

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0462**Klageren:** XX
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 27. november 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. december 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 26. november 2013 med metroen. Som rejsehjemmel anvendte hun et periodekort med zonerne 01 og 02.

Hun rejste fra Christianshavn st. i zone 1 til Sundby st. i zone 03. Ifølge klageren havde hun på Christianshavn st. forsøgt at købe en tillægsbillet med sit Visa Electron flere gange men uden held. Hun havde ingen kontanter og ikke tid til at finde en kontantautomat.

Ved kontrol kl. 19:16 mellem DR Byen og Sundby st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da hun ikke havde billet til zone 03, blev hun pålagt en kontrolafgift til 750 kr. På den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden:

<PaymentReceivedByUser/> <Note>miste all info (foto) min pda gick ner. kunden hade abk med zone 1 og 2.</Note> <TicketType>Periodekort</TicketType> <SerialNumber/>

Den 27. november 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende, samt at hun kun havde kørt 200 meter længere, end hendes abonnementskort var gyldig til, og at der var tale om et enkeltstående og beklageligt stresmoment, der gjorde, at hun ikke fik mulighed for at købe en tillægsbillet.

Metro Service fastholdt den 28. november 2013 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at der den pågældende dag ikke var registreret fejl på billetautomaten på Christianshavns st. De henviste derudover til de gule opkaldspunkter.



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

at hun på anmodning foreviste sit periodekort. Hun skulle til at stå af ved Sundby St, hvorpå stewarden pointerede, at hun manglede en specifik zone (zone 03),

at hun havde kørt 200 meter mere end hvad hendes periodekort rummede af zoner, for havde hun stået af 3 sekunder tidligere, ved forrige stop, havde der ikke været noget at komme efter. Dette medførte at hun fik en kontrolafgift på 750 kr.,

at dette beroede på et enkeltstående og beklageligt stressmoment. Hun oplevede nemlig, at hun ikke kunne købe en tillægsbillet med sit Visa Electron kort i automaten på Christianshavn Station og skyndte sig derfor videre uden tillægsbilletten. Det undskylder selvfølgelig ikke hendes opførsel, men at hun havde travlt og ikke det store overskud til at indgå i en brydekamp med en automat,

at den 28. november 2013 meddelte Metro service at de havde taget kontakt til personalet i teknikrummet, som ikke havde kunne konstatere fejl og at man derfor holdte fast kontrolafgiften. Den 3. december var hun på Christianshavns Station igen. Denne gang havde hun lidt bedre tid og ville se hvad det var der gik galt sidste gang og hvorfor hun ikke kunne købe en tillægsbillet med sit Visa Electron kort i automaten. Hun indsatte kortet i automaten og beskeden hun modtog, var akkurat den samme som d. 26. november:

"Fjern venligst betalingskortet og start forfra."

Men da hun denne gang havde bedre tid og ikke skulle skynde sig videre, fik hun også læst resten af beskeden, som lød:

"Billet/Billetter skal bestilles inden betalingskortet indføres. Husk at trykke godkend,"

at det var altså ikke fordi man ikke tog imod Visa Electron, som hun ellers troede, men blot at hun bestilte i forkert rækkefølge. Men da hun havde travlt og ikke mindst har oplevet, at man flere steder ikke tager imod Visa Electron (herunder offentlige serviceinstitutioner som Post Danmark) bed hun kun mærke i den første sætning og antog at det samme gjorde sig gældende hos Metro.

Der er tale om, at hun til trods for at have forsøgt at bestille en tillægsbillet, begik en ærlig fejl og var for kold for hovedet til at indse det, da hun skulle skynde sig videre, samt

at hun beklager inderligt at have kørt 200 meter mere, end hvad hendes periodekort rummede af zoner men håber, at man fra Metro Serviceside også kan anerkende, at det til trods for ærlige forsøg er menneskeligt at fejle.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på alle stationer.

at i situationer, hvor en passager måtte være i tvivl om, hvor mange eller hvilke zoner, der skal benyttes, eller i øvrigt have brug for hjælp, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på selve billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål eller problemer i forbindelse med køb af billet eller klippekort. Begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål,

at klageren oplyser, at hun ville købe en tillægsbillet, hvorfor hun var velvidende inden påstigning, at hun ikke har gyldig rejsehjemmel til den sidste del af strækningen, samt

at som oplyst i brev til klageren (dateret den 28. november 2013) er sagen blevet undersøgt hos den tekniske afdeling, som ikke havde nogen fejlregistreringer på billetautomaten. Klager enoplyser da også selv i sin henvendelse til Ankenævnet, at der var tale om en betjeningsfejl fra hendes side.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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:

Det følger af indklagedes rejseregler, at passageren skal have gyldig billet eller kort til rejsen. Klageren kunne ved kontrol i zone 03 ikke forevise gyldig billet, idet hendes periodekort ikke dækkede zone 03, men kun zone 01 + 02. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klageren har oplyst, at hun var klar over, at hun skulle købe en tillægsbillet. Det fremgår af sagen, at klageren indsatte sit betalingskort i automaten, før hun bestilte billetten. Dette medfører imidlertid, at købet ikke kan gennemføres. Der er således ikke tale om, at der var en fejl ved automaten den pågældende dag, men at klageren ikke fulgte den korrekte procedure for billetkøbet.

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, 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, at der 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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand