

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0456

Klageren: XX
2770 Kastrup

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tillægsbillet til periodekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18. november 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 10. december 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 15. november 2013 med metroen til Københavns Lufthavn i zone 04. Klageren har et periodekort med zonerne 01 og 03, idet hun almindeligvis rejser frem og tilbage mellem Vestamager og Christianshavn st. Ifølge klageren havde hun ikke indløst billet på anden vis, idet hun ikke havde tænkt på, at det kunne være nødvendigt.

Ved kontrol kl. 15:10 efter Kastrup st. i zone 04 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Hun valgte i umiddelbart forlængelse heraf at købe en tillægsbillet pr. SMS. Som begrundelse herfor skrev klageren i sin efterfølgende henvendelse til Metro Service den 18 november 2013, hvori hun anmodede om annullering af kontrolafgiften: "*både for at vise at det var en fejl fra min side og jeg skulle også tilbage igen*".

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. november 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at der på alle metroperroner er opsat zonekort, at upersonlige billetter eller klippekort ikke efterfølgende kan accepteres, da disse er upersonlige, og derfor alene gyldige af hændehave- ren på billetteringstidspunktet samt at når man køber billet eller klippekort beregner man i zone- ringe, og når man har periodekort beregner man i antallet af zoner.

Den 29. november 2013 henvendte klageren sig igen til Metro Service, hvor hun gjorde gældende, at hun havde haft abonnementskort i 9 år, og at der var tale om et uheld, og det faktum, at hun havde indløst billet efterfølgende, burde være nok til at vise hendes velvilje til at betale for den

ekstra zone. Derudover ønskede klageren at få nedsat kontrolafgiften til 100 kr. svarende til den afgift, der betales ved glemt periodekort.

Metro Service fastholdt atter kontrolafgiften i et brev til klageren den 6. december 2013.

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

at hun fik pålagt en kontrolafgift på trods af at hun indløste tillægsbillet i forlængelse af kontrollen,

at hændelsen var en enkeltstående tanketorsk fra hendes side,

at hun har været fast kunde i 11 år og altid betalt for sin transport!,

at ifølge Metro skal hun betale den fulde afgift på 750 kr., da hun ved en fejl ikke havde en tillægsbillet til sit periodekort; det mener hun ikke er afgiftsberettiget, men bør i stedet nedsættes til et administrationsgebyr, idet:

- hun udbedrede sin fejl ved at købe en tillægsbillet STRAKS efter fejlen var sket/konstateret af stewarden
- hun informerede mundtligt stewarden om at hun gjorde det. Desuden kunne stewarden se hende gøre det, da der var frit udsyn til automaten.

Man kan med tydelighed se at tillægsbilletten er købt og stemplet lige efter at hun fik afgiften.

at hun ifølge loven har udvist vilje til at udbedre sin fejl og udbedret den STRAKS efter forseelsen. Alligevel fastholder Metro Service sit krav og det er dybt demoraliserende når hun har udvist vilje, informeret om det og handlet straks! Stewarden kommenterede det ikke,

at det virker som om, at selvom personalet ikke må tage stilling, så må de gerne udstede afgifter og fastholde det, men hun som modpart bliver ikke taget til følge, når hun på ganske fredelig og informerende vis gør skaden god igen. I sådant tilfælde bør hendes fejl kun takseres til et administrationsgebyr, idet det betaler for stewardens arbejde i de få minutter det tager at udstede afgiften, samt

at afgiften ikke står i mål med det som fejlen beløber sig til, nemlig 12 kr., pris for tillægsbillet. Afgiften er 62,5 gange større; I og forbrugerombudsmanden må ku se at en afgift 62,5 gange større end 'skadesbeløbet' er helt hen i vejret; der må da være en grænse!

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 Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmelen er gyldig 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at klageren har modtaget en kontrolafgift i metroen mellem Kastrup st. og Københavns Lufthavn. I kontrolsituationen har klageren forevist et periodekort med zonerne 01 og 03. Klageren har derfor

manglet en zone på periodekortet. Når en passager køber et periodekort, gælder periodekortet kun i de zoner, der er betalt for og anført på stamkortet. Såfremt passageren skal rejse videre, ind i en anden zone, end en af dem, der er anført på stamkortet, skal en tillægsbillet købes. Nedenfor ses zonekort, hvor det tydeligt fremgår at både Kastrup station og Lufthavnen ligger i zone 4. Der er opsat zone information på alle Metroens stationer:



at det er altid passagerens ansvar, selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse. På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Når et periodekort kombineres med en tillægsbillet, skal passageren være opmærksom på de zoner, som ikke er med på periodekortet, og købe billet ud fra dette,

at passageren selv har ansvar for at købe gyldig billet før påbegyndt rejse. Klageren vedkender sig at fejlen er hendes i den første henvendelse til Metro Service. Det beklages at klageren har fået en dårlig oplevelse i forbindelse med hendes rejse med Metroen. Det kan dog ikke accepteres, at der efterfølgende købes billetter eller klippekort, da billetter og klippekort alene er gyldige af hænderhaver på billetteringstidspunktet. Klageren oplyser, at have købt hendes tillægsbillet, efter at være blevet kontrolleret i Metroen. Tillægsbilletten kunne derfor ikke fremvises i kontrolsituationen og var derfor heller ikke gyldig, da klageren modtog kontrolafgiften,

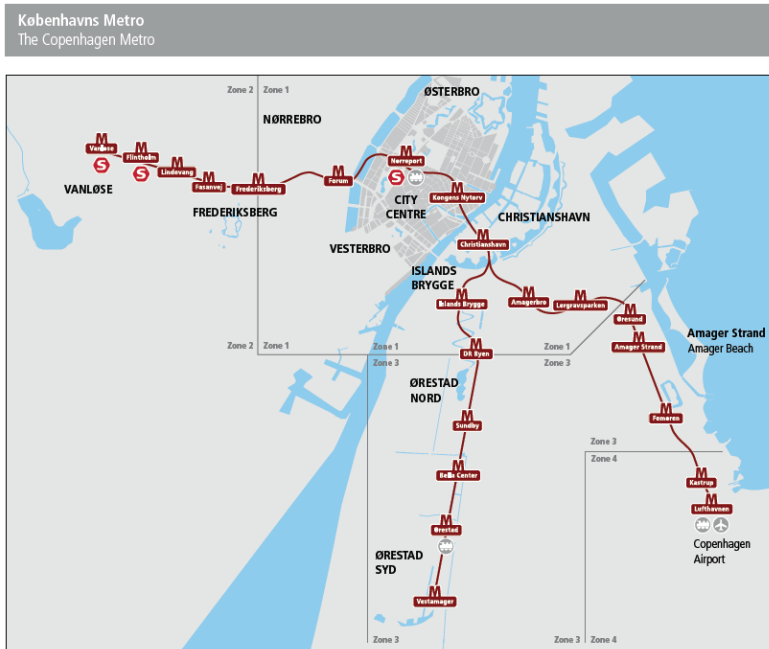
at klageren oplyser, at hun har haft periodekort siden 2002 og at dette er personligt rejsehjemmel. Dette er desværre irrelevant for sagsbehandlingen i Metro Service, da klageren den pågældende dag kørte ind i en zone, hvor hun ikke havde gyldigt periodekort og derfor modtog en kontrolafgift. I første svar til klageren, har sagsbehandleren beskrevet upersonlige billetter, som forklaring, i forbindelse med afgørelsen fra Metro Service. Klageren har modtaget et svar med disse oplysninger, da klageren oplyser, at efterfølgende have købt en tillægsbillet, som er en upersonlig billet,

at det billetterende personale i Metroen, ikke må forholde sig til konkrete situationer, når de billetterer. De skal udelukkende forholde sig til, om den enkelte passager kan fremvise gyldig rejsehjemmel eller ej. I sagsbehandlingen tages der ikke stilling til, om klageren bevidst eller ubevidst har begået en fejl. Der tages udelukkende stilling til om klageren har haft en gyldig billet,

at nedsættelse af en kontrolafgift til 100 kr. grundet glemt periodekort, er et administrationsgebyr, når en passageren har glemt et gyldigt periodekort derhjemme. Når passageren efterfølgende, indsender en kopi af det gyldige periodekort, inden for tidsfristen på 14 dage, kan kontrolafgif-

ten nedskrives til 100 kr. I dette tilfælde er der ikke tale om et glemt periodekort, men om en manglende tillægsbillet, da periodekortet har manglet en zone. Kontrolafgifter udstedt på baggrund af manglende zoner bliver ikke nedskrevet til 100 kr.,

Zonekort fra informationstavler placeret på alle Metro stationer:



at det fremgår tydeligt på zoneinddelingen på kortet ovenfor, at Kastrup station samt Lufthavnen ligger i zone 04,

at passagerer er altid velkommen til at kontakte personalet for råd og vejledning. Såfremt personalet ikke er til stede på stationen, så kan passageren altid tage kontakt til Metro Service via opkaldspunkter. Se udsnit af tekst fra informationstavlerne nedenfor, som er opsat på alle stationer. Personalet står til rådighed 24 timer i døgnet, måtte passageren have brug for hjælp i forbindelse med zoner og billetkøb.

Tekst fra nederst på informationstavlerne:

Kundeservice Customer service

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

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

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

Rejsekort
T 7011 3333 / www.rejsekortet.dk

Kontakt

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

Yderligere tekst fra metroens informations tavler:**Kontrolafgift**

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Udsnit af metroens rejseregler:**"Billetkontrol og misbrug**

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. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Stewards kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om:

personens alder ved billetkontrol af børnebillet
personen rejser på en anden passagers abonnementskort
personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er per januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler. Se gældende priser på m.dk."

Det er klagerens eget ansvar at kende rejsereglerne og sikre sig korrekt billet til hele rejsen,

at det fremgår af metroens rejseregler, at "Alle passagerer skal have gyldig billet inden påstigning" samt at "billetter og kort skal fremvises på forlangende".

Det fremgår endvidere, at "Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen....."
"...udstedes en kontrolafgift",

at klageren vedkender sig ikke at have haft gyldig rejsehjemmel, idet hun ved en fejl ikke havde en tillægsbillet til hendes periodekort,

at idet klageren billetteres uden at kunne fremvise gyldig billet, udstedes en kontrolafgift efter gældende regler. Kontrolafgiften for voksne er på 750 kr., og prisen gradueres ikke efter forseelsens størrelse. Enten har man gyldig billet, eller også har man ikke,

at klageren mener at kontrolafgiften bør nedsættes til et administrationsgebyr. Der ser ingen begrundelse herfor, da denne sag ikke drejer sig om glemt periodekort eller manglende fornyelse, samt

at det er beklageligt at klageren ikke har haft gyldig billet, men ansvaret herfor påhviler klageren selv.

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.

Fra de fælles rejseregler:

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.

Om Tilkøb til abonnementskort se under Abonnementskort

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelses-Kort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zoner uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zoner, et 2-zones tilkøb = to zoner osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zoner uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Tidsgyldighed

Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner kort + tilkøb tilsammen gælder. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet halvdelen time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder syv zoner eller mere, gælder tilkøbet to timer. Gyldigheden regnes altid fra første stempling på billetten eller klippekortet.

Den samlede tidsgyldighed for abonnementskort + billet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrol i metroen den 15. november 2013 i zone 04 kun forevise et periodekort til zonerne 01 og 03, idet hun efter det oplyste ikke havde overvejet at købe en tilkøbsbillet. Klageren havde dermed ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rettet.

Det følger at Metros forretningsbetingelser at passageren skal have gyldig billet fra rejsen begyndelse. Endvidere fremgår det af de fælles rejseregler at ved tilkøb til periodekort, at billetten skal være købt inden grundbilletten udløber – i klagerens tilfælde zone 03 – og skal desuden forevises sammen med periodekortet.

Klagerens billet er købt i zone 04 efter kontrolafgiften blev udstedt og var dermed ikke gyldig rejsehjemmel på den del af klagerens rejse, hvor kontrolafgiften blev udstedt.

Klagerens krav om nedsættelse af kontrolafgiften til et administrationsgebyr kan ikke tages til følge.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at Metro Services administrative regel om nedsættelse af kontrolafgiften til 100 kr. ved glemt periodekort ikke er lovbestemt, men alene er en service, som Metro Service yder for periodekort-kunder.

Det bemærkes, 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 om ved kontrollen at forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet finder på den baggrund ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnensformand