

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0187

Klageren: XX
1429 København K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet stempel på klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 9. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 11. juni 2014.

Sagens omstændigheder:

Den 29. marts 2014 var der VM i Halvmaraton i København, hvilket medførte en omfattende omlægning af trafikken i København.

Klageren og hendes ægtefælle skulle om aftenen den 29. marts 2014 se et teaterstykke i Københavns Nordvestkvarter, og var efter det oplyste klar over, at der var VM i Halvmaraton, hvorfor de var taget hjemmefra i god tid. Imidlertid endte de med at tage en taxa fra Nørreport st., fordi der var problemer med at finde et stoppested, og der var for mange mennesker, som ventede på bussen.

På hjemturen skulle de med buslinje 6A ved Bispebjerg torv. Klageren stemplede et 2-zoners klippekort en gang og stemplet viste kl. 21:15. Det fremgår af bagsiden af klippekort, at et stempel til 2 zoner er gyldigt til omstigning senest 1 time efter det tidspunkt, som stemplet angiver.

Ifølge klageren spurgte de chaufføren, om bussen stoppede ved Nørreport st., fordi de godt vidste, at der havde været problemer med trafikken. Chaufføren svarede: "*nej, der er stadig omlægninger*". Herefter besluttede de sig for at stige af ved Hovedbanegården/Rådhuspladsen.

De kom imidlertid til at køre for langt og endte med at stige af bussen i Rødovre, hvorfra de fandt en bus som kørte til Vanløse st., hvor de steg på metroen for at komme hjem til Christianshavn.

Som rejsehjemmel i metroen anvendte klageren det samme klippekort, som hun havde stemplet ved påstigning i Bispebjerg.

Efter metroen havde forladt Nørreport st., var der kl. 23:12 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er der noteret som årsag "intet forevist".

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

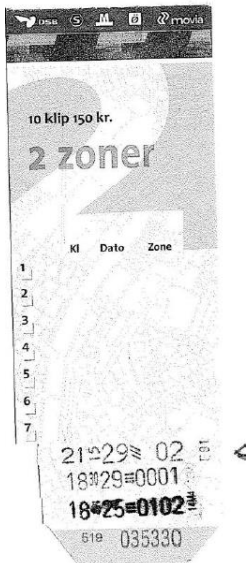
"Min mand og jeg havde et par uheldige transporter, da vi skulle fra vores bopæl på Christianshavn til premiere på et teaterstykke kl 19:00 i Dansekapellet på Bispebjerg Torv 1, 2400 København NV. Vi vidste godt, at der var omlægninger grundet Københavns halvmarathon, men vi hørte at Nørreport var åbnet for normal drift kl. 17, så vi tog afsted i god tid kl 18:00. Vi kunne ikke finde 6A stoppestedet ved Nørreport station. Vi valgte at prøve 350S hvor der stod mange og ventede længe. Til sidst valgte vi at tage en Taxi, hvor vi medtog en anden forgæves ventende dame. Hun stod af i Blågårdsgade og betalte den første tur. Derfra tog vi videre til Bispebjerg og nåede lige akkurat frem i tide. Kvittering ses på i vedlagte dokument - det kostede os 119 kr. Da vi skulle hjem, gik vi hen til det sædvanlige 6A stoppested mod centrum. Vi spurgte for en sikkerheds skyld chaufføren, om han holdt ved Nørreport. Han sagde Nej - og at der stadig var omlægning af ruten. Vi anede ikke uråd, men regnede så med at kunne komme hjem via Rådhuspladsen/Hovedbanegården som busplanen på standen havde vist os, så vi kunne tage bus 9A eller 2A videre hjem. Et godt stykke tid efter anede vi at der var noget galt, da vi ikke kendte omgivelserne og var i Rødovre eller på vej dertil. Vi stod af og fandt en bus som kørte mod Flintholm Station. På vejen stoppede den så ved Vanløse Station, hvor vi lettede stod af for at tage metroen.

På vejen mod Christianshavn Station kontrolleres vores billetter - min mand har månedskort, men mit klippekort var stemplet over en time før i Bispebjerg, fordi den lange tur havde taget tid! Vi forklarede kontrolløren, hvad der var sket, men fik besked om at regler var regler og at vi måtte anke, hvis vi ville slippe for kontrolafgiften. Vi håber meget, at I vil lade os slippe for bøden (kontrolafgiften) på 750 kr. Vi ved godt at det ikke er jer, som har besluttet at lukke det centrale København af for kollektiv trafik. Men hvorfor busserne er omlagt efter afslutningen kl 17:00 er lidt svært at forstå, og hvordan vi havnede i en bus 6A på vej til Rødovre efter at have spurgt chaufføren om Nørreport er os stadig en gåde. Vi håber dog, at bødesystemet er til for at skræmme gratister og ikke straffe os, som altid betaler - men som kom på afveje en forvirret lørdag aften."

Den 21. maj 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel. Når Movia omlægger busruter i forbindelse med events i hovedstadsområdet, bliver dette annonceret på Movias hjemmeside www.movia.dk og på www.rejseplanen.dk.

Metro gjorde herudover gældende, at det også vil fremgå, at der må påregnes længere rejsetid, samt at flere busruter i forbindelse med halvmaratonet blev omlagt, hvilket var annonceret i forvejen.

Kopi af klippekortet:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun er klar over, at hun har ansvaret for at kontrollere stempel, tid og zoner, når hun rejser med kollektiv trafik, men at dagen og aftenen var præget af busomlægninger på grund af halvmaratonløb,

at hun, da hun kom på afveje, brugte kræfterne på at finde hjem og desværre ikke på at kontrollere hendes tidsstempel,

at der på busstoppestedets køreplan på Bispebjerg ikke var nogen information om omlægninger,

at hun læste, at bussen kørte forbi Nørreport og derfor spurgte chaufføren, om bussen stoppede ved Nørreport, hvortil han svarede "nej, der er stadig omlægninger",

at hvis chaufføren havde sagt, at bussen slet ikke kom i nærheden af Nørreport st., var hun ikke endt med så lang en rejsetid,

at hun finder det rimeligt, hvis Metro/Movia tog hensyn til, at man kan komme på afveje / i tidsnød med så mange og så store omlægninger,

at omlægningerne varede hele døgnet, og at hun ikke havde studeret dette grundigt nok på hjemmesiden, hvilket hun selv er skyld i, men at Movia måske skulle sætte information op på de busstoppestedet, hvor busruterne er omlagt,

at hun synes, at hun både fik dårlig hjælp af buschaufføren og at der ingen besked/info var på busstoppestedet om, at bussen var omlagt,

at hun ikke finder det tilstrækkeligt, at busselskabet blot henviser til deres hjemmeside,

at hendes mand havde rådført sig med deres hjemmeside, men det ikke fremstod klart, at omlægningerne fortsatte hele lørdag aften,

at bus, Metro og S-tog er et fælles system til at komme frem, hvorfor der, når man omlægger busruterne en hel dag og aften, burde være sedler/opslag på busstoppestederne, samt at kontrollørerne måske burde være instrueret i at udvise tilhørende konduite og ikke blot udstikke bøder med henvisning til, at man kan klage efterfølgende, samt

at hun stadig finder det urimeligt at skulle betale så meget for en lang, dyr og besværlig tur både ud og hjem.

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 passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at det naturligvis er meget beklageligt, at klager og hendes mand kom på afveje, men at dette ikke ændrer på det faktum, at et klip på et 2-zoners klippekort er gyldigt i 1 time fra det stemples,

at kortet i det konkrete tilfælde var stemplet kl. 21:15 og derfor udløb kl. 22:15,

at klageren og hendes mand blev billetteret i metroen, efter toget havde forladt Nørreport st. i retning mod Christianshavn,

at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel kl. 23:12 (næsten 1 time efter at klippekortet var udløbet), hvorfor stewarden udstedte en kontrolafgift,

at det af reglerne og retningslinjerne på bagsiden af klippekortet blandt andet fremgår, at sidste påstigning skal ske inden kortets udløb,

at en rejse fra Vanløse st. til Nørreport st. (med metro) normalt tager 9 minutter, hvorfor det ikke er sandsynliggjort, at klager var steget på metroen, mens klippekortet endnu var gyldigt,

at Metro har kontaktet Movia for at få at vide, hvor information vedrørende busomlægningen i forbindelse med VM i maraton var tilgængelig,

at Movia oplyser, at informationen var tilgængelig på deres hjemmeside, samt på www.rejseplanen.dk, hvoraf det begge steder fremgik at:

Linje 6A kører i begge retninger ad Lygten - Nørrebro St. - Nordre Fasanvej - Søndre Fasanvej i stedet for den normale rute videre ad Tagensvej - Fredensborg - Nørreport St. - Rådhuspladsen - Hovedbanegården - Vesterbrogade og Roskildevej til Zoo.

Det betyder at bussen ikke kører til stoppestedet Zoologisk Have, De Små Haver, Barfods Skole, Platanvej, Enghavevej/Vesterbrogade, Fr.berg Allé/Vesterbrog., Vesterbros Torv, Trommesalen/Vesterbrogade, Hovedbanegård/Vesterbrog., Vesterport St., Rådhuspladsen, Jarmers Plads, Larslejsstræde, Nørreport St., Statens Museum for Kunst, Sølvtorvet, Sortedam Dossering, Rigshospitalet Syd, Nørre Campus, Arresøgade, Tagensvej/Jagtvej, Ægirsgade, Tagensvej/Haraldsgade, Røvsingsgade og Bispebjerg St..

<http://www.moviatrafik.dk/dinrejse/Omlæg/6A-CopenhagenMarathon-18052014.jpg>

Det gælder fra den 29-03-2014 kl 5:00 til den 30-03-2014 kl 1:00.

Det skyldes VM i Marathon.



At det af ovenstående fremgår, at bus 6A i forbindelse med arrangementet ikke stoppede på Nørreport st.,

at hvis klageren således inden afrejse havde tjekket denne omlægning, ville det have været muligt at konstatere, at linje 6A ikke stoppede på Nørreport st., og en alternativ rute kunne have været undersøgt,

at klageren i sin først henvendelse til Metro Service anførte:

Da vi skulle hjem, gik vi hen til det sædvanlige 6A stoppested mod centrum. Vi spurgte for en sikkerheds skyld chaufføren, om han holdt ved Nørreport. Han sagde Nej - og at der stadig var omlægning af ruten. Vi anede ikke uråd, men regnede så med at kunne komme hjem via Rådhuspladsen/Hovedbanegården som busplanen på standen havde vist os, så vi kunne tage bus 9A eller 2A videre hjem.

At det af informationerne fra Movia fremgår, at bus 6A stoppede ved Hovedbanen, hvorfor klageren ville have haft muligheden for en af følgende rejser fra Hovedbanen til sit hjem på Christianshavn:

- S-tog fra Hovedbanen til Nørreport, omstigning til Metroen videre til Christianshavn
- Omstigning på Hovedbanen fra 6A til 2A
- Omstigning på Hovedbanen fra 6a til 9 A

At Metro Service hæfter sig ved, at der er tale om en væsentlig tidsoverskridelse, idet klager var billetteret næsten 1 time efter klippekortets udløb. Klippekortet var stemplet kl. 21:15, hvilket vil sige, at dette var gyldigt såfremt påstigning i metroen havde været foretaget senest kl. 22:15,

at klager nødvendigvis må være steget på bussen (6A v/Bispebjerg Torv) senest kl. 21:15, idet klippekortsmaskinen altid stempler forud med et kvarter ad gangen,

at sagen, efter Metro Services opfattelse, handler om, at klageren kørte for langt, hvorfor det var klagers ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved efterfølgende skift til bus eller metro i forbindelse med returrejsen,

at næste stoppested fremgår af det elektroniske display, som er opsat i bussens loft,

at der i alle A-busser er opsat oversigtskort, hvoraf stoppestederne fremgår. Movia oplyser endvidere, at det af dette oversigtskort (som er elektronisk), med en lysdiode fremgår, hvor på ruten bussen befinder sig,

at Metro Service yderligere har prøvet at genskabe den rejse, som klager muligvis har foretaget, med udgangspunkt i afrejse fra Bispebjerg Torv, via Damhustovet (Rødovre) til Flintholm station. Denne rejse tager under 1 time, afhængig af hvilken rute, der vælges. Om klager og hendes mand rent faktisk var nået helt til Damhustorvet i Rødovre vides ikke, men dette er det første stop bussen har i Rødovre.

Fra: Bispebjerg Torv		Til: Flintholm st (Metro)		Lørdag, 23.08.14 - Afgang 21:15		Udskriv oversigt		Få link til oversigt			
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform		Se mere	Køb				
21:20	→ 22:00	0:40	2	Bus 66	Til fods	Bus 21	Til fods	Bus 22	Til fods	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet
21:24	→ 22:17	0:53	1	Bus 6A	Til fods	Bus 13	Til fods			SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet
21:34	→ 22:30	0:56	1	Bus 6A	Til fods	Bus 22	Til fods			SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet
21:50	→ 22:30	0:40	2	Bus 66	Til fods	Bus 21	Til fods	Bus 22	Til fods	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet

At kontrolafgiften blev udstedt kl. 23:12, men en rejse fra Flintholm st. til Nørreport st. tager kun 8 minutter,

Fra: Flintholm st (Metro)		Til: Nørreport st (Metro)		Lørdag, 23.08.14 - Ankomst 23:12		Udskriv oversigt		Få link til oversigt	
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform		Se mere	Køb		
23:01	→ 23:09	0:08	0	Metro M2		SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet		
23:04	→ 23:12	0:08	0	Metro M1		SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet		
23:07	→ 23:15	0:08	0	Metro M2		SE MERE Detaljer, pris, kort ...	Køb billet		

at klager således ville have haft mulighed for at foretage rejsen indenfor klippekortets gyldighed, idet påstigning bare skal være foretaget, inden klippekortet udløber,

at den faktiske rejse (fra påstigning til billettering ved Nørreport st.) giver et slip i rejsetiden på mindst 30 minutter, samt

at klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER

Sekretariatet har spurgt klageren, om Movia er indklaget i sagen. Klageren har ikke svaret. Ankenævnet har på denne baggrund indhentet en udtalelse fra Movia om sagen.

Movia har svaret følgende:

”Det er umiddelbart ikke til at læse ud af klagen, hvilken rejse klageren har foretaget – og hvilken rejse hun *ville* have foretaget. Såfremt Movia er indklaget i denne sag, vil vi bede om at klageren redegør nærmere for dette, idet vi ikke er i besiddelse af klagerens henvendelser til Metroservice.

Vi kan oplyse, at der den 29. marts 2014 blev afviklet VM i Halv-Marathon i København. Som følge af dette var der en omfattende omlægning af den kollektive trafik, der blev koordineret og planlagt i et samarbejde mellem en række aktører, herunder politiet. En række buslinjer var berørt. Nogle busser var omlagt i perioden 28. marts – 30. marts, men andre blot var omlagt på selve dagen d. 29. marts.

Omlægningerne var beskrevet samlet på forsiden af www.moviatrafik.dk under punktet ”Trafikinfo”. Se teksten via dette link: <http://www.moviatrafik.dk/dinrejse/trafikinfo/Pages/VM-i-halvmaraton.aspx>. Denne samlede information blev publiceret første gang den 11. marts 2014 og er løbende opdateret, frem til den 27. marts 2014.

Omlægninger for hver enkelt linje er med en tekstbeskrivelse og varighed lagt på hjemmesiden under den konkrete linje. Derudover er der produceret et ganske simpelt kort på hver omlægning. Det har man kunne finde samme sted som teksterne. Begge dele er desuden slået igennem på app og mobil website.

Samtidig med, at oplysninger er lagt på hjemmesiden er de sendt på mail og/eller sms til de kunder, der er tilmeldt ”Mit Movia”.

Information om omlægningerne er udsendt minimum tre dage før omlægningerne startede og har været tilgængelige frem til omlægningerne hørte op. Langt de fleste omlægninger ophørte d. 30. marts kl. 05.00.

Alle omlægningerne er desuden lagt i Rejseplanen, så når man fremsøgte en rejse med en omlagt linje, kom der en beskrivelse af omlægninger. I Rejseplanen er ændringerne normalt tilgængelige fra tre dage før og til omlægningen ophører.

På de stoppesteder, der har Count Down moduler (der viser tid til næste bus) lagde vi en generel information om, at mange busser i den pågældende weekend ville være omlagt. Vi kan her kun skrive meget kort, så det var ikke konkret, men i form af en tekst, der skaber opmærksomhed. Beskederne har typisk ligget på modulerne to dage før og til omlægningerne er slut.

Selve dagen d. 29. marts blev på driftssiden afviklet i god ro og orden. Busserne kørte de planlagte omlægninger med de forsinkelser, som nu kunne forventes. På blandt andet 6A og 150S satte operatøren flere busser på gaden for at imødekomme efterspørgsel og regelmæssig drift. Metro og S-tog oplevede i perioden, at alle tog skulle køre forbi Nørreport station uden at standse. Det skyldtes, at der var så mange mennesker på

og omkring stationen, at politiet blev urolige for folks sikkerhed. Den information formidlede vi til kunderne i bussen via højtalerudkald.

Movia udsendte den 24. marts 2014 en pressemeddelelse om omlægningerne: <http://www.moviatrafik.dk/presse/Pages/meddelelser.aspx>, og i pressen var arrangementet massivt omtalt, se f.eks.: <http://www.dr.dk/Nyheder/Regionale/Koebenhavn/2014/03/25/091126.htm> og <http://nyhederne.tv2.dk/samfund/2014-03-28-undg%C3%A5-trafikkaos-s%C3%A5dan-kommer-du-gennem-k%C3%B8benhavn-under-vm>

På det foreliggende grundlag må vi afvise, at Movia har handlet på et måde, der kan udgøre et ansvarsgrundlag. Der var således tydeligt og på alle praktisk tænkelige måder, gjort opmærksom på omlægningerne i god tid. Kunden oplyser i klageskemaet, at hun "*spørger chaufføren som på spørgsmålet om, hvorvidt bussen holder ved Nørreport svarer Nej: Der er stadig omlægninger.*" Kunden har med andre ord fået korrekt oplysning fra chaufføren om, at bussen *ikke* holdt ved Nørreport. Vi betvivler således ikke, at klagerens rejse blev besværliggjort af VM i Halv-Marathon. Dette kan dog ikke bebrejdes Movia på en sådan måde, at dette skulle udløse et erstatningsansvar.

Dertil kommer, at kundens tab ikke er adækvat. Kunden må selv bære risikoen for at hun stiger ind i Metroen uden gyldig rejsehjemmel og derved pådrager sig en kontrolafgift på 750 kr. Denne kontrolafgift er ikke udstedt af Movia. Kunden burde i stedet have klippet på ny, og ville derved have begrænset sit eventuelle tab til prisen på et klip."

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.”

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren kunne ved kontrol i metroen omkring kl. 23:13 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hendes 2-zoners klippekort var tidsstempet kl. 21:15 og dermed kun var gyldigt til sidste omstigning kl. 22:15.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Som det var oplyst på Movias hjemmeside, standsede bussen slet ikke ved Hovedbanegården ved den pågældende omlægning af ruten:

Linje 6A kører i begge retninger ad Lygten - Nørrebro St. - Nordre Fasanvej - Søndre Fasanvej i stedet for den normale rute videre ad Tagensvej - Fredensbro - Nørreport St. - Rådhuspladsen - Hovedbanegården - Vesterbrogade og Roskildevej til Zoo.

Det betyder at bussen ikke kører til stoppestedet Zoologisk Have, De Små Haver, Barfods Skole, Platanvej, Enghavevej/Vesterbrogade, Frøberg Allé/Vesterbro, Vesterbros Torv, Trommesalen/Vesterbrogade, Hovedbanegård/Vesterbro, Vesterport St., Rådhuspladsen, Jarmers Plads, Larslejsstræde, Nørreport St., Statens Museum for Kunst, Sølvtorvet, Sortedam Dossening, Rigshospitalet Syd, Nørre Campus, Arresøgade, Tagensvej/Jagtvej, Ægirsgade, Tagensvej/Haraldsgade, Røvsingsgade og Bispebjerg St..

Klageren fik ved påstigning på bussen oplyst af chaufføren, at der fortsat var omlægning af ruten. Klageren burde således af egen drift have forhørt sig hos chaufføren, om bussen standsede ved Hovedbanegården, hvor hun havde tænkt sig at stå af. Klageren undlod dette.

Klagerens oplysning om, at der ikke var tilstrækkelig information ved stoppestedet om omlægningen, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren har ikke svaret på, om Movia er indklaget i sagen, men således som Movia har oplyst, at passagerer i god tid blev informeret på flere platforme om omlægningerne, ses der intet grundlag for at statuere, at Movia bærer ansvaret for klagerens stærkt forlængede rejsetid og manglende stempling af klippekortet, inden påstigning på Metroen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse med udløbet rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnformand