

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0352

Klageren: XX
2750 Ballerup

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Cykelkontrolafgift på 100 kr. for rejse i cykelspærretiden.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. september 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 25. september 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 13. september 2012 med metroen fra Vanløse mod Vestamager med sin cykel og havde stemplet sit cykelklippekort.

Ifølge klageren var han påbegyndt sin rejse fra Ballerup kl. 6:37 for at nå at stige på metroen inden kl. 07:00, hvorfra der er spærretid for medtagning af cykler. Klageren har oplyst, at han var bekendt med folderen "Cykler i Metroen", og at han havde tolket sætningen: " 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." således, at man inden kl. 07:00 kunne medtage cyklen og køre til sin destination, selv om klokken havde passeret 07:00.

Kl. 07:13 efter Christianshavns Station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for at rejse med cyklen i spærretiden.

Den 18. september 2012 anmodede han Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han ikke havde medtaget cyklen i metroen i spærretiden men før dennes ikrafttræden, samt at folderen om cykler ikke kunne læses på anden måde, da det ellers klart skulle fremgå bl.a. med eksempler.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at der var spærretid for cykler i hverdage mellem kl. 07:00-09:00 og kl. 15:30-17:30, samt at der var information om spærretiden i højtalere og de elektroniske og almindelige informationstavler.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde stemplet cykelklippekort, og var taget fra Ballerup kl. 6.37 for at nå metroen i Vanløse inden spærretidens begyndelse kl. 7.00. Metroen kørte omkr. kl. 6.50 mod Vestamager station. På Islands Brygge blev han sat af toget.

I folderen "Cykler i Metroen", som han kendte i forvejen, står der bl.a: "Myldretid: Hverdage kl 07.00.....METAGES (hans fremhævning)cykler...en afgift på 100 kr."

Han har ikke medtaget cyklen i spærretiden, men før dens ikrafttræden. Den forståelse har han altid lagt til grund, og han mener ikke, at folderen kan forstås på nogen anden fornuftig måde.

Hvis Metro måtte ønske en anden forståelse, burde dette klart fremgå af folderen, f.eks. med eksempler.

Metro har bl.a. sendt en fil med Metros Rejseregler på 16 sider. Heraf fremgår det jo klart, at efter Metros opfattelse er tidspunktet for påstigningen ikke afgørende. Cykler må slet ikke være i metroen i spærretiden.

Men hvorfor i al verden har Metro ikke formidlet denne væsentlige hensigt vedrørende myldretiden til brugernes kundskab?

Det kunne være gjort meget let ved f.eks. i folderen under "Tag din cykel med", 2. afsnit, at indsætte følgende nye 2. pkt: "Det gælder, uanset om påstigningen er sket inden myldretidens begyndelse." Alternativt kunne der være en henvisning til Metroens Rejseregler.

Metroens Rejseregler må være godt skjulte på m.dk – da det ikke er lykkedes for klageren at finde dem (heller ikke ved brug af søgeord). Han kan godt finde regler om cykler, men kun i den samme korte version, som står i folderen. Det er også kritisabelt, at Metro i svaret på hans klage alene henviser til cykelfolderen, men overhovedet ikke henviser til Metroens Rejseregler. I øvrigt ville "Metroens Rejseregler" ikke være et naturligt søgeord at bruge.

I folderen om pensionistkort står der om myldretiden, at " kortet kan ikke bruges"....(i myldretiden). Efter denne regel er det tidspunktet for påstigningen (eller helt korrekt tidspunktet for metroens afgang), der er afgørende. Rejsen kan således godt fortsætte på pensionistkort i myldretiden, altså kortet kan alligevel godt bruges.

Når nu Metroens Rejseregler vedrørende den forståelse af myldretid, som Metro handler efter, er så væsentlige, burde der være et virksomt link på www.m.dk eller i hvert fald en henvisning dertil, når myldretiden i øvrigt er omtalt.

Han gør således gældende:

- at en naturlig forståelse af bestemmelsen om myldretid fører til, at det er afgørende, om medtagning af cykel er sket før eller efter myldretidens begyndelse, og han har medtaget cyklen kl. 6.50

- at den forståelse, der – så vidt han kan se - alene fremgår af Metroens Rejseregler, er godt skjult og er ikke forsøgt videreformidlet til brugerne.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem. Det er ikke tilladt, at medbringe cykler i metroen i cykelspærretiden fra kl. 7:00 – 9:00 og fra kl. 15:30 – 17:30. Medbringes cykel i dette tidsrum, må det accepteres, at der udstedes en afgift på kr. 100,- og videre rejse er ikke tilladt.

Ovenstående fremgår af **Metroens rejseregler** -

http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202012/Metroens_rejseregler_2012.ashx - side 11, både i hvilket tidsrum der er spærretid og konsekvensen af, at cykler medtages i dette spærrede tidsrum. Teksten kan læses her:

Cykler

Uden for myldretiden kan du medtage din cykel i Metroen, når der købes særlig cykelbillet. I myldretiden 07.00 - 09.00 og 15.30 - 17.30 på hverdage er cykler ikke tilladt i Metroen. Medtages cykler i dette tidsrum udstedes en kontrolafgift. Af pladshensyn er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse, selvom påstigning er sket inden spærretidens start. Se desuden afsnittet Billetkontrol og misbrug. I perioden juni, juli og august er cykler tilladt hele døgnet, forudsat der er løst gyldig cykelbillet. Stewards kan altid afvise cykler, hvis det vurderes, at der ikke er plads i toget. Læs mere på www.m.dk.

Informationen om cykelspærretiden findes også i pjecen **Cykler i Metroen** – se eventuelt http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202009/Metro_Cykel_0909_web.ashx

Herudover er informationen tilgængelig på stationen, dels "kører" der løbende rulletekster i informationstavlerne på stationerne, hvoraf det fremgår, at der er spærretid for cykler, og at cykler ikke må medtages. Desuden bliver der løbende lavet højtalerudkald herom.

På informationstavlen **Trafikinformation** (som forefindes på alle metrostationer) står der blandt andet:

Cykler

Cykler må ikke medtages på hverdage mellem kl 07-09 og 15.30-17.30.
Gælder dog ikke i juni, juli og august.

Af informationstavlen **Metroinformation** (som forefindes på alle metrostationer) fremgår det blandt andet:



Se regler for cykelmedtagning under Trafikinformation. Henstilling af cykler på forpladser uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for taking bicycles on trains under Traffic Information.

Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.

De mener derfor, at informationen har været til rådighed, og at de har orienteret om cykelspærretid/meldt dette ud til passagererne. Vælger en passager alligevel at medtage cykel i det spærrede tidsrum – med eller uden gyldig rejsehjemmel til denne – må det accepteres, at der udstedes en afgift på 100 kr.

Som tidligere oplyst i deres mail af 14. oktober 2012, har de netop henvist til andre informationskilder end Metroens rejseregler. Udover Metroen rejseregler findes oplysning om spærretid for cykler – om end i en reduceret version - følgende steder:

- Informationstavlen – **Trafikinformation** (er opsat på alle deres stationer)
- Informationstavlen – **Metroinformation** (er opsat på alle deres stationer)
- Løbende udkald over højtalerne på stationerne (i hele cykelspærretiden – påbegyndes ca. 15 min. før spærretiden indtræder)
- Løbende rulletekst i displays på perronerne (i hele cykelspærretiden – påbegyndes ca. 15 min. før spærretiden indtræder)

Det er ikke deres opfattelse, at de brochurer og pjecer, de henviser til, er "godt skjulte", som klager skriver.

Når der – på deres hjemmeside www.m.dk – vælges Kundeservice ude til højre, fremgår det i øverste linje til højre "**Pjecer og tryksager**" og tillige nederst på billede "**Læs mere om**" 4. punkt **Pjecer og tryksager**.

Afslutningsvis skal de henvise til indledningen i brochuren **Cykler i Metroen**, hvor der blandt andet står "**Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden**". og i næste afsnit "**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.**"



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.

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 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. 18. januar 2011 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

Fra folderen "Cykler i Metroen":

"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.

Metroens servicepersonale kan også uden for myldretiden afvise cykler, hvis der ikke er plads i toget.

I de tre sommermåneder juni, juli og august, hvor trængslen er mindre, er det tilladt at tage cyklen med i myldretiden – forudsat at der er plads til den.

På stationen

Når du skal have din cykel med i Metroen, skal du altid gøre plads for øvrige passageres ind- og udstigning. Er der ikke plads i det første tog, der ankommer, beder vi dig vente på det næste tog.

Benyt cykelafsnit i toget

Når du medbringer din cykel i Metroen, skal du placere dig i de særlige cykelområder i toget.

Området er markeret med cykelafmærkninger, som er placeret ved indgangsdørene på perrongulvet ved tredje dør i kørselsretningen. Vis samtidigt hensyn til dine medpassagerer.

I toget

Når du tager cyklen med i toget, skal du bruge en cykelbillet eller et klip på et cykelklippekort.

Du skal selvfølgelig også have en billet eller kort til dig selv. Læs mere om priser og billetter på bagsiden.

Under kørslen skal du opholde dig ved din cykel, og det er dit ansvar, at cyklen ikke er til gene for Metroens drift eller dine medpassagerer. Vis samtidigt hensyn til dine medpassagerer. Særlige cykler

På grund af pladsforholdene, er det ikke tilladt at tage tandemcykler, Christianiacykler, Long-John-cykler, varecykler, tri-cykler eller cykelanhængere med i Metroen.

Cykler til handicappede

Du kan tage din handicapcykel uden hjælpemotor med i Metroen – også i cykelspærretiden. Cyklen må ikke være til gene for Metroens drift.

Cykler og cykelanhængere som bagage

Er din cykel sammenklappet og pakket ind, så den maksimalt måler 100 x 60 x 30 cm, kan du tage den gratis med som almindelig håndbagage i Metroen. Dette gælder også i myldretiden.

Det samme gælder for sammenklappelige cykel- anhængere, hvor hjulene er afmonteret, og som maksimalt måler 100 x 60 x 30 cm.

Cykelkældre og cykelparkering

Du er velkommen til at parkere din cykel ved Metrostationerne. Brug venligst de mange muligheder for at parkere i cykelstativer, cykelkældre eller cykelparkering. Ved stationerne Forum, Nørreport, Kongens Nytorv, Christianshavn, Amagerbro og Lergrav- sparken er der cykelkældre med videoovervågning. Det er gratis at benytte cykelkældrene. Vær opmærksom på, at cykelkældrene er aflåste uden for Metroens åbningstid. Se Metroens åbnings-tider på www.m.dk eller på informationstavlerne på stationerne. Metroen yder ingen erstatning for hærværk på eller tyveri af cykler i anbragt i cykelkældrene.

Ved Ørestad Station ligger der også en cykel-kælder. Information om cykelkælderens ved Ørestad station se www.orestadsparkering.dk/cykelparkering. Priser

En cykelbillet koster 12 kr. Den gælder i 2 timer i alle zoner fra købstidspunktet og kan bruges i Metroen, Lokalbaneln, Havnebusser, S-tog og i DSB-tog i hele Hovedstadsregionen.

Du kan også købe et cykelklippekort til 105 kr. Hvert klip gælder i 2 timer i alle zoner fra stemplingstidspunktet og kan bruges i Metroen, Lokalbaneln, Havnebusser, S-tog og i DSB-tog i hele Hovedstadsregionen.

Cykelbilletter og cykelklippekort kan købes i billetautomater på alle Metrostationer.

Har du ofte brug for at have din cykel med i Metroen, kan du købe et cykelperiodekort. Det koster 135 kr. pr. måned og gælder til ubegrænset rejse i Metroen og i S-tog.

Cykelperiodekortet kan kun købes på DSB-stationer.

Børn

Har du billet til dig selv og din cykel, kan du gratis medbringe 2 børn under 12 år samt deres cykler."

Fra folderen "Pensionistkort"

"Hvor og hvornår gælder Pensionistkort

Lørdage, søn- og helligdage samt 5.6, 24.12 og 31.12. kan du benytte kortet hele døgnet. Herudover er der disse begrænsninger:

Busser, Metro og lokalbanetog (incl. Havnebusser)

I Storkøbenhavn (zonerne 1-4, 30-33 og 40-44):

Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00.

Uden for Storkøbenhavn:

Kortet kan bruges hele døgnet rundt.

DsB-tog (incl. s-tog og DsB Øresund)

Hele Hovedstadsområdet (Alle zoner):

Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00 og 15.00-17.00.

Værd at vide

Ét minut over

Myldretiden begynder først ét minut over. Det betyder, at ved afgang kl. 7.00 og kl. 15.00 er kortet gyldigt.

Myldretidsrejse

Er du stået på bussen eller toget, inden myldretiden starter, kan du fortsætte rejsen på kortene efter kl. 7.00 og kl. 15.00. Du må blot ikke skifte bus, tog eller Metro. Det samme gælder busrejser, der starter uden for Storkøbenhavn og fortsættes ind i Storkøbenhavn efter kl. 7.00 og kl. 15.00.

Du kan altid rejse i myldretiden, hvis blot du køber billet eller stempler klippekort til det nødvendige antal zoner – dog mindst 2.

Ændring og refusion

Kortenes zonenumber og -antal kan ændres, ligesom de kan refunderes efter særlige regler. tiden i køreplanen bestemmer

Om du kan benytte kortene, bestemmes af det tidspunkt, hvor bussen eller toget skal køre efter køreplanen, og ikke af, hvornår du står på bussen eller toget. Hvis bussen eller toget er forsinket, gælder dit kort alligevel, hvis tiden i køreplanen ikke er senere end kl. 07.00 hhv. kl. 15.00. Hvis bussen eller toget f.eks. skal køre kl. 15.01 efter køreplanen, gælder dit kort ikke, selvom du står på kl. 15.00. Metroen og bl.a. A-buslinierne kører med faste intervaller. Det betyder, at påstigningstidspunktet bestemmer, om kortene kan benyttes.

rejser ind i Hovedstadsområdet med tog

Når du rejser med tog ind i Hovedstadsområdet, er det tidspunktet, hvor toget efter køreplanen passerer stationerne Hvalsø, Borup, Tureby, Varpelev, LI. Linde, Københavns Lufthavn, Kastrup eller Helsingør, der afgør, om du kan bruge kortene.”

Den konkrete sag:

Klageren rejste med sin cykel efter kl. 7:00 i metroen, hvor der ifølge rejsereglerne er spærretid for cykler i tidsrummet mellem kl. 07:00-09:00 og 15:30-17:30 på hverdage.

Uanset at klageren havde stemplet et cykelklippekort, var det således berettiget at udstede en kontrolafgift til klageren for at medbringe en cykel i spærretiden.

Ankenævnet finder ikke, at der er belæg for at tolke rejsereglerne, således som klageren gør gældende, hvorefter det er tidspunktet for påstigningen på metroen med cyklen, som burde være det afgørende. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det står tydeligt i rejsereglerne, at pensionister kan blive på metroen efter spærretiden, hvis påstigning er sket inden, og at det omvendt står anført i reglerne om cykler, at medtages cykler i dette tidsrum udstedes en afgift på 100,- kroner og videre rejse ikke er tilladt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand