

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0196**Klageren:** XX
8000 Aarhus C**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 2. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 2. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren der er ansat ved Aarhus Universitet, var den 1. – 2. maj 2013 i København i forbindelse med en arbejdsopgave. Klageren rejste fra Amagerbro station i zone 01 til Lufthavnen beliggende i zone 04. En rejse der kræver billet til zonerne 01 - 03 og 04.

Ifølge klageren købte han sin billet i en automat, og var i den forbindelse usikker på antallet af zoner, idet han havde svært ved at læse zonekortet, der var på automaten. Klageren kunne på stationen ikke finde en metro-steward, der kunne hjælpe ham og købte derfor en billet til 2 zoner.

Kl. 06:52 mellem Femøren og Lufthavnen i zone 04 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften har metro-stewarden noteret:

<Note>pax forklarede at have haft besvær med at læse zonekort</Note>
<TicketType>Kontantbillet / SMS Billet</TicketType>

Ifølge klageren havde han også besvær med at læse det zonekort, som Metro-stewarden viste ham.

Den 2. maj 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde her ovenstående gældende.

Den 3. juni 2013 kontaktede klageren atter Metro service idet han den 29. maj havde modtaget en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. Dette rykkergebyr er efterfølgende blevet slettet. Klageren klagede desuden over, at hans henvendelse til Metro Service skulle foregå via e-mail, samt at det var upassende, at han i mailen fra Metro Service den 2. maj 2013, var blevet titulerede med "hej" og dernæst sit navn. Klageren gentog derefter sin oprindelige klage.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 23. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og forklarede hvorledes zonekortet skal læses samt henviste til, at klageren ved tvivl kunne anvende de gule opkaldspunkter, der udover på billetautomaterne er opsat på alle stationer. Brevet var underskrevet "Trine".

Zonekort Metro:



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

at som led i en tjensterejse for Aarhus Universitet, hvor han er professor, rejste han den 1. maj 2013 om morgenen fra Amagerbro Station, hvor han havde overnattet hos sin søster, til Kastrup Lufthavn,

at han kiggede grundigt på zonekortet på automaten og købte en billet til to zoner i forvisning om, at det var det rigtige antal. Han skal dog indrømme, at han havde mere end svært ved at se det præcise antal zoner på kortet, som var meget klejnt. I modsætning til S-togs-stationer er Metroen åbenbart ikke forsynet med oversigtskort. Det var der i al fald ikke noget af på denne station. Han var derfor temmelig overrasket, da en metro steward udskrev en kontrolafgift til ham under henvisning til, at han ikke havde det fornødne antal zoner,

at han efterfølgende har klaget til Metroselskabet under henvisning til mere end mangelfuld information, men alt hvad han har modtaget er et lettere standardiseret svar på sin henvendelse underskrevet af en person med navn "Trine",

at rent bortset fra denne ejendommelige form for kommunikation forholder Metro Service sig ikke til, hvad han i sin klage anfører. I stedet for gør man opmærksom på, at han blot kunne have benyttet dels "informationstavler" på stationen, dels kunne have rettet henvendelse gennem et såkaldt opkaldspunkt bemandedt 24 timer i døgnet. Men oprigtig talt udviser dette svar dels en iøjnefaldende mangel på kommunikativ konduite, dels en himmelråbende uvidenhed om, hvordan man som passager agerer i den situation,

at han var på vej til Kastrup og havde travlt og købte derfor en billet med det antal zoner, som han var forvisset om, modsvarende rejsens pris. Unødigt at sige, betaler han ikke selv for sine tjenesterejser og han undrer sig derfor over, hvordan man kan tro, at han skulle ønske at køre som gratis for egen vindings skyld,

at dertil kommer, at det ganske enkelt ikke er i orden, at en virksomhed, der ikke giver den fornødne information, uddeler kontrolafgifter på lemfældigt grundlag,

at han ikke ønsker at betale for en kontrolafgift, som er udskrevet på urimeligt grundlag. Det er et grundprincip i al bødevirksomhed, at der alene kan udskrives bøde under forudsætning af, at den bødestedte har haft den fornødne information,

at dertil ønsker han at bidrage til, at Metroselskabet forsyner deres stationer med klar og overskuelig information svarende til, hvad man kender fra DSB,

at han også ønsker at sende et signal om, at Metroselskabet tillærer sig en kommunikationsstil, som er et sådant selskab værdigt. Han vil ikke tilskrives af en ham ubekendt "Trine", ligesom han heller ikke som svar på en klage vil modtage et lettere standardiseret brev. Det er ganske enkelt ikke i orden,

at han tager imod beklagelsen over den manglende konduite i forbindelse med kommunikationsstil hos Metroselskabet; men ønsker i øvrigt at fastholde sin klage. Det drejer sig om to punkter. For det første kan han konstatere, at Metro Service ikke har fremført dokumentation for den yderligere udgift, han er blevet pålagt i forbindelse med forsinket betaling for bødefgift til Metroselskabet. Han har ikke modtaget den skrivelse, der henvises til, sådan som han før har gjort opmærksom. Han går ud fra, at det skyldes manglende dokumentation, når man ikke forholder sig til dette punkt. For det andet ønsker han at fastholde klagen om, at det er mere end vanskeligt at tælle det eksakte antal zoner ud fra det kort, han har modtaget. Han kan udmærket se zonerne, når han læser kortet på skærmen; men forsøger man at lave et print af kortet, er det umuligt at se. Det samme gælder eo ipso på en metrostation, der så vidt han husker, befandt sig i det fri, og hvor kortet var tildækket af enten regn eller fugt. Det var ganske enkelt umuligt at læse,

at det er helt rigtigt, at han ikke har udvist "tilstrækkelige bestræbelser for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, da det var tidligt om morgenen og der ingen var på stationen, som han kunne spørge,

at han oprigtig talt forventer, at Metroselskabet sørger for ordentlige oversigtskort, så enhver kan se, hvor mange antal zoner man skal købe billet til,

at som det også fremgår af Metroselskabets svar, har han ikke forsøgt at bedrage eller snyde. Han købte billet i god tro, og dersom Metroselskabet ikke forsyner deres stationer med ordentlige oversigtskort, ligger problemet her og ikke hos deres kunder,

at han i øvrigt grundlæggende undre sig over Metro Services manglende vilje til at sætte sig i kundens sted,

at han anerkender, at Metro Service har beklaget deres ejendommelige form for kommunikationsstil; men der er fortsat to sager, hvor han ikke deler selskabets opfattelse. For det første konstaterer han, at man ikke har ulejliget sig med at forholde sig til den del af hans seneste skrivelse, hvor han efterspørger dokumentation for et yderligere tillæg til kontrolafgiften i forbindelse med for sen indbetaling. Han har, som han skrev, ikke modtaget den pågældende rykker på 100 kr. fra Metro Service, hvorfor de dårligt kan lægge yderligere rykkergebyr til kontrolafgiften. I så fald forudsætter han, at selskabet er i stand til at dokumentere deres påstand. I deres seneste skrivelse forholder de sig imidlertid overhovedet ikke til dette problem. For det andet har Metroselskabet åbenbart ikke set sig nødsaget til at forholde sig til den tvist, hvorom det drejer sig, nemlig ordentlig zoneskiltning på den station, hvorfra han tog med metro til Kastrup Lufthavn. Han havde ikke umiddelbart problemer med at læse det kort, som repræsentanten for Metroselskabet havde medsendt i sit elektroniske svar. Til gengæld var det umuligt for ham at læse, da han printede det ud. Og just det er sagens kerne. Det drejer sig selvsagt ikke om, hvorvidt han er i stand til ved sin kontorcomputer at afkode et zonekort, men derimod om, hvorvidt det kan lade sig gøre ud fra det kort, der på den pågældende station, er anbragt ved billetautomaten. Det står fortsat Metroselskabet frit for at gøre sig den ulejlighed at undersøge sagen. De kunne måske ovenikøbet udvise den respekt over for deres kunder at tage deres ord for gode varer, indtil andet er bevist. Ud fra skiltning på den pågældende station var det ikke muligt at se, hvor mange zoner det præcist drejede sig om, at han skulle købe billet til, samt

at havde han villet snyde, havde han selvsagt ikke købt en billet.

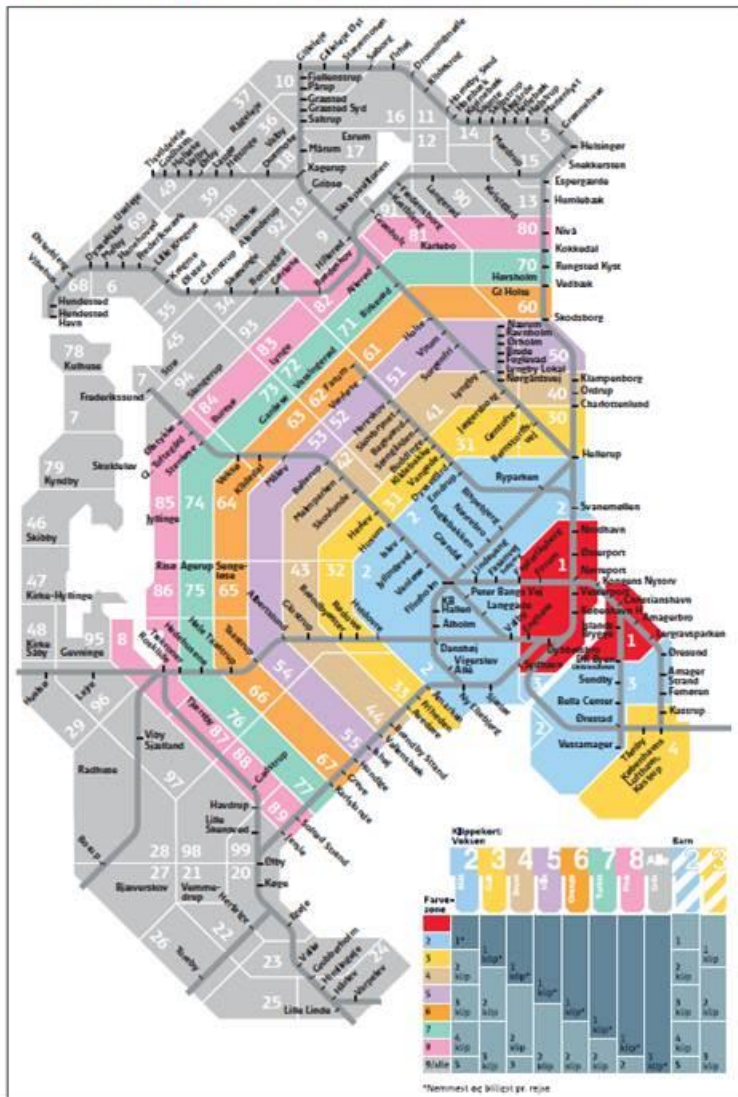
Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metro Service indledningsvis gerne vil beklage, hvis klageren har følt sig stødt over kommunikationsstil. Den automatiske kvitteringsmail indledes med et "Hej" samt klagerens navn, og det vil da genoverveje om der i stedet skal skrives noget andet. Med hensyn til brugen af blot fornavn på den sagsbehandler der har fremsendt et svar – i dette tilfælde en af ham ubekendt "Trine" – beklages det naturligvis, hvis dette falder klageren for brystet. Årsagen er, at det desværre er sket at personale er blevet hængt ud på diverse fora på internettet, og dette med navns nævnelse. Derfor har man valgt at medarbejderne må nøjes med at benytte deres fornavn,

at klageren oplyser i sin anke til ankenævnet, at "han havde travlt og derfor købte en billet med det antal zoner, som jeg var forvisset om, modsvarede rejsens pris". At have travlt er ikke en gyldig begrundelse for at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Opmærksomheden henledes i øvrigt på, at det også er muligt at orientere sig om zoner, priser mm. hjemmefra, eksempelvis via www.m.dk eller www.rejseplanen.dk,

at der henvises til informationstavlen, der på Amagerbro st. er placeret lige ved siden af billetautomaten. Informationstavlen er vedhæftet dette svar, men af informationstavlen fremgår blandt andet nedenstående;

METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



at Metro Service desværre ikke har de eksakte mål for dette kort, men det forekommer ganske tydeligt, at Lufthavnen befinder sig i det gule område, samt at gult område modsvarer 3 zoner,

at der således ikke er tale om, at den fornødne information ikke er tilstede, ligesom det ikke er korrekt at der udstedes kontrolafgifter "på lemfædigt grundlag", ligesom det må afvises at klagerens påstand om, at man ikke forholder sig til det af klageren anførte, i klagerens første henvendelse;

at med henvisning til, at den fornødne information var til rådighed på stationen, har klageren ikke udvist tilstrækkelige bestræbelser for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og kontrolafgiften fastholdes derfor fortsat,

at det skal beklages, at der ikke er tilgået klageren besked om, at rykkergebyret på 100 kr. er slettet igen. Gebyret er kommet på, idet klageren i sin henvendelse ikke har udfyldt feltet "Kontrolafgifts nr.:" korrekt, hvorfor kontrolafgift og klage ikke er blevet kædet korrekt sammen. Det bekræftes derfor hermed, at rykkergebyret på 100 kr. er slettet,

at klageren drager den konklusion, at fordi hans eget print af kortet er utydelig, gælder dette net-op også for de kort der hænger på stationerne. Dette må siges at være meget individuelt, Metro Service har ikke før modtaget klager over, at det skulle være svært at se antal zoner på disse kort, idet disse jo er tydeligt markeret med farver, sammen med en beskrivelse af at gul farve svarer til 3 zoner,

at klageren mener at huske, at den pågældende metrostation hvor han er steget på, skulle ligge i det fri. I sin første henvendelse oplyser klageren, at han er steget på metroen på Amagerbro station, der er en undergrundsstation – og dermed befinder de omtalte skilte sig ikke i det fri, hvorfor kortet ikke kan være dækket af regn,

at Metro Service naturligvis beklager, at klageren føler at Metro Service har en manglende vilje til at sætte sig i kundens sted. Der bruges mange ressourcer på at sikre tilgængelig rejseinformation, i dette tilfælde i form af oversigtskort, både på billetautomater, informationsvægge og på klippeautomater. Hertil kommer, at der er opkaldspunkter på samtlige billetautomater og på samtlige perroner, hvor det er muligt at komme i kontakt med en medarbejder, døgnets 24 timer,

at i et selvbetjeningssystem som metroen, må det forventes at passagerer udviser tilstrækkelige bestræbelser på at anskaffe sig en korrekt billet, der er gyldig til hele rejsen. Det forlanges ikke at klageren er bekendt med opkaldspunkterne, men havde man orienteret sig på informationsvæggene, ville det eksempelvis her fremgå, at der er opkaldspunkter tilgængelige på stationen, samt

at det betvivles ikke, at klager har handlet i god tro; og at der ikke er tale om snyd og bedrag, men Metro Service forholder sig til det faktum, at klageren ikke har udvist tilstrækkelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet. Og Metro Service er fortsat af den opfattelse, at det tilgængelige kortmateriale er tilstrækkeligt tydeligt.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 rej-sen, udstedes en kontrolafgift 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren havde til sin rejse den 1. maj 2013, der krævede billet til 3 zoner, alene købt billet til 2 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren havde tilstrækkelig mulighed for at søge vejledning til det korrekte antal zoner på stationen i kraft af både zonekortet på billetautomaten samt mulighed for at få hjælp via opkaldspunkterne, der forefindes ved billetautomaten.

Ankenævnet finder derfor, at ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved