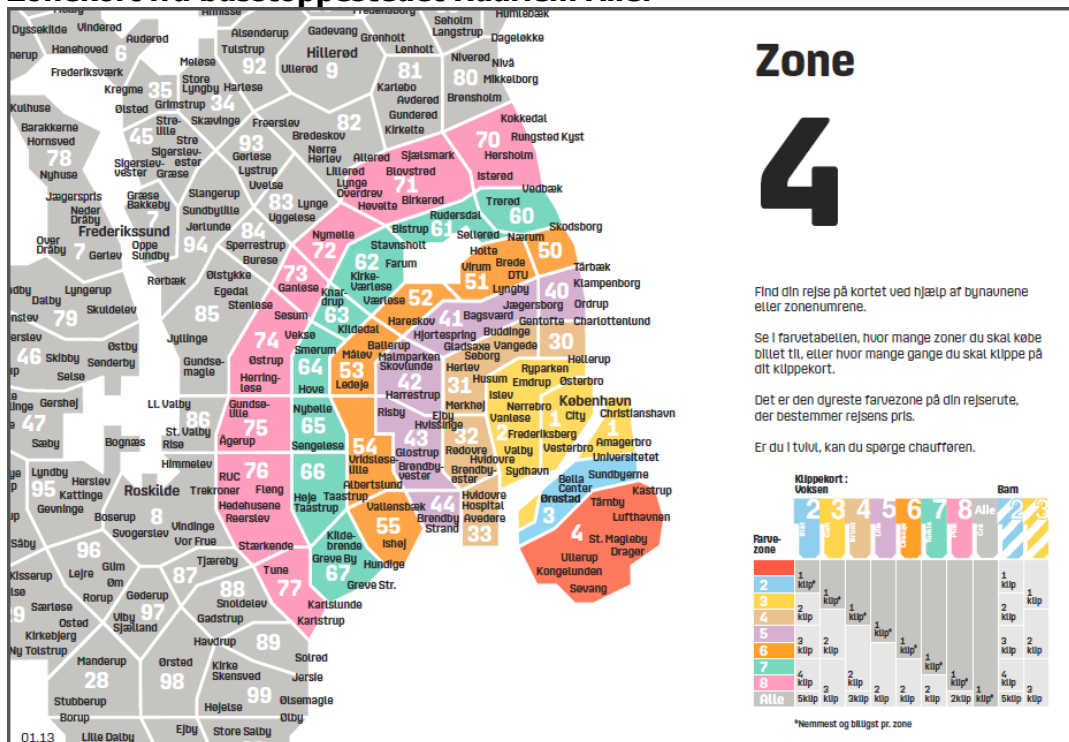
I jeres svar skriver i at i forventer enten afregning af afgiften, eller en skriftlig henvendelse fra Ankenævnet indenfor 3 uger. Ankenævnet har ferie i ugerne 28-30 (3 uger) i lyset af dette beder jeg om udsættelse til vi er nået til enighed eller 3 uger efter deres ferie. Da ferien gør det umuligt for mig at komme i dialog med ankenævnet. Jeg ønsker derfor at få annulleret min kontrolafgift og få mulighed for at betale for den resterende zone."

Metro Service fastholdt igen den 28. juli 2014 kontrolafgiften.

Foto af klagerens mobilbillet:



Zonekort fra busstoppestedet Haarlem Allé:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

"I forbindelse med en rejse fra Haarlem Allé til Amager Strandpark over Christianshavns Metro, hører mine 3 kollegaer og jeg buschaufføren om hvor mange zoner der er. Han svarer 2, vi spørger igen hvor mange zoner der er hvis vi skal over Chr. Havn. Han svarer 2 igen. Jeg køber derfor 2 zoner. Da vi stiger på metron på Chr. Havn, står en steward i døren, vi stiller os i en cirkel en meter fra hende. Da hun vil se vores billetter bemærker hun at jeg har en zone for lidt. Jeg oplyser at chaufføren i bussen har anvist zoneantal.

Jeg modtager derefter en afgift. Efter 2 klager samt telefonisk kontakt fastholder Metro stadig afgiften. Jeg har efterfølgende, på metros opfordring, kontaktet Movia der har givet mig en skrivelse angående chaufførens mulighed for at huske "ikke graverende hændelse", Metro er også i besiddelse af denne udtalelse. Jeg mener jeg har sandsynliggjort at jeg har spurgt chaufføren da jeg:

- 1: Først køber min billet efter jeg er steget på bussen
- 2 stiller mig en meter fra en metrosteward i metron
- 3 Fortæller stewarden, som det første, at jeg har snakket med chaufføren om billettering.
- 4 Har købt zoner, (hvorfor prøve at snyde for 1 zone når jeg køber 2?)

En mere detaljeret beskrivelse begrundelse kan udarbejdes på opfordring.

Metroen [anfører i sit svar, at metron] kører efter et selvbetjeningsprincip hvor det er den rejsendes ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel. Igen må jeg pointere at jeg, ved at spørge en chauffør, fuldt ud har levet op til mit ansvar. Det er jo ikke min skyld at hans svar var forkert, ej heller burde hans svar give mig anledning til at undersøge zoneantallet yderligere. Jeg tror det er de

færreste rejsende der tjekker for fejl på et zoneskilt/informationstavle. Igen mener jeg at en chaufførs udtalelse burde være fuldt ud ligeså gældende som et skilt. I forbindelse med Metros rejseregler skal det nævnes, at de i sagens natur ikke nævner muligheden for at spørge en chauffør, da metroen er føreløs. De fælles rejseregler nævner dog et man kan spørge en chauffør.

Jeg mener derfor jeg har handlet helt korrekt.

[Metroen] hæfter sig i sit svar ved at den pågældende chauffør, når spurgt, kan oplyse antallet af zoner på min rejse og at han ikke husker episoden. Jeg undres dog ved at [metroen] ingen betydning tillægger det faktum at Movia skriver i deres svar til mig, at en chauffør med stor sandsynlighed ikke kan huske en uddramatisk hændelse som en forespørgsel på billet nu engang er. Endvidere er meget tid gået fra jeg har forhørt mig i bussen, til Movia i klageprocessen, har forhørt sig hos chaufføren. Endvidere kan den pågældende chauffør jo have svaret forkert uden at tænke nærmere over det. Jeg ved med sikkerhed at han blev spurgt idet, vi var 4 mennesker der hørte hans svar.

Jeg hæfter mig ved at [metroen] skriver at det ikke fremgår af stewardens note at jeg har spurgt en chauffør. Det var det første jeg sagde da hun fortalte min billet ikke var gyldig! Endvidere har jeg i alle mine henvendelser skrevet at jeg fortalte hende det! Jeg forventer selvfølgelig at metro spørger stewarden og herefter fjerner denne kommentar. Jeg er dybt forundret over at [metroen] i den grad sætter spørgsmålstegn ved min troværdighed, uden først at undersøge sagen! Endvidere undrer det mig at denne fejl ikke er rettet tidligere. Allerede i den første klage beskrev jeg mødet med stewarden. Jeg beder derfor ankenævnet om at Metro får mulighed for at rette fejlen. ”

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

at metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at i den konkrete sag er klageren billetteret i zone 1, ved Christianshavn st., på vej mod Øresund st. Klageren har fremvist en 2-zoners SMS billet købt i zone 04, der således er gyldig til kørsel i zone 04 og 03. Klageren oplyser, at han har forespurgt chaufføren om antallet af zoner, og at han ved svaret herudover explicit forespørger, hvor mange zoner der kræves for at rejse via Christianshavn st. (Der ligger i zone 01). De har forespurgt Movia, om denne påstand kan bekræftes. Det fremgår af svaret fra Movia, at chaufføren ikke kan huske den pågældende zone, samt at chaufføren uden problemer kan oplyse, at der er 3 zoner,

at de særligt hæfter sig ved det faktum, at den pågældende chauffør uden problemer kan oplyse det korrekte svar, samt at det af kontrolafgiften ikke fremgår af stewardens note, at klageren skulle have forespurgt en buschauffør. Hermed mener de ikke Movias svar understøtter klagerens

påstand – og hvis klageren har spurgt chaufføren, kan det ikke vide præcist, hvad og hvordan chaufføren er blevet spurgt,

at klageren har mulighed for at se informationer om zonerne både på de 22 linjekort-friser med zoneinformation, der er opsat i hvert metrotog samt på zonekortene på Christianshavn st. inden fornyet påstigning,

at de er enige med klageren i, at det kan være svært for en buschauffør, at huske en udramatisk billetteringssituation, hvorfor de i den konkrete sag lægger vægt på, at chaufføren kan svare korrekt på spørgsmålet, da dette bliver ham forelagt ham (f det af Movia fremsendte svar). De kan ej heller vide, hvordan spørgsmålet er blevet chaufføren forelagt, men blot konstatere, at chaufføren kan svare korrekt på spørgsmålet,

at de blot har konstateret, at stewarden ikke har noteret på afgiften, at klageren havde spurgt en chauffør,

at de ikke har spurgt stewarden om, hvorvidt hun blev oplyst om, at klageren havde spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering, da de ikke vurderer dette som afgørende for sagens udfald,

at man kan spørge medarbejderne i metro, hvis man er i tvivl om billettering, og hvis en sådan medarbejder ikke er synlig på stationen, kan man kontakte Metros døgnbemandede kontrolrum, via et af de gule opkaldspunkter,

samt, at information herom, fremgår på informationstavlerne på samtlige stationer. Endvidere er der zoneinformation på stationerne, samt friser med metroens linjeføring og zoner over døre og vinduer i hvert enkelt togsæt – i alt 22 friser pr. togsæt.

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 Steward 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 bestemmelsesstationen. 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:

En rejse fra Haarlem Allé i zone 04 til Christianshavn st. i zone 01, hvor klageren blev kontrolleret, kræver med mobil-billet til 3 zoner. Da klageren kun havde købt en 2 zoners mobil-billet fra zone 04, havde han dermed ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har givet divergerende oplysninger om dennes rejserute den 14. juni 2014. Således har han i sin første henvendelse til Metro Service oplyst, han at skulle fra Vestamager st. til DR-Byen st. og herefter til Christianshavn st. og tilbage til Ørestad st. I anken til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro oplyser klageren derimod, at han skulle fra Haarlem Allé til Amager Strandpark via Christianshavn st. Af kontrolafgiften fremgår det, at klagerens destination var Øresund st., og klageren blev truffet i metroen på vej til Øresund st.

Det er oplyst af Movia ved henvendelse til busselskabet, som kører buslinjen 33, at den pågældende chauffør ikke kunne huske hændelsen, men at han korrekt kunne besvare spørgsmålet om, hvor mange zoner, der var på ruten til Christianshavn st. og retur.

At den rejserute, som klageren oplyser at have spurgt chaufføren om, ikke stemmer overens med den faktisk foretagne rejse kan skyldes, at klageren sammenblander de to metrostationer Øresund og Ørestad.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

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 til Metro Service 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 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnensformand