

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

Journalnummer: 2015-0202

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

Cvr nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Asta Ostrowski
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 23. august 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. august 2015

Sagens omstændigheder:

Klagerens nevø rejste den 22. august 2015 med metroen fra Kastrup st. i zone 04, og da metroen havde forladt Kastrup st. blev han billetteret. Men da han havde købt en to zoners billet i zone 01, som er gyldig til rejse i zone 02 og 03, var hans billet ikke gyldig i zone 04, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har i en note på den elektroniske kontrolafgift noteret "pax troede 2 z var nok fra z 1til cph z 4".

Samme dag skrev klageren til Metro Service med anmodning om at få annulleret nevøens kontrolafgift. Hun skrev blandt andet, at hendes nevø, som er bosiddende i USA og kun var gæst i Danmark i 4 dage, skulle rejse til USA den pågældende dag, og at han ved en fejl på grund af uvidenhed købte 2 zoner for 24 kr., i stedet for 3 zoner.

Endvidere oplyste klageren, at nevøen var træt, da klokken var 03.30, samt at han ikke havde til hensigt at snyde.

Metro Service fastholdt den 26. august 2015 deres kontrolafgift med blandet andet følgende begrundelse:

... ” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig, at din billet eller dit klippekort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Det er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse. På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Der tages udgangspunkt i den ”røde zone”, som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet.”

...



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at det ikke er rimeligt, at Metro Service fastholder deres kontrolafgift, da passageren er bosat i USA, og derfor kun var på ferie i 4 dage da han fik sin kontrolafgift,

at klageren betalte for passagerens ophold og blandt andet transport, så passageren kendte ikke til de antal zoner, der skulle bruges, eller til de gule opkaldspunkter,

at passageren købte billet til 27 kr. i stedet for 36 kr. grundet manglende kendskab til antal zoner, og på grund af tidspres og uvidenhed ikke gik hen til informationsknapperne,

at klageren selv har pensionistkort til kr. 575 kr. til at alle zoner.

Det ønskes at afgiften nedsættes til kr. 12 kr., svarende til forskellen i billetternes pris.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor 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 der i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det 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 i den konkrete sag bliver klagers nevø billetteret den 22. august 2015 kl. 03.34 på strækningen Kastrup station (zone 4) – Lufthavnen station (zone 4). Klagers nevø fremviste en billet indkøbt i zone 1 gældende til 2 zoner. Da klagers nevø ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 4, blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

at klager i sin henvendelse til Metro skriver, at indkøbet af en utilstrækkelig billet skyldtes dels uvidenhed og dels travlhed, samt at klager og hendes nevø ikke kontrollerede rejsehjemlen førend de blev billetteret.

at der i "De fælles Rejseregler" blandt andet står: "

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.

.....

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. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

at der på alle metrostationer er opsat informationstavler, hvorpå man kan søge vejledning skulle man være i tvivl om køb af rejsehjemmel. Informationstavlerne er skrevet på såvel dansk som engelsk. På informationstavlerne oplyses også om de gule kontaktpunkter som passagerene kan anvende, skulle de have yderligere spørgsmål til billetkøbet,

at nedenstående foto er taget på Amagerbro station hvor klager og hendes nevø startede rejsen. Fotoet viser såvel informationstavlen, som billetautomaten og det gule opkaldspunkt,

at Metro Service desuden har indsat nærbilleder af den engelske tekst på informationstavlen,



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
7 zones	2 hrs 15 min	2 hrs
8 zones	2 hrs 30 min	2 hrs
All zones	2 hrs 45 min	2 hrs

The metro operates 24/7

During daytime: 2-6 minutes between train departures.
During night: 10-20 minutes between train departures.
Longer travel time might occur

- when transferring from M1 to M2
- due to planned maintenance work
- due to operational disruptions

Any changes will be announced on www.m.dk.

Penalty

Remember It is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions. Lack of ticket or card and travelling during curfew (pensioners and/or bicycles) will per 1. January 2013 result in a penalty charge of 750 DKK per adult, 375 DKK per child/dog and 100 DKK per bicycle and onward travel in this period is not allowed. We refer you to www.m.dk and the travel rules for applicable penalty charges.

Children

Up to two children under the age of 12 travel for free in the Metro, if accompanied by a paying adult. Children traveling alone and under the age of 16 must have a children's ticket.

Dogs

Your dog must have a children's ticket. Smaller dogs travel for free in the Metro, if carried in a bag.

Bicycle

You can take a bicycle with you when you have bought a bike ticket, and when you travel outside curfew for bikes - that is all weekdays between 7:00-9:00 am and between 15:30-17:30 pm. In June, July and August, however, you can take your bicycle with you at all times, as long as you have a valid ticket also for the bicycle.

Travel card

When using a travel card in the Metro:

- Make a **Check-in** at the start of the trip on **The Blue Point**. **Check-in** is registered on the chip in your travel card, when the card reader returns a "ding" and an **OK** on the card reader screen.
- if you remove your travel card too quickly from **The Blue Point**, the chip is not registering your **Check-in**, and you will hear a "dong" and the message **Error. Please try again**.
- Make a **Check-in** whenever you change mode of transport
- Make a **Check-out** at the end of the trip and wait for the screen to show the cost of the trip and an **OK**.

If you do not make a **Check-in** at the start of the trip or when changing mode of transport, you do not have a valid ticket, and you risk getting a fine in accordance with applicable travel regulations. If you forget to make a **Check out**, you will lose the prepayment.

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine.

Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

at foruden informationstavlerne og opkaldspunkterne på stationerne har man som passager også mulighed for, via fx www.rejseplanen.dk at sætte sig ind i hvilken slags rejsehjemmel man får brug for til en given destination. Vores hjemmeside, som også er på engelsk tilbyder desuden information til fx turister, der skal til og fra lufthavnen; <http://intl.m.dk/#!/about+the+metro/tickets> hvor der blandt andet står:

Single tickets

A 2-zone single ticket costs DKK 24 while a 3-zone single ticket costs DKK 36. You need three zones from the airport to the city center.

at foruden informationstavlerne, Rejseplanen.dk, vores hjemmeside og de gule opkaldspunkter, er man selvfølgelig også velkommen til at ringe til os mellem kl. 8 – 16 på hverdage på telefon nummer 70 15 16 15,

at der er rig mulighed for at sætte sig ind hvilken type rejsehjemmel man har brug for inden man stiger ombord på toget. Og selvom Metro Service har forståelse for, at man skal nå fx et fly, så kan travlhed ikke anvendes som undskyldighed, for ikke at have erhvervet korrekt rejsehjemmel inden rejsens start.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Den konkrete sag:

Klagerens nevø, som skulle til Lufthavnen st., købte en 2-zoners billet, som var gyldig fra zone 01. Han kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han blev billetteret den 22. august 2015 klokken 03.34 efter at metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, idet billetten kun var gyldig til rejse i zone 02 og 03.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren 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.

Omend zonesystemet kan være svært at gennemskue, finder ankenævnet, at træthed, travlhed og manglende kendskab til zonesystemet ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, at klagerens nevø 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 nevøs betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15. Metro Service sender et girokort.

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 23. februar 2016



Tine Vuust
Nævnshoved