

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0295

Klageren: XX
7500 Holstebro

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. og 100 kr. for manglende billet til klageren og dennes cykel.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. september 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. september 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 29. august 2013 med sin cykel med metroen fra Christianshavns station.

Ifølge klageren kørte han med elevatoren fra gadeplan direkte til perron-niveau og så ingen billetautomater eller skiltning om billetautomater i elevatoren, på perronen eller i toget eller skilte som advarede om kontrolafgift, og han steg derfor på metroen i den tro, at han kunne købe billet hos stewarden.

Efter Kongens Nytorv var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han blev kl. 18:10 pålagt kontrolafgift på i alt 850 kr. – for manglende billet til ham og cyklen.

I brev af 5. september 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgifterne mod at betale prisen for billetterne, idet han gjorde ovenstående gældende, samt at det var første gang han alene kørte med metroen, da han tidligere havde rejst med grupper, hvor andre havde sørget for at købe billet.

Den 10. september 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne og henviste til selvbetjeningsystemet i hovedstadsområdet samt til, at billet- og klippekortsautomater findes på alle metro statio-

ner og er placeret på niveau 1, at der kan købes klippekort i DSB-kiosker og 7/eleven butikker ligesom man kan købe billet via mobiltelefon.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret mod at betale billetprisen og har til støtte herfor gjort gældende,

at han fik en afgift på 850 kr., skønt han tilbød konduktørerne at købe og betale en billet. Han havde inden påstigning forgæves set efter en billetautomat eller et billetkontor. Da der ikke var nogen af disse hverken før eller i elevatoren, på perronen eller toget, gik han naturligvis ud fra, at han kunne købe billet hos konduktørerne. De kvitterede blot med aggressiv opførsel og et girokort på 850kr.

Det var hans første tur med Metroen, og den behandling han har fået er under al kritik. Han er i Holstebro og på andre stationer vant til at købe togbilletten på et billetkontor eller i en automat. Hvis kontoret er lukket og automaten ude af drift, er det som regel muligt at købe billet på toget. Ved rejse i bus i Århus er der billetautomat i bussen, så man køber billet efter påstigningen. Det er derfor naturligt for mig at tro, at når der hverken er skilte eller folk til at vejlede, at man køber sin billet efter påstigning.

Hvordan skulle han kunne vide, hvad Metro fortæller i afslaget på min indsigelse: "Billet- og klippekortsautomater på alle metrostationer på niveau 1"?

Han så ikke nogen skilte eller noget sted ved navn niveau 1.

-Han så heller ingen DSB kiosk eller 7-11 hvor der kunne købes billet.

-Han havde ikke sin telefon med, så han kunne købe en billet derigennem, og det var han heller ikke klar over er muligt.

Disse oplysninger er meget nyttige at have FØR man stiger på toget, men at afstraffe ham med en afgift på 850 kr., for ikke at kende dem er meget uretfærdigt.

Han gjorde, hvad han kunne for at købe billet: Så efter, og spurgte sågar én hvor der var billetsalg. Han forsøgte at købe billet hos konduktørerne uden held.

Metro Service refererer til nogle informationstavler på perron-niveau. Disse tavler må enten have været meget små eller slet ikke til stede på Christianshavns station på daværende tidspunkt. Han så dem i hvert fald ikke på sin vej fra elevatoren til toget. Der står desuden intet på dem om, hvor billetautomaterne befinder sig.

Det er korrekt, at han tog elevatoren direkte ned til perron niveau. Havde der været et skilt i elevatoren, der fortalte hvor billetten kunne købes, kunne han have stået af på niveau 1 og købt den der.

I DSB togene er det som regel muligt at købe billet hos personalet, såfremt der ikke er en fungerende billetautomat tilgængelig.

Han er fra Århus vant til, at der er billetautomater i bussen, så det var naturligt for ham, når der ikke var anden vejledning at forvente, at der var billetautomat i toget. Han er til enhver tid villig til at betale for en pensionist og en cykel.

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

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag, har klager ikke kunnet finde en billetautomat, men er alligevel steget på metroen på Christianshavn st. Klager er kommet med sin cykel, og har angiveligt taget elevatoren ned til perron-niveau. Klager henviser endvidere til, at han troede det var muligt at købe billet hos personalet ombord.

På Christianshavn st. findes billetautomaterne på det mellemniveau, der findes mellem gadeplan og perron-niveau. I vores svar henviser vi til niveau 1 (Det er den betegnelse, der står inde i elevatoren).

Det fremgår af informationstavlerne på perron-niveau, at rejser med metroen kræver gyldig billet, samt at disse kan købes i automater på alle stationer.

Ligeledes fremgår det, at der udstedes en kontrolafgift med manglende billet. (Se nedenfor)

På samme informationstavle henvises også til deres opkaldspunkter; både ved akutte henvendelse og ved henvendelser, hvor der er behov for information.



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.



Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.

Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

På informationstavlen ved siden af, fremgår nedenstående:

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)
T 7015 1615 / www.m.dk

MOVIA (buses)
T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

DSB (other trains than Metro)
T 7013 1415 / www.dsb.dk

Rejskort
T 7011 3333 / www.rejskort.dk

Af metroens rejseregler, der er tilgængelige på www.m.dk samt på alle stationer, fremgår det endvidere, at alle passagerer skal have gyldig billet *inden* påstigning (Se nedenstående)

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. 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. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om

Henset til ovenstående, mener vi ikke at klager har udfoldet tilstrækkelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig billet, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgift for både klager og dennes cykel – i alt 850 kr.

De informationstavler, der refereres til, er minimum i A3-format.

At der i DSBs tog er mulighed for at købe billet hos personalet, er efter deres opfattelse irrelevant. Henvisningen til at der i Århus er billetautomater i busserne forekommer ej heller relevant, idet der henvises til et bemandedt transportmiddel (Bus).

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 rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

I Hovedstadsområdet gælder et selvbetjeningsprincip, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret.

Klageren har oplyst, at han steg om bord på metroen uden at have købt billet til sig selv eller til cyklen, fordi han ikke kunne finde billetautomaten og derfor troede, at han kunne købe billet hos en steward om bord.

Metro Service har under denne sag oplyst, at der på perronniveau hænger informationstavler med oplysning om, at rejse med metroen kræver gyldigt kort eller billet.



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.



Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

På ankenævnets forespørgsel har Metro Service endvidere oplyst, at inde i togene hænger denne oplysning:

GENERELLE REGLER

Alle Metrotog kan være kameraovervågede af hensyn til de rejsendes tryghed.

Toget må ikke forlades uden for stationerne, undtagen efter ordre fra personale.

Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse.

Kontrolafgift for manglende gyldig billet eller kort er 750 kr.

Gebyr for manglende abonnementskort er 100 kr.

Personalet har ret til at bortvise personer med støjende eller hensynsløs adfærd.

Personalets anvisninger skal til enhver tid følges.

Enhver forulempning af personalet medfører politianmeldelse.

Klageren kørte med metroen fra Christianshavns st. et stop til Kgs. Nytorv st., og han kunne således konstatere, at der ikke var mulighed for at købe billet i toget. Klageren burde derfor ikke være blevet om bord på metroen, men skulle være steget ud for at billettere på stationen. Klageren undlod dette og blev om bord på metroen, hvor han blev kontrolleret efter Kgs. Nytorv.

Det var derfor i kontrolsituationen berettiget at udstede en kontrolafgift for manglende billet til klageren og hans cykel.

Det af klageren anførte om, at der ikke var skiltet, hvor han kunne købe billet på Christianshavn st. kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet forstår Metro Services svar således, at der på Christianshavns st. hverken inde i elevatoren, på gadeniveau eller på perronen er oplysninger om, at billetter skal købes på mellemniveau – såkaldt niveau 1. Som følge heraf henstiller ankenævnet til Metro Service om i hvert fald i selve elevatoren at markere, hvor passagerer skal stige ud for at billettere.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på i alt 850 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnensformand