

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0232

Klageren: XX
3720 Åkirkeby

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner. Ændring af rejs rute.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. juni 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. juli 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren, som bor på Bornholm, skulle den 9. juni 2012 fra Lufthavnen station til sit arbejde i Vestre Fængsel. Ifølge klageren rejser hun normalt med DSB fra Lufthavnen til arbejde, men den pågældende dag skulle hun først gøre ophold ved Ørestad station, fordi hun havde tænkt sig at handle i Fields. Hun havde derfor stemplet sit 2-zoners klippekort én gang på Lufthavnen station (i zone 04).

Der var imidlertid den pågældende dag var driftsomlægninger/ forsinkelser på tognettet, hvorfor klageren i stedet valgte at tage direkte på arbejde og at rejse med metroen. Ifølge klageren havde hun aldrig rejst med metroen før, og blev derfor lidt distraet, da hun ikke vidste, hvilken vej hun skulle, og hvordan systemet i øvrigt foregik, og hun glemte derfor at stemple sit klippekort en ekstra gang.

Klageren blev i metroen pålagt en kontrolafgift klokken 13:09 mellem Øresund station i zone 03 og Nørreport station i zone 01 for manglende zone.

Hun anmodede den 9. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi hun havde stemplet sit klippekort én gang med henblik på at rejse med toget til Ørestad station, men grundet forsinkelser og aflysninger, tog hun med metroen men glemte at stemple de resterende zoner.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 2. juli 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, herunder at klageren selv skal sikre sig det korrekte antal zoner, og at der på alle klippekortsmaskiner og informationstavler på stationerne er opsat oversigtskort til brug for udregning af

det nødvendige antal zoner. Metro Service anførte desuden, at der altid skal købes billet til mindst 2 zoner pr. person, og at der på selve billetautomaterne samt på stationerne er opsat opkaldspunkter, der kan benyttes, hvis passageren har behov for hjælp eller vejledning.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har rettet henvendelse til DSB for at få oplysninger om hvilke udkald, der var over højtalersystemet den 9. juni 2012. Følgende er blevet fremlagt af Banedanmark, som er højtaler-ejer og udkaldsansvarlig:

Vi har desværre ingen log på vores skilte, så vi kan ikke fortælle hvad der stod på skiltene.

I højtalerne er der meddelelser om ændringer i trafikken pga. et sporarbejde.

Vi henviser til InterCityLyntog, hvis du skal mod Fyn og Jylland. Hvis du skal med mod København og Helsingør kører der tog 2 gange i timen, og tiderne står på skærmene. Helsingør toget 12:22 er forsinket 5 minutter, det annonceres i højtalerne til afgangstid.

Højtalermeddelelser på Cph

12:15

I denne weekend kører der færre tog mellem Københavns lufthavn og Københavns Hovedbanegård. Øresundstogene mod Københavns Hovedbane og Helsingør kører to gange i timen, Du kan se tiderne på de elektroniske afgangsskærme.

12:16

På grund af sporarbejde kører togene til Københavns Hovedbane og videre mod Helsingør og tog mod Malmø i øjeblikket med forsinkelser.

12:21

Tog til Københavns Hovedbanegård og videre til Helsingør 12:22, kører til spor 2 om cirka 5 minutter.

12:30

I denne weekend kører der færre tog mellem Københavns lufthavn og Københavns Hovedbanegård. Øresundstogene mod Københavns Hovedbane og Helsingør kører to gange i timen, Du kan se tiderne på de elektroniske afgangsskærme.

12:32

Der er ændret kørsel for InterCity og InterCitylyntog til Fyn og Jylland.

Intercitytogene til Fyn og Jylland kører fra Høje Tåstrup, skal du med dette tog, skal du tage InterCityLyntoget, som kører uden stop til Høje Tåstrup. I Høje Tåstrup er der forbindelse til InterCitytog til Fyn og Jylland.

Ændringen skyldes sporarbejde.

12:35

Tog til Malmø 12:37 kører cirka 8 minutter senere end planlagt.

12:37

Der er ændret kørsel for InterCity og InterCitylyntog til Fyn og Jylland.

Intercitytogene til Fyn og Jylland kører fra Høje Tåstrup, skal du med dette tog, skal du tage InterCityLyntoget, som kører uden stop til Høje Tåstrup. I Høje Tåstrup er der forbindelse til InterCitytog til Fyn og Jylland.

Ændringen skyldes sporarbejde.

12:38

I denne weekend kører der færre tog mellem Københavns lufthavn og Københavns Hovedbanegård. Øresundstogene mod Københavns Hovedbane og Helsingør kører to gange i timen, Du kan se tiderne på de elektroniske afgangsskærme.

DSB har desuden oplyst, at der kun vil blive henvist til metroen over højtaleren, såfremt der er tale om driftsstop eller tilsvarende, hvilket ikke var tilfældet den pågældende dag.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der den pågældende dag var rigtig mange forsinkelser og aflysninger, hvorfor hun måtte droppe at tage til Ørestad station og i stedet tog med metroen,

at hun grundet aflysningerne og det forhold, at hun ikke havde rejst med metroen før, var forvirret og derfor glemte at stemple en ekstra gang,

at hun gik glip af udkaldene over højtalerne på Lufthavnen station, da det ikke er altid, at man kan høre, hvad der bliver sagt, samt

at selvom DSB ikke over højtaleren henviste til at man skulle tage metroen i stedet, var hun nødt til at vælge denne løsning for at undgå at komme for sent på arbejde.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at der på alle stationer er opsat zoneoversigter, hvor passageren kan orientere sig om, hvor mange zoner en given rejse kræver, når der rejses med billet eller klippekort,

at ved afrejse fra Lufthavnen station findes der tillige personale på perronen, som vil kunne rådgive og vejlede måtte der være tvivlsspørgsmål, samt

at der på alle stationer findes gule opkaldspunkter, der giver direkte kontakt til en operatør i kontrolrummet, der vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål der relaterer sig til metroen, herunder zone- og billetsspørgsmål.

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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren havde stemplet et 2-zoners klippekort én gang i zone 04. Hun blev kontrolleret efter metroens afgang fra Øresund station i zone 03. Mellem Øresund station og Lergravsparken station skifter zonen til 01. Klageren kunne derfor ikke nå at tilkøbe en billet eller stemple yderligere på sit kort, inden hun kom ind i zone 01. Klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel til rejsen, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det følger af selvbetjeningsprincippet, at passageren som udgangspunkt selv bærer ansvaret for korrekt billettering. Klagerens oplysninger om forsinkelserne og derved opståede forvirring, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet bemærker, at passagerer ikke over højtalerne eller på skærmene blev tilrådet at rejse med metroen i stedet, og at dette var klagerens eget valg. På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand