

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

Journalnummer: 2014-0145

Klageren: XX
2300 København 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 mobilbillet

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. marts 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 25. april 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 11. marts 2014 med metroen i retning mod Lufthavnen. Som rejsehjemmel havde han købt en mobil-billet på sit mobilklippekort. Billetten var gyldig i to zoner fra zone 01.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter Kastrup st. i zone 04 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zone 04.

I klageformular af 11. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om nedsættelse af kontrolafgiften til prisen for den manglende zone (7,50 kr.), idet han gjorde gældende, at det beroede på en fejl, at han ikke havde købt den sidste zone.

Den 1. april 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes, samt at man selv skal sikre sig, at ens billet eller klippekort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom man ved billetkontrol skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det skyldtes en fejltagelse, at han fik købt for få zoner,
at han altid køber billet, når han rejser med metroen, hvilket kan ses af de vedhæftede billeder,
at han uden resultat tilbød kontrolløren at tilkøbe den manglende zone,
at han er studerende,
at 750 kr. ud af budgettet er fuldstændig urealistisk,
at det er fuldstændig ude af proportioner at opkræve 750 kr. for en ærlig fejltagelse,
at han vil mene, at han har bidraget med de 7,50 kr., som tvisten drejer sig om, til de Københavnske metrobyggerier igennem sin betaling af SKAT
at Metro Service med den tildelte afgift udnytter deres autoritet,
at han sagtens kan forstå, at der selvfølgelig skal betales for offentlig transport, hvis man benytter den og at Metro Service bliver nødt til at håndhæve de fastsatte regler, men at der må være forståelse for menneskelige fejl samt
at kontrolløren i udstedelsesøjeblikket formulerede sig således, at det fremgik, at bøden var en ren og skær formalitet, og at klageren efterfølgende blot kunne kontakte metros kundeservice for at få den annulleret, idet det var tydeligt i situationen, at der var tale om en ærlig fejltagelse, hvilket også var grunden til, at stewarden foreslog at tage billede af klagerens mobilbillet.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel, som er gyldig og gældende til hele rejsen,

at der ved billetkontrol skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende,

at man, i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må acceptere at skulle betale en kontrolafgift der for en voksen udgør 750 kr.,

at denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

at ovenstående også fremgår af Metroens rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at Metro Kundeservice ganske rigtig kan trække over sigt over samtlige billetkøb på et givet telefonnummer, og at klager er af den opfattelse, at dette bør vægte i forhold til, om kontrolafgiften er berettiget eller ej, hvilket Metro Service er uenige i, da de i sagsbehandlingen ikke forholder sig til, om den manglende rejsehjemmel skyldes en forglemmelse eller en fejl fra klagers side, eller om der er noget økonomisk vundet eller ej,

at klager oplyser, at stewarden har formuleret sig således, at klager var af den opfattelse at kontrolafgiften var en ren og skær formalitet,

at Metro Service ikke kan vide præcis hvordan ordene er faldet, og at de beklager hvis klager har fået opfattelse af, at afgiften blot var en formalitet. Det billetterende personale er alle vidende om, at de ikke må sagsbehandle, men at sagsbehandlingen ligger i kundeservice samt

at når stewarden tager et billede af den fremviste rejsehjemmel, er dette normal praksis og ikke specielt i forhold til, om årsagen er en "ærlig fejltagelse" eller ej

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebkendtgørelse 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.

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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsens begyndelse.

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel i metroen alene fremvise en billet, som var gyldig i to zoner fra zone 01 og derfor ikke var gyldig i zone 04, hvor klageren blev kontrolleret, jf. zoneoversigten:



Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, eller om den manglende rejsehjemmel beror på en menneskelig fejl. 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.

Det af klageren anførte om, at han altid køber billet, når han rejser med metroen, kan ikke føre til et andet resultat.

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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', with a large, stylized initial 'T'.

Tine Vuust
Nævnformand