

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0164

Klageren: XX
England

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. For få zoner på billet købt i bus. Kontrolleret i metro.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 1. marts 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 8. juli 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren, som er bosiddende i England, rejste den 8. februar 2015 med metroen i retning mod Lufthavnen st. i zone 04. Klageren havde forinden rejst med bus, hvor hun i zone 01/02 havde købt en billet til 2 zoner af chaufføren. En 2-zoners billet fra zone 01/02 er gyldig til zone 03 eller 30, 31, 32 eller 33. (den blå ring på zonekortet).



Klagerens billet:



Efter metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende antal zoner.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret: "pax var ikke samabejde vil og pax påstår at det var i busen hun fik at ved at hun skal har kun 02 zoner fra zone 02 til zone 04 og pax vil klage over mig fordi jeg har skrivet kontrolafgift til pax".

Den 1. marts 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde til støtte herfor følgende gældende:

"I took the bus to the metro and then the metro to the airport. I am not from Copenhagen and this was my second time visiting. I was told that I could buy a ticket on the bus that would also take me to the airport. I got on the bus, the driver issued me a ticket and then got on the train from the station. I was not aware of the zones neither that there were different type of tickets as that was what I was given from the bus driver. It was clear I was a tourist going to airport."

Den 3. marts 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde 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 before boarding the train."

It is your responsibility to ensure that your ticket or clip card is correctly stamped and that it is valid for the entire journey, before entering the metro. Furthermore, you must be able to show the ticket or card in case of a ticket inspection."

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, contains 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.

Information regarding tickets, validity as well as the zone system is available in English at all stations.

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."

Den 3. juni 2015 skrev klageren følgende til Metro Service:

"I have called your office on Friday 22nd of May and asked for one week in which I would have written to the independent commission.

Unfortunately between work and personal matters I have been unable to do this, Can I please ask you to grant me an additional week to appeal for this?"

Den 8. Juni 2015 besvarede Metro Service klagerens henvisning med følgende:

"We have evaluated your case again, however we have not found grounds to alter our decision, and the fine will therefore be maintained."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

"I am writing regarding the penalty received on using the Metro service in Copenhagen.

On February, it was the first time I have been travelling alone as my hosting friend could not accompany me, but as it seemed straightforward I went to the bus stop and was told I could purchase a valid ticket to the airport from the driver.

Unfortunately I do not speak Danish and as I went onto the bus I took out coins and I said the metro station I was going to and airport. I was given a ticket, and to be honest I did not even question whether it was not the right one or not.

The driver indicated me where the metro was, I could see it approaching. I got off at the bus stop and got onto the train to the airport.

At one point, I saw the ticket inspector and I was actually quite happy because I have been asking about it to my friend the previous days and admired how efficient the system was. To my surprise, he was giving a ticket to another passenger without ticket and I was shocked. When he approached me, he was bewildered to my ticket and told me I was out of the law and I was to be

given a fine. I could not believe it and I tried to explain it had been a mistake because I was not aware I did not have the right ticket.

The ticket inspector was very rude and took so many identifications and made me feel like a criminal.

On that day, I was not even myself because my father had been admitted to hospital, so I had to purchase another ticket to go to Milan and lose the return to go back to London few days later. I can provide you this evidence as well if you require.

The inspector manners shook me even further and I was totally stressed about this situation and moreover how I could fail to explain the situation and been listened to it when I was saying the truth.

I did not want to evade the system, I purchased a ticket and not paying £1.20 difference is totally out of question to even possibly think it would have made a difference.

I appeal on the fact that had I bought the ticket on the metro station, there would not been any excuse because it is clearer and you can enter the station of where you are going. I understand I should not expect people to speak other than Danish but the system was not clear to me and I thought I was given the right ticket by the bus driver.

Since coming back to London, I wrote to appeal and once travelled to Copenhagen to try and resolve this as well by wanting to go to the office and speak to someone. I was afterwards unwell myself and had to be admitted to hospital for an operation so I am finally better to be writing about this and properly explain what happened on that day.

If I need to pay something towards this fine, please make it cheaper because for me this money considering the circumstances are more than what I can afford.”.

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

”As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the common travel regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question the complainant got her ticket inspected between Kastrup and Lufthavnen station (Zone 04), presenting a 2 zones ticket purchased in zone 01. Such a ticket is valid in zones 01, 02 and 03 – and a fine was therefore correctly issued.

The complainant says, that she was informed that she could buy a ticket onboard the bus, that would also be valid in the metro. This is correct, as all tickets issued in Movias buses, are valid in the metro.

Furthermore the complainant claims, that it was obvious that she was a tourist going to the airport. It might be obvious to the complainant but perhaps not to a bus driver who also have to pay attention to traffic, passengers entering and leaving the bus etc. With the wording “.....It was clear I was a tourist going to airport” we are of the perception that the complainant did not specify her destination to the bus driver, and she can therefore not blame the driver for the inadequate ticket.

In the complaint to Metro Customer Service, the complainant writes that "I got on the bus, the driver issued me a ticket and then got on the train from the station." We obviously do not know, if the complainant specifically asked for a ticket to the airport, just asked for a ticket or simply handed the driver 24 DKK asking for a ticket.

As the complainant does not describe that the complainant specifically asked for one thing (ie. a ticket to the airport) and got another, and not even informed us about which bus line she boarded, we have chosen not to contact Movia."

Til dette har klageren anført:

"I am reading what they say and to be honest I do not know exactly if those stations mentioned are exactly the correct ones on which the inspector found me or it was a prior station. If I have a 2 zone tickets, how come this covers for zone 1/2/3? I am more confused now.

In the case in question the complaint got her ticket inspected between Kastrup and Lufthavnen station (Zone 04), presenting a 2 zones ticket purchased in zone 01. Such a ticket is valid in zones 01, 02 and 03 – and a fine was therefore correctly issued.

I am arguing on the fact that I was not aware the ticket I was given on the bus when I began the journey, was not the right one for the destination.

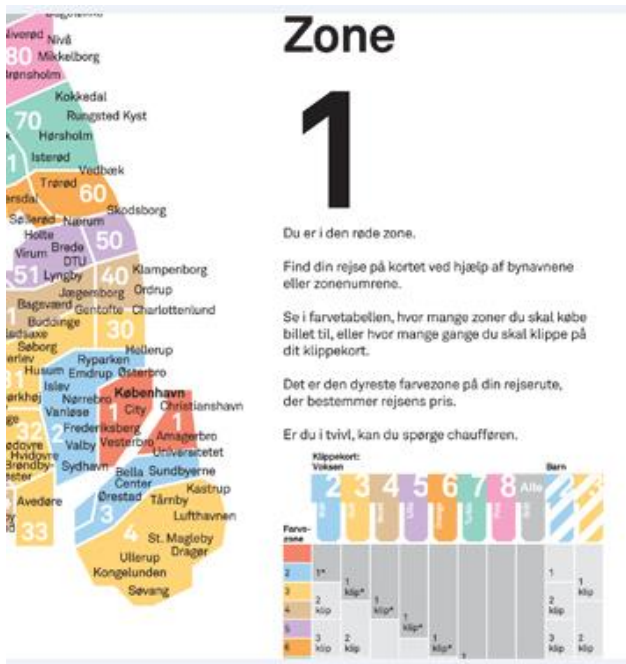
The only mean for me to remember the bus I was on, I would think it is the very ticket I was issued on the bus, of which the inspector took a photo like my other documentation.

Lastly I would like to say that the perception I had of a country I really liked is changing by the 'aggressiveness' I was faced with this ticket situation."

Hertil har Metro Service svaret:

"A 2-zone ticket is always valid in the zone in which the ticket has been purchased as well as all adjacent zones.

A 2-zone ticket purchased in zone 01, is valid in zone 01 and the adjacent zones 02 and 03 (the red and blue zones) – See below:



As stated earlier, the fine was correct issued, as the complainant was met in zone 04.

The complainant has not given us sufficient information in order to localize the driver. Furthermore – as mentioned in our previous reply – the destination of a passenger might not be clear to a busy bus driver, and we are therefore of the perception that the complainant did not specify her destination to the bus driver, and she can therefore not blame the driver for the inadequate ticket.

It is not clear to us, what the complainant means by the 'aggressiveness' she was faced with this ticket situation, and we have therefore not commented on it."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgsteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk

www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobil-selskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobil-selskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

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. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

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 Lokalbanens 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 på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metrotroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre reisetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK

(voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Mo-via, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-t-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

”.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at den billet, som er fremlagt i sagen, ikke er udstedt i zone 01, men i zone 01/02.

En 2-zoners billet fra delezone 01/02 er gyldig til rejse i zone 03, 30, 31, 32 og 33.

En rejse fra zone 01/02 til Lufthavnen st. i zone 04 kræver en billet til 3 zoner. Da klageren kun havde købt en 2 zoners billet fra zone 01/02, havde hun dermed ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen efter Kastrup st. i zone 04. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at chaufføren udstedte en forkert billet på baggrund af hendes oplysninger om destination.

Ved denne vurdering har ankenævnet lagt vægt på, at klageren i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at hun havde fået fortalt, at hun kunne købe en billet på bussen, som kunne bruges til rejse til lufthavnen, og at chaufføren udstedte en billet, hvorefter hun tog en metro fra stationen, og at det var tydeligt, at hun var en turist, som skulle til lufthavnen. Klageren har beskrevet det således: *"I was told that I could buy a ticket on the bus that would also take me to the airport. I got on the bus, the driver issued me a ticket and then got on the train from the station. I was not aware of the zones neither that there were different type of tickets as that was what I was given from the bus driver. It was clear I was a tourist going to airport."*

Det kan herefter ikke afvises, at klageren kun bad chaufføren om en billet. Da en standardbillet minimum kan udstedes til 2 zoner var det en sådan, chaufføren udstedte til hende.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne

om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

For så vidt angår det af klageren anførte om aggressiv adfærd fra stewarden, finder ankenævnet ikke grundlag for at foretage sig yderligere. Klageren nævnte ikke dette i sin første henvendelse til Metro Service ligesom stewarden på kontrolafgiften anførte, at klageren ikke ville samarbejde. Det kan derfor ikke udelukkes, at selve kontrolsituationen var anspændt.

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 15. december 2015



Tine Vuust
Nævnensformand