

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

Journalnummer: 2014-0243

Klageren: XX
1620 København V

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på 2-zoners klippekort til en rejse som krævede 4 zoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. maj 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. juni 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 6. maj 2014 med metroen fra Glostrup st. i zone 43 til Kongens Nytorv i zone 01. En rejse som kræver billet til 4 zoner. Han stemplede på Glostrup st. én gang på et 2-zoners klippekort. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter metroen havde forladt Nørreport st. blev han kl. 21.42 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner. På kontrolafgiften har stewarden som årsag noteret: "mgl zoner – klippekort"

Klageren anmodede d. 17. maj 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

I am a security manager here in Copenhagen. I made a silly mistake and clipped my card once instead of twice. I usually have 4 zones tickets and clip once when going to Glostrup. This time I had a two zones ticket and forgot to clip twice because I was in a rush that day. I was honest and he (controller) saw it and asked me to write to you. I never in the years living here received a fare evasion ticket. Can I have a chance? Thank you.

Metro Kundeservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at klippekortet er korrekt stemplet og har det korrekte antal zoner til hele rejsen. Derudover henviste de til, at der ved alle stempelmaskiner og informations-tavler er opsat zonekort over Storkøbenhavn til at beregne det fornødne antal zoner.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

“I was usually traveling with a 4 zones tickets and would in this case stamp only once. This time I had a two zones ticket and stamped once not realizing that I was actually having a 2 zones ticket. the controller, he actually saw that I was honest and he told me to appeal to the complain department of the metro. I currently have a financial deep and I do not have 750 Kroners. I apologized for it and told the steward that I could just clip now once more since I had enough of them on my clip card. He refused to let me clip and insisted that I paid. I tried to explain him that I could not really understand why I would not be allowed to clip and end the matter. I did not succeed in it. I do not remember having ever gotten a Metro Fine since I am living here in Denmark. It was an error and I am asking to be given a chance for this. Before the incident occurred, I was first standing next to the controller for more than 5 minutes waiting for the metro to get on. Someone cheating, would not have been standing 5 minutes next to a controller waiting for the metro to arrive and then stepping onto the metro with him. They would have walked away before. So, I was honest and simply made a mistake.”

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor 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. It is the passenger's 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.

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 also available in the folder Metro's travel rules (in Danish), which 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.

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 (colours), 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.

Our Metro staff are instructed to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. The staff shall not relate to whether the lack of a valid ticket is due to a conscious or unconscious act.

The Metro Steward normally informs the passenger where to find the information regarding how to complain if the passenger find the fare evasion ticket issued on a wrong ground. Maybe this is what the complainant has mentioned when he writes, that the steward has told him "to appeal to the complain department of the metro".

All of the ticket stamping machines have a map on the front where the zones in the Copenhagen area. This map 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 (colours), including the one that contains the destination, are counted and make up the amount of zones that the ticket needs to be valid for. It is always the passenger own responsibility to ensure the ticket has the correct number of zones for the specific journey.

A part of the zone map similar to the ones placed on the ticket stamping machines at Glostrup station can be seen below:



Has the complainant checked, it would have been easy to see that the trip from Glostrup station to Kongens Nytorv required 4 zones (red, blue, yellow and brown).

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."

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.

Den konkrete sag:

Ved kontrol i metroen den 6. maj 2014 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han kun havde klippet én gang på et 2-zoners klippekort og dermed ikke havde de nødvendige 4 zoner, som rejsen fra Glostrup st. til Kongens Nytorv krævede. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ifølge Metroens rejseregler bærer klageren som udgangspunkt ansvaret for korrekt billettering. Det af klageren anførte om, at han ved en fejl stemplede én gang i stedet for to gange, kan derfor ikke føre til andet resultat.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren havde de nødvendige ubenyttede klip tilbage på sit klippekort, da kontrollen foregik i zone 01, hvor klageren havde forladt de 2 zoner, som klippet var gyldigt i.

Hvis klageren efter reglerne om tilkøbsbillet skulle have haft gyldig billet ved kontrollen i zone 01, skulle han have klippet det yderligere klip, inden han var rejst ud af zone 32.

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, hvis det accepteres, at man efterfølgende kan klippe for de manglende zoner.

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

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 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnensformand