

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0006**Klageren:** XX
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på mobilbillet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 27. september 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 2. januar 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 19. september 2012 med buslinje 35 fra Dragør station i zone 04 og havde købt en mobilbillet til to zoner. Han skiftede til metroen ved Lufthavnen, og havde planlagt at stå af ved Femøren station i zone 03.

Klagerens billet:

Gyldig fra 15:08 19.sep.2012
1 Voksen Billet
Fra zone 4
i 2 zoner (V-XC1)
Udløber 16:23 19.sep.2012
Hovedstadsområdet

I metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og ifølge klageren blev han af stewarden spurgt om, hvor han skulle hen og blev oplyst om, at hans billet kun gjaldt et "par stop frem".

Da klageren var ved at stige af metroen på Femøren station, steg hans 9-årige datter ind sammen med en skolekammerat og dennes far. Klageren har om forløbet skrevet følgende:

"Helt uventet, da jeg just ikke plejer at møde min datter i arbejdstiden i en metro! Alle er overraskede og glade, jeg står ikke af alligevel, vi snakker lidt, og jeg sidder med telefonen i hånden fordi jeg ved, at jeg i god tid skal lave en billet mere, hvis jeg vil følges med min datter ind til byen.

Kontrolløren (der åbenbart har husket mig og stået og ventet på at "fange" mig) kommer så midt i det hele hen og siger, at min billet ikke gælder mere.

Jeg bliver frustreret og forklarer ham at jeg lige har mødt min datter og derfor inden zone 1 må købe en billet mere, så vi kan følges. Men han er totalt ligeglad – siger at billetten er ugyldig. Jeg kysser hurtigt min datter farvel og står af på Lergravsparken St, fulgt af kontrolløren, og under protest udfylder jeg hans papirer."

Klageren steg derefter af metroen sammen med stewarden, og på Lergravsparken station blev klageren kl.15:35 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den elektroniske kontrolafgift har stewarden noteret " from station: Lergravsparken To station Lergravsparken", samt:

<Note>jag har gjort pax opmærksom på FEO station at han kunne køre kun til ØSV på 2 zoners billet fra zone 4 Pax kørte til LGP</Note>

Efter kontrollen købte klageren en mobilbillet for at tage en bus hjem fra Lergravsparken station. Denne billet blev bestilt i zone 03:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2012, 15:39:26	Billet bestilt		
19. september 2012, 15:39:26	Billet sendes	→	Cyldig fra 15:39 19.sep.2012 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 2 zoner (V-AW1) Udløber 16:54 19.sep.2012 Hovedstadsområdet +397697435+ +059236473+ +922049770+ +794040340+ QUIJKPGI19837K1539

På baggrund heraf anmodede klageren den 27.september 2012 Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Kontrolafgiften var udstedt fordi han var rejst ind i zone 01, men den billet han købte på Lergravsparken lige efter kontrollen, var udstedt i zone 03, hvorfor klageren på intet tidspunkt havde befundet sig i zone 01. Klageren gjorde videre gældende, at stewarden bevidst havde fået ham til at gå i en fælde.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 20. december 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at SMS-billetter skal være modtaget inden påstigningen på metroen.

Zoneoversigten for metroen ser således ud:



Rejsetiden fra Femøren til Lergravsparken jf. Rejseplanen.dk:

Stå på metroen på	Femøren st (Metro)	Afgang i samme retning ca. hvert 6. min.
20:53 (Afg.)	med Metro M2 mod Vanløse st (Metro)	
20:57 (Ank.)		
Ankomst til	Lergravsparken st (Metro)	

Fra: Øresund st (Metro)				
Til: Lergravsparken st (Metro)				
Torsdag, 21.03.13 - Afgang 12:00				
Afg.	→ Ank.	Tid	Skift	Transportform
Vis tidligere afgange				
11:55	→ 11:56	0:01	0	Metro M2

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det vigtigste punkt i klagen er, at han ikke mener at have befundet sig i en zone, han ikke havde gyldig billet til, sådan som selskabet påstår,

at han onsdag den 19. september startede sin rejse fra Dragør kl. 15:12 med buslinje 35, forsynet med en mobilbillet til 2 zoner, dvs. zonerne 03 og 04. I Lufthavnen tog han Metroen og skulle af ved Femøren for at komme hjem,

at stewarden tjekkede billetten og spurgte hvor langt han skulle rejse (det plejer de godt nok ikke, men ok, det var måske for at være hjælpsom). Han sagde, at billetten kun gjaldt et vist antal stop, hvilket jo var ok, da klageren skulle af ved Femøren station,

at på Femøren station steg pludselig hans datter på 9 år ind sammen med en klassekammerat og dennes far. Helt uventet da klageren ikke plejer at møde sin datter i arbejdstiden i en metro! Stewarden (der åbenbart havde husket ham og havde stået og ventet på at "fange" ham) kom senere hen til ham og sagde, at klagerens billet ikke længere var gyldig. Klageren stod derfor af på Lergravsparken station fulgt af stewarden, som udskrev kontrolafgiften samt kontrollerede klagerens CPR nr., mens de stod på stationen,

at det aldrig er sjovt at skulle aflevere 750 kr. mod sin vilje. Men det, der krænker ham, er det motiv, der kommer for dagen via stewarden. Denne fortalte ham først, at billetten kun var gyldig nogle få stationer frem. Derpå holdt stewarden øje med ham, og så mens han blev overrasket over datterens påstigning og først, da stewarden mente, at han havde klageren "i saksen", slog han til,

at havde stewarden ønsket at forebygge en overtrædelse af rejsereglerne, havde han naturligvis lige inden den station, han mente var grænsen, sagt "nu skal du af, hvis du vil undgå en kontrolafgift". Men han ventede bevidst til at det var for sent,

at først da klageren kom hjem, opdagede han, at billetten faktisk var gyldig det sted på ruten, hvor stewarden påtalte hans "overtrædelse", og endda på den station, hvor afgiften blev skrevet,

at han kan dokumentere via sin mobilbillet, at han:

1. havde gyldig billet til zone 04 + 03,
2. senere købte billet i zone 03, da han umiddelbart efter mødet med stewarden skulle hjem med bus fra Lergravsparken station, hvor afgiften få minutter inden var udskrevet (15:30). (Dette var slet ikke nødvendigt, men stewarden fik ham jo til at tro, at billetten var ugyldig). Tidsforløbet fremgår af koderne på billetterne,

at han derfor logisk set ikke har befundet sig i zone 01, da stewarden henvendte sig, idet han jo lige EFTER at afgiften blev skrevet og på samme sted købte en billet hvor der stod "zone 03",

at Metro Service **stadig** ikke har forholdt sig til det faktum, at han har dokumenteret, at han købte **billet i zone 03 ved nedgangen til Lergravsparken station** få minutter efter at afgiften var skrevet samme sted. Men kontrolafgiften er baseret på, at han befandt sig i **zone 01**,

at han naturligvis heller ikke kan anfægte selskabets ret til at definere hvor zonernes grænser går. Han fandt det kort, han refererer til på nettet, da han kom hjem og undrede sig over modstriden mellem selskabets påstand og zoneangivelserne på billetten. "Hans" kort er efter selskabets mening forkert, men det underlige er, at det passer fint sammen med data på hans ny billet,

at hvis det er rigtigt, at man kan købe billet i zone 03, samtidig med at man befinder sig i zone 01, må der da være et problem. Derfor vil han godt bede selskabet om at forklare denne modstrid,

at det er urimeligt, at dette øjensynligt tekniske problem skal gå ud over kunderne. Næste gang er det måske en kunde, der i god tro køber billet på Lergravsparken St. (som åbenbart er zone 01) og lidt efter kører ind i zone 02 – og derpå bliver fanget i zone 02 med billet til zone 03+0, samt

at han vil fastholde, at det af begge parters kommentarer tydeligt fremgår, at metro-stewarden ikke har haft til hensigt at få ham til at stå af på sidste "lovlige" station og derved forebygge en overtrædelse af rejsereglerne, men blot har ventet på at kunne udskrive afgiften. Ellers havde han jo bedt ham om at stå af på Øresund, hvilket han ikke gjorde. Og hvis klageren havde haft til hensigt at snyde, ville han jo næppe blive roligt siddende på vej ind i zone 01, mens stewarden be-
fandt sig få meter væk.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at kontrolafgift er udstedt til klager den 19. september 2012 kl. 15:35 på strækningen mellem Øresund station (zone 03) og Lergravsparken station (zone 01). Klageren havde samme dag, kl. 15:08:58 købet en 2-zoners billet i takstzone 4. Billetten udløb den 19. september 2012 kl. 16:23, og kunne benyttes i zone 4-3 – ganske som klageren beskriver,

at af Metroens rejseregler fremgår, under punktet Billetkontrol og misbrug, blandt andet:
"Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. 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. Da klageren, på strækningen mellem Øresund station og Lergravsparken station, blev bedt om at fremvise billet, var klageren uomtvistelig i zone 01, da togets næste stop var Lergravsparken station. Eftersom klagerens billet ikke gjaldt i zone 01, blev der udstedt en kontrolafgift,

at klagerens påstand om at have gyldig billet til den station, hvor afgiften blev udstedt (Lergravsparken station), samt at det ikke havde været nødvendigt at købe en ny billet, er derfor ikke korrekt.

at påstanden om, at stewarden bevidst ventede til toget kørte ind i zone 01, førend klageren blev billetteret, må stå for klagerens egen regning, men det ændrer ikke på det faktum, at klageren ikke havde gyldig billet, da han blev billetteret,

at klageren billetteres første gang mens hans billet var gyldig, og han oplyste, at han skulle af på Femøren st. Klageren mødte sin datter og fortsatte videre – og passerede både Amager Strand og

Øresund st., hvor han kunne have stået af. Stewarden gjorde blot sit arbejde, da han blev opmærksom på, at klageren var kørt ind i en ny zone, hvortil han ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at klageren i sin anke til Metro Service har vedlagt et billede af et kort, hvor zonegrænserne er tegnet ind – og hvoraf det ser ud til at zonegrænsen mellem zone 01 og 03 går på Lergravsparken station. Klageren oplyser, at han vil medbringe dette fremover. Klageren oplyser ikke, hvor dette kort stammer fra. Der henvises dog til de zonekort, og øvrige oplysningsmateriale, der findes på trafikselskabernes egne hjemmesider, eksempelvis på metroens hjemmeside,

at klageren mener at have dokumenteret, at han har købt en "billet i zone 03 ved nedgangen til Lergravsparken station". Denne dokumentation baseres på et kort fundet på en udenlandsk hjemmeside. Det er et faktum, at Lergravsparken station ligger i zone 01. Zonegrænsen mellem zone 01 og 03 går mellem Lergravsparken station og Amager Strand station, og man skal derfor have billet til både zone 01 og zone 03, når man rejser fra Lergravsparken station i retning mod Amager Strand station,

at klageren havde en SMS-billet, der var købt i zone 04 – gældende i 2 zoner – fra kl. 15:08:58 (Gælder i 60 minutter). Baseret på ovenstående fakta havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel til zone 01 – og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

klageren købte en SMS-billet kl. 15:39:26 – umiddelbart efter billetkontrollen. Denne blev købt i zone 03, og klageren prøver dermed at argumentere for, at hans oprindelige billet dermed også må have været gyldig til Lergravsparken station. Denne påstand afvises, da zonegrænsen går mellem Lergravsparken station og Amagerbro station,

applikationen, som klageren har anvendt, bruger telefonens GPS. For at imødegå en evt. usikkerhed med denne GPS, vil alle køb, der foretages inden for en radius af 600 m fra en zonegrænse (og det er tilfældet her), blive spurgt fra hvilken zone billetten skal gælde (zone 01 eller 03). Såfremt billetten er købt på Lergravsparken station, er det meget sandsynligt at klageren har fået valgmulighed om fra hvilken zone billetten skulle være gældende, samt

at det dog skal understreges, at kontrolafgiften ene og alene fastholdes ud fra informationerne om billetten købt i zone 4, da den anden billet ikke har relevans for sagen, da den er købt efter kontrolafgiften er udstedt.

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, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne. Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Fra reglerne om tilkøbsbillet:"

Tilkøbsbillet

Ved rejser ud over to zoner kan man enten købe en samlet billet ved rejsens begyndelse eller købe tilkøbsbillet(ter) til den gyldige billet.

Hvert 1-zones tilkøb udvider gyldighedsområdet med en zoner. Køb af sammenlagt ni zoner giver ret til rejser i alle zoner i Hovedstadsområdet.

Tilkøbsbilletter skal købes, inden grundbilletten udløber, og i grundbillettens gyldighedsområde eller i den zoner, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Det er afmærkningen på grundbilletten, der afgør den samlede billets gyldighed. Man kan købe tilkøbsbillet til klippekort efter samme regler, som er nævnt ovenfor.

”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved den første kontrol foreviste en 2-zoners mobilbillet gyldig fra zone 04 og i den forbindelse blev oplyst af stewarden, at han kun havde gyldig rejsehjemmel til Øresund station. Dette fremgår både af klagerens oplysning til sagen samt af stewardens note på kontrolafgiften.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren havde planlagt at stige af på Femøren station, men valgte at blive på metroen, da han mødte sin datter, samt at han var vidende om, at han eventuelt ville få brug for at købe en tillægsbillet ud fra formuleringen i klagen til Metro Service: *”fordi jeg ved, at jeg i god tid skal lave en billet mere, hvis jeg vil følges med min datter ind til byen.”*

Klageren blev i metroen, som standsede ved både Amager strand og Øresund station, uden at han købte en tillægsbillet. Ifølge oplysningerne på www.Rejseplanen.dk er der et minut mellem Øresund og Lergravsparken station og 3 minutter mellem Femøren og Øresund station.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at klageren på et tidspunkt efter Øresund station og inden Lergravsparken station blev kontaktet af stewarden, som steg af sammen med klageren på Lergravsparken station.

Mellem disse stationer skifter zonen fra 03 til 01, hvilket fremgår af zoneoversigt for Hovedstadsområdet, som findes på stationerne.



Da klageren ikke steg af metroen på Øresunds station eller købte en tilkøbsbillet, var han efter indrejsen i zone 01 således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed at klageren efterfølgende købte en ny mobilbillet, hvor zoneangivelsen var zone 03, kan ikke føre til et andet resultat.

Men ankenævnet forstår den forvirring om zoneinddelingen, som det skabte hos klageren, at den nye mobilbillet købt på Lergravsparken station muligvis automatisk via gps indstillede sig til zone 03.

På baggrund af den oprindelige klage til Metro Service, hvori klageren gjorde gældende, at han hele tiden måtte have befundet sig i zone 03, når den nye mobilbillet var købt ved Lergravsparken station, burde Metro Service have kommenteret denne del af klagen, således at klageren kunne have fået den begrundelse/besvarelse af sin klage uden at indbringe sagen for ankenævnet.

Som følge heraf skal Metro Service godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

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. men skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

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

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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved