

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0012

Klageren: XX på egne vegne og på vegne YY
2700 Brønshøj og 2100 København Ø

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: To kontrolafgifter på hver 750 kr. Kørte med den forkerte metro

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. december 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. december 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren og hendes søster rejste den 13. december 2011 med Metroen for at komme til Ørestad station. Ørestad station ligger i zone 03 på metrolinjen M1 med endestationen Vestamager. Klageren og hendes søster havde begge købt billet fra zone 01 med gyldighed i 2 zoner.

Ifølge klageren kom hun og søsteren imidlertid til at rejse med metroen på linje M2, som kører til Lufthavnen i zone 04. Under rejsen blev de i tvivl om, hvorvidt de havde taget den rette metro og henvendte sig til en medpassager, som fortalte dem, at de skulle stå af metroen og køre tilbage. Lige inden dørene gik op, så klageren en metrosteward, som kontrollerede billetter i vognen, og besluttede sig derfor for at blive på metroen og spørge stewarden om de var kommet med det rette tog eller ej.

Metrostewarden pålagde dem herpå en kontrolafgift på 750 kr. hver for manglende zoner. Kontrolafgiften er udskrevet således "Station from: Lufthavnen. Station to: Nørreport."

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgifterne med henvisning til, at de havde købt gyldig billet til Ørestad station men ved en fejl havde taget den forkerte metro og derfor ikke havde haft i sinde at snyde. De havde selv kontaktet stewarden frem for at stige af metroen, som de havde mulighed for, inden stewarden kunne nå at kontrollere deres billetter.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og det forhold, at der på alle metrostationer og i alle metrotog findes let tilgængelige informationer om, hvilket tog man befinder sig i, og hvor det kører hen.

Oversigt over metrostationer og zoneinddeling:



Zoneoversigtskort fra zone 01:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at klageren og hendes søster havde købt en gyldig billet til Ørestad station,

at det var en fejltagelse, at de havde taget det forkerte tog og derfor ikke havde zoner nok i kontrolsituationen,

at de selv henvendte sig til metrostewarden for at få afklaret om, de var med rette tog, samt

at de ikke forsøgte at snyde, og at de er blevet udsat for en urimelig og ufleksibel behandling af metrostewarden.

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

at Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen på begynder,

at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer og hvilke stationer, der ligger på de enkelte strækninger,

at det fremgår af informationstavlerne på metrostationen, hvor første afgangende tog kører hen, og at klageren og hendes søster her kunne orientere sig om, hvorvidt toget kørte mod Lufthavnen eller Vestamager,

at det fremgår af informationsskiltene i togene, hvilken station der næste gang bliver stoppet ved og hvilken station der er togets endestation, og at dette ligeledes bliver oplyst over højtalere i toget, samt

at metrostewarden har fulgt gældende procedure, da de ikke må forholde sig til enkeltsager, men altid skal henvise til efterfølgende sagsbehandling i Kundeservice. Metrostewarden skal kun forholde sig til, om passageren har gyldigt kort eller billet, da dette er med til at sikre ligebehandling af passagererne.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service, hvor på ruten kontrolafgiften er udskrevet, når der på den elektroniske kontrolafgift står "station from: Lufthavnen. Station to: Nørreport".

Metro Service har svaret følgende: "Kontrolafgiften er udstedt "Lufthavnen – Nørreport".

Vores billetterende personale er instrueret i, at notere fra stationen, som den station toget lige har forladt.”

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

På baggrund af svaret fra Metro Service om, at en kontrolafgift, som er pålagt med anførsel ”from Lufthavnen to Nørreport”, er foregået lige efter, at toget har forladt Lufthavnen station (og derfor havde retning mod Nørreport station), lægger ankenævnet til grund, at klageren og hendes søster blev kontrolleret lige efter Lufthavnen station, som ligger i zone 04.

Den efterfølgende station i retning mod Nørreport er Kastrup station, som også ligger i zone 04.

Klageren og hendes søster havde ikke billet til zone 04, idet deres billetter var gyldige i 2 zoner fra zone 01. De blev derfor truffet uden gyldig rejsehjemmel, idet de manglede 1 zone hver til rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at det fremgår både af informationstavler i togene og på perronerne hvilke stationer, der ligger hvor, på de enkelte metrostrækninger, samt at det oplyses i højtalerne inde i toget ved hvilken station, toget standser næste gang, samt navnet på endestationen.

Det er passagerens eget ansvar at komme med det rigtige tog og have det korrekte antal zoner til rejsen.

Uanset at klageren og dennes søster ikke havde til hensigt at omgå reglerne om gyldig billet finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren og dennes søster for at betale de pålagte kontrolafgifter ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at klageren ifølge det oplyste selv kontaktede stewarden, kan i det foreliggende tilfælde ikke føre til et andet resultat, idet en praksis, hvorefter kontrolafgifter skal frafaldes i alle tilfælde, hvor passageren af egen drift retter henvendelse til en billetkontrollerende steward, vil underminere det overordnede princip om, at passageren selv er ansvarlig for at have gyldig billet.

Det er et almindeligt princip, at rejsende må dele zoner på billetter og klippekort. Ankenævnet finder derfor, at stewarden i dette tilfælde burde have fordelt zonerne mellem klageren og dennes søster, således at kun den ene blev anset for ikke at have gyldig rejsehjemmel. Det var derfor kun berettiget at opkræve én kontrolafgift for manglende zoner.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om enten klagerens eller dennes søsters betaling af kontrolafgiften på 750 kr. men skal frafalde den anden kontrolafgift.

Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren således har fået delvist medhold i klagen, ophæves sagens omkostninger, hvorefter klageren får tilbagebetalt sit klagegebyr.

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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnformand