

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0096

Klageren: XX
Berlin, Tyskland.

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på en billet til kun én zone
Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18 marts 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 24. april 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren er tysker, bosiddende i Berlin og hverken taler eller forstår dansk. Den 16. april 2013 var klageren på forretningsrejse i København og rejste med metroen fra Ørestaden til DR-byen. Ifølge klageren kontrollerede hun inden påstigningen zonekortet på stationen for det antal zoner, hun skulle igennem, og idet begge stationer var beliggende i zone 03, konkluderede hun, at hun alene skulle købe billet til én zone.

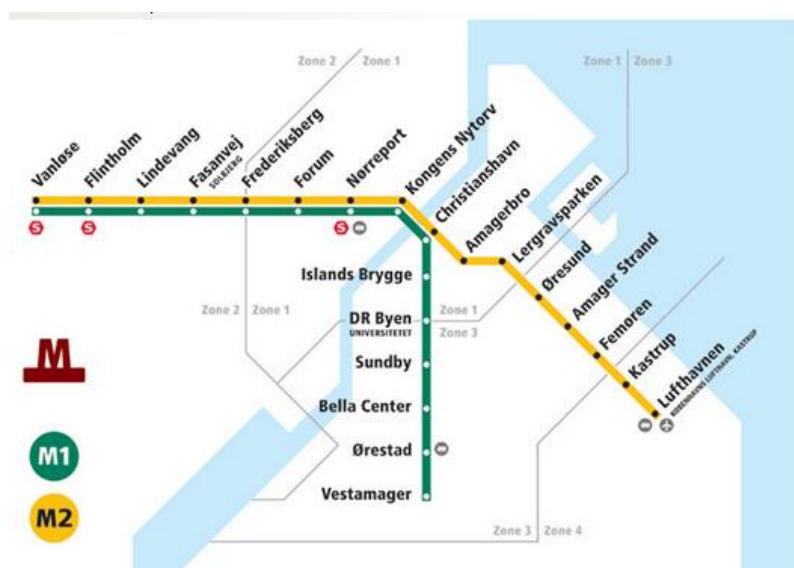
Da teksten på billetautomaten kun var på dansk, bad hun om hjælp fra en anden passager om køb af en 1-zones billet. Ingen informerede hende om, at hun var ved at købe en tillægsbillet.

I metroen mellem Sundby og DR-byen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun alene kunne forevise en billet gyldig til én zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ugyldig rejsehjemmel. På kontrolafgiften er noteret "*Mgl. zone – billet, tilkøbsbillet men ingen abk. Kontantbillet/sms-billet*".

Klageren anmodede den 18. marts 2013 Metro Service om annullering af kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. april 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet, anvendelse af zonekortet samt de gule opkaldspunkter.

Zonekort for metroen:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at argumentationen for afvisningen af hendes anmodning om annullering af kontrolafgiften har været af meget generel karakter og ikke indeholdt den mindste hensyntagen til de individuelle omstændigheder, hvor hun som ikke-bosiddende i København ikke er særligt bekendt med det offentlige trafiksystem,

at hun åbenlyst har handlet i god tro,

at på en kort forretningsrejse i København benyttede hun sig af metrolinje M1 som transportmiddel. Hendes rejse gik fra Ørestad station til DR Byen. Hun kontrollerede begge stoppesteder på et kort og kunne fastslå, at de begge lå i samme zone. Som logisk følge heraf konkluderede hun, at hun behøvede en 1-zones billet til sin rejse,

at hun gik til billetautomaten for at købe billet, og da betjeningssproget kun var på dansk, som hun ikke forstår, bad hun om hjælp fra andre passagerer i nærheden. Hun bad om at få vist, hvordan hun skulle købe en 1-zones billet for at komme til sin destination, og de hjalp uden at nævne noget om, at denne type billet kun kan bruges som supplement til en månedskort. Dette var hun i sagens natur ikke klar over, før hun mødte billetkontrollørerne i metrotoget,

at hun handlede i god tro og havde købt den billet, som hun var sikker på ville være den rigtige til rejsen,

at hun ikke er uvillig til at betale et par kroner mere for en 2-zones billet, som hun nu er klar, at hun skulle have købt på trods af kun at rejse inden for én zone. Det er i højere grad et spørgsmål om, at det for en udlænding, der ikke forstår sproget og ikke kender systemet, er yderst uklart - grænsende til gætteri, at der ikke findes 1-zones billetter, og at man er forpligtet til som minimum at købe 2 zoner,

at da hun kun har været i byen i kort tid, kan hun ikke se, hvordan hun skulle have været bekendt

med dette specifikke system med månedskort og suppleringsbilletter, især set i lyset af omstændighederne beskrevet ovenfor,

at efter hendes mening er en kontrolafgift på 750 kr. for en overtrædelse som den beskrevne helt urimelig høj for en udlænding, der ikke kan sproget og handler i god tro ved at købe en billet til den ene zone, hun rejste inden for,

at hun beklager dybt for den utilsigtede overtrædelse af de lokale regler for offentlig transport og lover, at det ikke sker igen, da hun nu kender systemet. Hun appellerer til, at der vises forståelse for hendes situation og nøje overvejer de individuelle omstændigheder, der førte til, at hun som udlænding købte den forkerte billet,

at før hun købte billetten og tog metroen havde hun grundigt undersøgt den generelle rejseinformation, som var tilgængelig på Ørestad Station. Ud fra denne information var det tydeligt for hende, at et zone-system eksisterede, og hun kunne også med lethed fastslå, at hendes endelige destination, DR Byen, lå inden for samme zone som afrejsestationen. Til gengæld var der på intet sted nogen klar oplysning om, at det var påkrævet at købe minimum to zoner,

at på baggrund af den information som eksplicit var tilgængelig for udenlandske besøgende i København var hun på intet tidspunkt i tvivl om, hvilken billet hun skulle købe, og derfor havde hun heller ikke behov for at benytte sig af de opkaldspunkter til centralen, som er sat op på stationen,

at hun købte efter bedste overbevisning en 1-zones billet, fordi det på baggrund af den information, som var tilgængelig på stationen, virkede som det logiske valg til rejsen,

at med hensyn til billetautomaten, så gjorde hun alt hvad hun kunne for at finde en engelsk brugeroverflade. Det lykkedes hende dog ikke at lokalisere den lille firkant i øverste hjørne, markeret med "UK". I modsat fald havde hun ikke haft brug for at spørge folk om hjælp til at købe en billet,

at et strafgebyr på 750 kr. er ubegribeligt højt sat og ude af proportioner med den overtrædelse af reglerne, hun er blevet taget i,

at hun handlede i god tro og forsøgte på ingen måde har forsøgt at snyde sig til en billigere billet, samt

at hun som udlænding, der ikke taler dansk og ikke kender reglerne på forhånd og på kort besøg i byen, har hun været overbevist om, at hun kunne holde sig til de generelle rejseinformationer på stationen og købe den rette billet.

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

at metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden om bordstigning er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på stationerne.

at når der rejses med bus, tog og Metro, kræver dette en minimumsbillet på 2 zoner,

at trykkes der i forbindelse med køb af billet **Voksen** – vil denne billet derfor også blive udstedt til 2 zoner,

at måtte der opstå tvivl om rejseregler eller andet, kan mange af svarene findes på de opsatte Info-wall's (**Velkommen / Metroinformation** og **Trafikinformation**) minimum ét eksemplar af hver er opsat på alle Metroens stationer og informationsteksten findes både på dansk og engelsk. Nedenstående er et udklip af teksten, som den fremgår af den opsatte Info-wall på Sundby station;

TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

Billetter / klip til	Gyldighed
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

FARE ZONES

How to purchase tickets for Greater Copenhagen:

- The red zone on the map shows where you are now.
- Find your destination zone.
- Check the chart to find the number of fare zones your ticket needs to be valid for.
- The most expensive fare zone decides your fare.
- The minimum fare is a 2-zone ticket.

Children under 12 years travel free on buses, Metro and other trains within the metropolitan area when accompanied by an adult. The limit is two non-paying children per adult.

Tickets / punched ten-trip travelcards for	Validity period
2 and 3 zones	1 hour
4, 5 and 6 zones	1.5 hours
7, 8 and all zones	2 hours

at når billetautomaterne benyttes, tilbydes der på forsiden en engelsk version (denne fremkommer, såfremt der trykkes på firkanten oppe i højre hjørne markeret **"UK"**).

I de tilfælde hvor skærmen fremstår på engelsk, og teksten ønskes på dansk, trykkes på firkanten **"DK"** oppe i højre hjørne,

at hertil kommer, at der på selve billetautomaten findes en knap, som kan benyttes, måtte der være behov for hjælp. Denne opkaldsknap, sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Herudover findes der på alle stationer og i alle tog gule opkaldspunkter. Disse opkaldspunkter giver ligeledes direkte kontakt til førnævnte operatør i kontrolrummet,

at på informationstavlen **Velkommen / Metroinformation** fremgår det under punkt 1, at "Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM," samt

Velkommen
Welcome



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet
– tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.
Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by
pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.

at der afslutningsvis skal henledes opmærksomheden på tidligere trufne afgørelser i sammenlignelige sager, hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for det indankede trafikselskab – klagesag: 2012-0331, 2012-0163 og 2012-0103.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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.

Den konkrete sag:

Klagerens rejse fra Ørestad station til DR-byen foregik kun i én zone; zone 03.

Imidlertid fremgår det af såvel Metroens rejseregler samt af teksten på dansk og engelsk på informationstavlerne med generel information på metro stationerne, at der altid skal købes billet til mindst 2 zoner.

Klageren, som kun havde billet til én zone, kunne derfor ved kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at denne information er tilstrækkelig tydelig, og at der herefter ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved