

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0125

**Klageren:** XX  
3450 Allerød

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 100 kr. for at medtage cykel i spærretiden.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved brev modtaget den 5. marts 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 26. marts 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 8. februar 2010 fra Vanløse til Frederiksberg med metroen omkring kl. 15.45 med sin cykel. Der er imidlertid spærretid for cykler mandag til fredag i tidsrummet 07:00-09:00 og kl. 15:30-17:30.

Ifølge klageren blev han af en steward bedt om at stige af metroen og vendte sig om for at fortælle dette til sin rejseledsager. Stewarden blev herefter irriteret på klageren og pålagde ham en kontrolafgift på 100 kr.

Kontrolafgiften er udstedt kl. 15.45, og på den interne del har stewarden noteret følgende: "Meget fornærmet over at der er forskellige regler i DSB og Metro".

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det var en uanstændig og meningsløs kundeforholdelse. Kontrolløren henvendte sig til klageren med besked om at stige ud på den station, de holdt ved, hvorefter klageren gjorde klar til at stige ud. Han vendte sig mod sin rejseledsager og fortalte, at han stod af. Kontrolløren blev tilsyneladende irriteret over dette og spærrede vejen. Han gjorde sig derefter uden videre klar til at skrive

en kontrolafgift. Det er uprofessionelt, at kontrolløren kan miste besindelsen, og når en kunde er blevet bedt om at stige af metroen skal kontrolløren ikke ændre beslutning og bagefter pålægge en kontrolafgift,

at kontrolløren på intet tidspunkt bad om at se klagerens rejsehjemmel, der var gyldig, samt

at der må være videoovervågning fra episoden.

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

at Metroen betjener mange passagerer på meget korte strækninger. Der er derfor for flere år siden indført cykelspærretid på alle hverdage (mandag til fredag) i tidsrummene mellem kl. 7:00 - 9:00 og kl. 15:30 – 17:30. I dette tidsrum er medtagning af cykler ikke tilladt, uanset om der er indløst billet eller klippet på et cykelklippekort.

Medtages cykel i dette spærrede tidsrum, udstedes en kontrolafgift på kr. 100,-, og videre rejse med cykel er ikke tilladt. Der var således ikke tale om, at medarbejderen gav kunden et tilbud om at stige af og dermed undgå en kontrolafgift, men derimod en konsekvens i form af en kontrolafgift for medtagelse af cykel i cykelspærretid, hvorefter fortsat rejse med cyklen ikke er tilladt.

Ovenstående information findes i brochuren Cykler i Metroen, som er opsat på størstedelen af vore stationer. Denne brochure kan tillige ses på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) under Kundeservice, Aktuelle pjecer og tryksager, Cykler i Metroen – <http://www.m.dk/~media/7878CDA8A9C742F08B9B49009F8907F0.ashx>. Her fremgår det på side 1 øverst under afsnittet Tag din cykel med

- Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden.
- Myldretid: Hverdage klokken 07.00-09.00 og klokken 15.30-17.30. Medtages cykler i dette tidsrum udstedes en afgift på 100,- kroner – og videre rejse er ikke tilladt.

Informationen fremgår også af Metroens Rejseregler på side 9 nederst. Brochuren findes i lighed med cykelbrochuren på størstedelen af vore stationer, samt på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) - <http://www.m.dk/~media/07CECB3973AD4868ABFEB4CC8E326FFB.ashx>

Udover ovenstående brochurer kan informationen ses på planchen Trafikinformation, hvor der under Cykler står: "Cykler må ikke medtages på hverdage mellem kl. 07-09 og 15.30-17.30. Gælder dog ikke i juni, juli og august", samt på informationstavlen Velkommen / Metroinformation står der under punkt 4 (markeret med et cykelpiktogram) "Se regler for cykelmedtagning under Trafikinformation. Begge informationstavler findes på alle vore stationer". De vedhæftede eksempler er fra Nørreport station.

Udover ovenstående muligheder for at se informationerne, "kører" der i de digitale informationsdisplays på stationerne - både morgen og eftermiddag - rulletekst om spærretiden – eksempelvis "Cykelspærretid 15.30 – 17.30". Rulleteksten påbegyndes omkring kl. 15:15 og kører på både dansk og engelsk frem til spærretiden ophører.

Informationen har således været tilgængelig på flere måder, og overholdes spærretiden således ikke må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift på kr. 100,-.

Det billetterende personale er ikke udstyret med flere forskellige kvitteringsbilag, hvorfor der benyttes en og samme kvitteringsdel, uanset om der er tale om en kontrolafgift for manglende billet eller afgift for medtagelse af cykel i spærretiden. Dette fremgår endvidere af kontrolafgiftens forside.

Af stewardens kommentar fremgår det, at klager i kontrolsituationen har været fortørnet over, at der i metroen er cykelspærretid, når denne er ophæves hos S-tog.

Efter en 8 måneders forsøgsperiode besluttede S-tog den 8. januar 2010 permanent at ophæve cykelspærretiden for cykler i S-tog i myldretiden. For nuværende er der ikke planer om at ophæve cykelspærretiden i Metroen, da der i myldretiden er et voldsomt pres i tog og på samtlige stationer. Metroen er til forskel fra S-togs specialvogne, desværre ikke bygget med henblik på transport af cykler, da der i metroen køres over kortere distancer, samt

at udlevering af videoovervågningsbånd udelukkende kan ske til politiet som led i politimæssige efterforskningsager.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

I § 2 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at Driftsentreprenøren udarbejder forretningsbetingelser om befordring, beløbsstørrelse for erstatning for bagage m.v.

I § 11 er anført følgende: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for myldretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i myldretiden 07.00-09.00 og 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum udstedes en kontrolafgift og videre transport er ikke tilladt.

I Brochure om Cykler er endvidere anført følgende:

### **"Tag din cykel med**

Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden.  
Myldretid: Hverdage klokken 07.00-09.00 og klokken 15.30-17.30. Medtages cykler i dette tidsrum udstedes en afgift på 100,- kroner – og videre rejse er ikke tilladt."

Metroen har oplyst, at information om spærretid for cykler tillige fremgår af informationstavler på stationerne.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at der er hjemmel til at udstede en kontrolafgift på lige fod med manglende forevisning af gyldig billet, hvis passageren medtager cykel inden for den såkaldte spærretid, uanset om passageren kan forevise en cykelbillet eller ej.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at stewarden alene havde intentioner om at bede klageren stige af metroen og undlade at udskrive en kontrolafgift, men skiftede mening grundet klagerens adfærd.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 2. september 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand