

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

Journalnummer: 2015-0204

Klageren: XX
4792 Askeby

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

CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 375 kr. for rejse med en hund på Ungdomskort, i stedet for at købe en hundebillet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. august 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. august 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 24. august 2015 med metroen fra Frederiksberg st. i zone 01, hvorefter klageren blev billetteret. Da han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel for sin hund, fordi han regnede med, at hunden kunne medtages som et barn på hans Ungdomskort, blev han pålagt en kontrolafgift på 375 kr.

Samme dag henvendte klageren sig til Metro Service og anmodede om annullering af kontrolafgiften. Til støtte herfor gjorde han følgende gældende:

" Jeg fik en kontrolafgift for ikke at have en gyldig billet til min hund. Sidst gang jeg benyttede metroen købte jeg en billet kontant til hund. På billetten stod der "Barn". Da jeg har et Ungdomskort hvor jeg må have børn med på rejsen, forstod jeg det således at jeg derved havde gyldig billet til både min hund og mig ved at vise Ungdomskortet. Dette påtalte jeg overfor stewarden som fastholdt at jeg skulle have en børnebillet til min hund. Jeg fastholder at jeg havde gyldig billet, da jeg var i god tro. For at undgå misforståelser fremadrettet, bedes I om at sørge for at der står "hund" og ikke "Barn" på den billet man køber til sin hund."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Metroen kører, som de andre kollektive trafikmidler lokalt i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar, selv at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne.

.....

"Hunde er velkomne. Hunden skal holdes i snor og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og 6 bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere. Stewards kan afvise passagerer med hunde, der er til gene for andre passagerer. Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan medtages gratis. Større hunde kører på hundebillet. Til større hunde sælges abonnementskort på samme vilkår som til børn og unge under 18 år. Førerhunde medtages gratis. Der må kun medtages en hund per person. Hunde må ikke opholde sig på togets sæder."

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

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

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han var i god tro, da han medbragte sin hund på sit Ungdomskort, idet han tidligere har købt billet til sin hund, hvorpå der står "børnebillet", og derfor troede han, at han godt kunne tage sin hund med på sit Ungdomskort, hvor man gratis må medbringe 2 børn under 12 år,

at han vil opnå, at trafikselskabet forpligtes til at udstede korrekt produktangivelse på de billetter, der købes, dvs. når man fremover køber en billet til sin hund, skal der stå "hundebillet" og ikke børnebillet,

at der står i rejsereglerne, at større hunderacer kører på hundebillet

at der ikke står "hundebillet" på teksten, hvilket er en overtrædelse af egne regler.

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 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 der i den konkrete sag bliver klager billetteret den 24. august 2015 kl. 10.21 på strækningen Frederiksberg station – Nørreport station. Klager har sin hund med i toget, men der er ikke løst billet til hunden. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til sin hund, blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

at klagere i sin henvendelse til Metro skriver klager:

Jeg fik en kontrolafgift for ikke at have en gyldig billet til min hund. Sidst gang jeg benyttede metroen købte jeg en billet kontant til hund. På billetten stod der "Barn". Da jeg har et Ungdomskort hvor jeg må have børn med på rejsen, forstod jeg det således at jeg derved havde gyldig billet til både min hund og mig ved at vise Ungdomskortet. Dette påtalte jeg overfor stewarden som fastholdt at jeg skulle have en børnebillet til min hund. Jeg fastholder at jeg havde gyldig billet, da jeg var i god tro. For at undgå misforståelser fremadrettet, bedes I om at sørge for at der står "hund" og ikke "Barn" på den billet man køber til sin hund.

at der i De fælles Rejseregler står der følgende vedrørende rejser med dyr:

5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i pkt. 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i taske, bur eller lignende.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke kan transporteres i en taske, et bur eller lignende. **For større hunde betales børnepris.**

at der på Metros egen hjemmeside, på dette link <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/boern+cykler+hunde/rejs+med+hund> kan man også læse om reglerne for at have sin hund med i metroen:

Rejs med hund

Din hund er velkommen. Husk bare at købe billet til den.

Du må gerne tage din hund med i Metroen - blot du husker at løse en børnebillet til din hund. Der findes flere billettyper: enkeltbillet, klippekort, mobilbillet, med flere. Du kan også **checke den ind på dit rejsekort**.

[Læs om priser og billetter her](#)

Små hunde, der bæres i taske, kører gratis. Førerhunde medtages gratis.

at klager i sin henvendelse til ankenævnet blandt andet skriver: *'Der står i rejsereglerne at større hunde kører på hundebillet. Det udstedes ikke billetter med teksten hundebillet, hvilket er en overtrædelse af egne regler'*.

at klager beklageligvis må have læst forkert, da han læste De fælles Rejseregler. I reglerne står der netop, at der skal løses børnebillet til hunde. Når man ønsker at købe en billet på en af metros automater, har man 4 valgmuligheder; Voksen, Barn, Cykel eller Hund. Når man vælger 'Hund' printes en billet ud med påskriften 'Barn'. Det sker, fordi der ikke i hele trafiksamarbejdet i Hovedstadsområdet eksisterer et produkt, der hedder en hundebillet. Selvom Metro ændrede teksten i sine automater fra 'Barn' til 'Hund' ville en passager støde på problemer når/hvis denne blev billetteret hos fx Movia eller DSB, idet produktet 'hundebillet' ikke eksisterer. Teksten 'Hund' ifm. billetkøb er således blot en ekstra hjælp til vore kunder – der er ikke tale om et selvstændigt produkt.

at der på alle metrostationer er der opsat informationstavler. På disse tavler kan man læse følgende:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen.

Rejser børn under 16 år alene med Metroen, skal de have en børnebillet.

Hunde

Din hund rejser på børnebillet. Dog rejser mindre hunde gratis, når de transporteres i en taske.

at hvis man som voksen er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel er det korrekt, at man kan tage op til to børn under 12 år med sig uden at børnene skal købe billet. Imidlertid kan et barn og en hund ikke sidestilles i forbindelse med billetkøb, og rejser man med en større hund skal der, ifølge De fælles Rejseregler løses billet til den.”

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.

Af de Fælles rejseregler fremgår blandet andet følgende:

””

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.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står.

”5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i pkt. 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i taske, bur eller lignende.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke kan transporteres i en taske, et bur eller lignende. For større hunde betales børnepris.

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes og er gratis. Hunden skal bære symbolet ”manden med den hvide stok”, ”hundehoved og hånd” eller ID-vest (forudsat, at kunden kan fremvise særligt ID-kort).

Kunder med dyr skal vise særligt hensyn over for øvrige kunder og følge personalets anvisninger. Dyr må ikke være på sæderne. ”

Den konkrete sag:

3 stemmer:

Det er i Metroens rejseregler tydeligt omtalt, hvorledes passagerer med en hund skal transportere hunden, hvis der ikke skal betales børnebillet; nemlig i taske eller kurv. Hvis passageren vælger anden transportmåde, skal der betales børnebillet.

Det forhold, at der ikke står ”hundebillet, men ”børnebillet”, når billetten udskrives, ændrer ikke på ovenstående faktum, nemlig at passageren er informeret om, at denne skal købe en børnebillet ved medbringelse af en hund, som ikke kan være i en taske eller kurv.

Det er hensigtsmæssigt for alle parter med klare retningslinjer, således at der ikke opstår usikkerhed hos passagerer eller stewards om, hvorledes rejsereglerne skal fortolkes, når der medbringes hunde i metroen. Reglerne er efter vores opfattelse klare på dette punkt, idet hunden skal transporteres i enten kurv eller taske, hvis der ikke skal købes separat børnebillet til hunden.

Vi finder på denne baggrund, at det må være åbenbart for de passagerer, der medbringer større hunde, at der skal betales for at medbringe hunden i det offentlige transportmiddel. Den forståelse

af rejsereglerne, som klageren anfører, ville gøre en sådan betalingsforpligtelse illusorisk, da hunde må formodes altid at rejse med betalende voksen eller barn.

Vi finder derfor, at klageren ikke skal fritages for den kontrolafgift, som han blev pålagt, da han medbragte sin hund uden at have betalt herfor.

2 stemmer:

Det følger rejsereglerne for Metro Service, at hunde rejser på børnebillet. Hvis man som passager søger i rejsereglerne under børnepris, fremgår det, at en betalende voksen kan medtage op til to børn under 12 år gratis.

Vi finder på den baggrund, at rejsereglerne omhandlende hunde kan fejlfortolkes, og at det i den konkrete sag var undskyldeligt, at klageren tolkede rejsereglerne således, at han som en betalende voksen via sit Ungdomskort gratis kunne medtage op til 2 børn under 12 år eller in casu en hund, idet begge disse grupper rejser på børnebillet.

Vi stemmer derfor for, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften, som blev udstedt på baggrund af manglende billet til hunden.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet A/S v/Metro Service I/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 375 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. februar 2016



Tine Vuust
Nævnshoved