

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0198

Klageren: XX
2300 Kbh. S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort samt rykkergebyr på 100 kr. Hvor foregik kontrollen?

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 13. marts 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. juni 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 13. marts 2014 med metroen fra Amagerbro st. i zone 01 og skulle til Kastrup st. i zone 04. Som rejsehjemmel anvendte hun et flexkort til zonerne 01 og 03.

Efter metroen forlader Femøren st., skifter zonen til zone 04.

Det fremgår af sagen, at der efter kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 09:42 efter metroen havde forladt Femøren st., blev udstedt en kontrolafgift til klageren for manglende zone.

Den 13. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun forud for udstedelsen af kontrolafgiften var blevet kontrolleret ved Amager Strand st., og at stewarden ikke i denne forbindelse oplyste, at rejsehjemlen kun var gyldig til og med Femøren st., men var blevet ved med at tale til hende, og efter metroen havde forladt Femøren st. havde han sagt at hendes kort sluttede mellem Femøren og Kastrup og at hun skulle have en kontrolafgift. Endelig gjorde klageren gældende, at hun ikke var bevidst om, at hun ikke havde korrekt rejsehjemmel.

Metro Service fastholdt i brev af 3. april 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for at have gyldig rejsehjemmel. Metro Service gjorde gældende, at der på alle metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Derudover gjorde Metro Service gældende, at de ud fra kopien af klagerens periodekort kunne se, at klagerens periodekort ikke var gyldigt i det område, hvor hun blev billetteret. Klageren var blev billetteret efter at have forladt Femøren st. i zone 03 og havde oplyst, at hun skulle til Kastrup station.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden for den frist, som Metro Service havde fastsat, og den 21. maj 2014 sendte de klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

dels at stewarden kom hen til hende før Femøren st., og blev stående ved hende, indtil metroen havde forladt Femøren st., hvorefter han sagde, at hun skulle have en kontrolafgift,

dels at stewarden kom hen til hende før metroen stoppede ved Femøren st. og sagde, at hendes kort sluttede mellem Femøren st. og Kastrup st., hvorfor hun havde rejst sig op for at stå af ved Femøren st. Men stewarden var blevet ved med at tale til hende, og så kørte Metroen fra Femøren st., hvorefter en anden kontrollør havde sagt til den første, at klageren skulle have en kontrolafgift.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningsystem, 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, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Det fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler.

at klageren i den konkrete sag havde et flexkort gyldigt til zonerne 01 og 03. Klager bliver billetteret efter metroen har forladt Femøren st. i retning mod Kastrup i zone 04.

at der på alle stationer og i alle tog er 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 sideafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog. Foto af opsatte friser:



at når der benyttes flexkort, gælder dette alene til de zoner, der er påtrykt, hvilket i den konkrete sag vil sige zonerne 01 og 03. For at klageren skulle have rejst med gyldig rejsehjemmel, skulle kortet også have indeholdt zone 04.

at der på alle stationer er der opsat store informationstavler, hvor det af tavlen Trafikinformation dels er muligt at aflæse, hvor mange zoner (farver) en rejse kræver, når der benyttes billet eller klippekort, og dels hvilke zoner en rejse kræver, når der benyttes periodekort (zonenumret står anført med hvidt):

Zoner
Hovedstadsområdet er delt op i zoner. De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst. Sådan køber du billet:
- Rejsen begynder i den røde zone på kortet
- Find zonen for dit rejsemål
- Se antal zoner, du skal købe billet til
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbiletter	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	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

Ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation**, som er opsat på Kongens Nytorv, da Metro Service ikke ved, om det er der eller en anden station, klageren er steget på,

at hvis passageren måtte være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne og flere steder i selve toget – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO.

Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort.

Begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften, billetspørgsmål etc.

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – vi forholder os udelukkende til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel.

at Metro Service, på baggrund af klagerens oplysning om, at kontrolløren skulle være kommet hen til hende inden Femøren st., har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyser, at han altid anfører "fra-stationen" på kontrolafgiften som den station, metroen lige har forladt på det tidspunkt, hvor han billetterer. I den konkrete sag betyder det, at stewarden først er påbegyndt sin billettering, da toget forlader Femøren st. Udklip fra kontrolafgiften:

```
13T09:42:00.0000000</FeeDate> <Line>M1/M2</Line> <StationFrom>Femøren</StationFrom>  
<StationTo>Kastrup</StationTo> <Adult>>true</Adult> <Child>>false</Child>
```

at klageren ikke overholder ankefristen på 3 uger, hvorfor Metro Service har fremsendt en betalingspåmindelse. Klageren påklager først Metro Services fastholdelse af kontrolafgiften den 27. april 2014 – 24 dage efter fastholdelsen, som Metro Service fremsender den 3. april 2014.

at Metro Service henviser til Ankenævnets hjemmeside over tidligere afgørelser i lignende sager: <http://www.abtm.dk/kendelser/kontrolafgift - for faa zoner/>

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 rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billetkontrol 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. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol 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.”

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Kontrolafgiften:

Det fremgår af Metroens rejseregler, at passageren skal have gyldig billet eller kort inden påstigning og skal kunne forevise dette ved kontrol.

Den elektroniske kontrolafgift er udstedt ”from” Femøren st., hvilket efter det oplyste fra Metro Services betyder, at billettering af passageren er påbegyndt efter, at metroen har forladt den pågældende station.

Zonerne skifter fra 03 til 04 mellem Femøren og Kastrup st. Klagerens flexkort var gyldigt til zone 01 og 03 og altså ikke til rejse til Kastrup st.

Kontrolafgiften pålagt efter Femøren st. blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at stewarden ikke havde sagt, at hendes kort udløb efter Femøren st., at hun i den første henvendelse til ankenævnet oplyste, at stewarden kom hen til hende før Femøren st., men blev stående, indtil metroen havde forladt Femøren st., og derefter oplyste, at hun skulle have en kontrolafgift, og at klageren ændrede dette i sin anden henvendelse til ankenævnet, hvor hun oplyste, at stewarden inden Femøren st. havde oplyst, at hendes kort sluttede efter Femøren st, hvorefter hun havde rejst sig for at stige af, men var blevet talt til af stewarden, indtil toget var sat i gang og derefter af en anden steward fik oplyst, at hun skulle have en kontrolafgift.

Det bemærkes endvidere, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

Rykkergebyret:

I sin afgørelse af 3. april 2014 oplyste Metro Service klageren om, at hun havde 3 uger til at betale afgiften eller indsende en klage til ankenævnet. Kontrolafgiften blev ikke betalt inden for fristen, og der blev ikke fra klagerens side fremsat skriftlige indsigelser inden denne frist.

Klageskemaet blev modtaget i ankenævnet den 23. april 2014, men klagegebyret blev først modtaget den 20. juni 2014, hvorefter betingelserne for at påbegynde klagesagsbehandlingen var opfyldt.

På denne baggrund var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 21. maj 2014 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr., i alt 850 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 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnnsformand