

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0205**Klageren:** XX
2800 Lyngby**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR nummer: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone samt sagsbehandlingstid.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. februar 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 8. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 18. januar 2013 fra Lyngby station i zone 41/51 til Lufthavnen i zone 04. Rejsen kræver billet til 5 zoner på klippekort. Klageren havde stemplet én gang på et 4-zoners klippekort.

I metroen kl. 11:33 mellem Kastrup station og Lufthaven i zone 04 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og i det han manglede billet til én zone blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er noteret: "*agl. zoner – klippekort*" "*kan først kontakte kundeservice om 3 uger*".

Den 12. februar 2013 anmodede klageren om annullering eller reducere af kontrolafgift, idet han var i god tro og ikke før havde modtaget en kontrolafgift i S-tog eller Metro.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og beklagede den ekstraordinære lange sagsbehandlingstid.

Klagerens rejse ifølge zonekortet:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde løst billet til 4 zoner fra Lyngby til lufthavnen. Det viste sig at han behøvede 5 zoner, hvilket han ikke vidste,

at han var i god tro, og aldrig tidligere har fået en bøde fra hverken Metro eller S-tog,

at han vil klage over Metros langsomme sagsbehandling. Det har taget mere end 6 måneder! Det er ikke rimeligt, at der skal gå over et halvt år fra hændelse til besvarelse af klagen,

at han havde betalt 48 kr. for turen og manglede så at betale i størrelsesordenen 5 kr. Subsidiært kunne man i det mindste i bødeudmålingens størrelse tage hensyn til, at der var betalt for 4 zoner,

at man kunne ønske sig at metrokontrolløren kunnet være lidt fleksibel. Endsige at Metro Service i deres behandling af klagen, havde en vis lydhør og forstående tilgang og dermed en individbaseret tilgang til deres besvarelse,

at han er offentligt ansat og bestræber sig i sit arbejde på at være forstående, fleksibel og serviceminded overfor de mennesker, han dér møder og tager sig af og forventer samme behandling fra andre,

at hans ærinde med klagen ikke var at undgå at betale fuld pris for en ydelse, men at føle sig forstået og behandlet derefter. Det har han desværre ikke opnået med det svar, som Metro Service har givet. Havde han kørt uden billet, havde han aldrig klaget over bøden. Men han havde altså betalt, hvad der svarer til 90% af prisen, samt

at det bare ikke er rimeligt, at de manglende 5 kroner skal udløse et bødebælb på 750 kr - svarende til 150 x det manglende bælb.

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

at Metroen kører - som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. Passageren må således inden rejsen påbegyndes selv undersøge, hvor mange zoner eller hvilke zoner, der er påkrævet for den forestående rejse.

at i det konkrete tilfælde ville det have være muligt for klageren selv at aflæse på den opsatte informationsoversigt (zoneoversigt) på stationen eller ved busstoppestedet, hvor mange zoner der var nødvendig til den ønskede rejse.

at klageren stemplede sit klippekort i zone 41/51, men en rejse til Lufthavnen station kræver 5 zoner,

at der ikke findes gradueringer af kontrolafgifters bælb afhængig af årsager til en kontrolafgifters udstedelse. Det eneste tidspunkt, hvor bælbet på en kontrolafgift eventuelt vil kunne blive reduceret, er såfremt der (senest 14 dage efter en kontrolafgifts udstedelse) fremvises/fremsendes en kopi af et på udstedelsestidspunktet gyldigt periodekort eller såfremt vi ved opslag i systemet kan se, at klager havde en gyldig sms-billet, på tidspunktet for udstedelsen - jf. Metroens rejseregler, samt

at afslutningsvis skal det naturligvis beklage, at sagsbehandlingen af den konkrete sag har været så lang - dette ændre dog ikke det faktum, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel, da han blev billetteret.

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, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, 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 750 kr. for voksne

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrol i zone 04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet klagerens rejse fra Lyngby station til Lufthavnen krævede billet til 5 zoner, og klageren alene havde indløst billet til 4 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren både ved rejsen start på Lyngby station og ved det senere skift til Metroen havde mulighed for at orientere sig om det antal af zoner, som rejsen krævede, hvorfor klagerens manglende billet alene beror på hans egne forhold.

Herefter finder ankenævnet, at der 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.

Det forhold, at Metro Service først færdigbehandlede klagen efter 6 måneder, kan ikke føre til andet resultat, idet ankenævnet i andre sager har statueret at, selv om Metro Services sagsbehandlingstid må betragtes som lang, er der ikke indtrådt forældelse eller retsfortabende passivitet, hvorfor Metro fortsat kan gøre deres krav gældende.

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
Nævnformand