

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

Journalnummer: 2014-0316

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på 24-timers billet, som var udløbet samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. august 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. oktober 2014

Sagens omstændigheder: Klageren skulle campere i Sverige og købte i en automat på metrostationen den 26. juli 2014 en returbillet fra København til Hässleholm. Billetten var gyldig i 24 timer fra udstedelsen kl. 14:56 og så således ud:



På hjemturen den 28. juli 2014 rejste klageren med metro fra Lufthavnen st. mod Amagerbro, og ved kontrol blev han kl. 10:09 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel.

I en note anførte stewarden:

<<Note>>pax kom fra sverig trode den var retur den 28/7<<Note>>

Den 4. august 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at hans billet var blevet kontrolleret i toget af mindst en kontrollør på hjemrejsen fra Sverige den 28. juli 2014, hvor kontrolløren havde stemplet to huller i billetten. I metroen havde klageren så fået at vide, at billetten kun var gyldig i 24 timer, selv om billetten var købt som en returbillet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 14. august 2014 med den begrundelse, at det var klagerens ansvar at sikre sig, at billetten var gyldig til hele rejsen.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 8. oktober 2014.

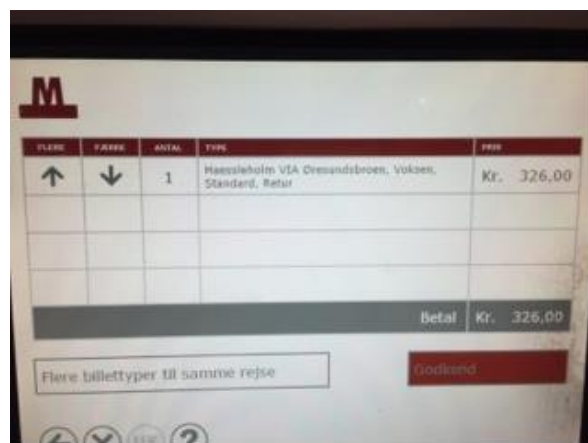
PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

"I was given a wrong fine from Metro company because they claimed that I bought invalid ticket. I bought a return ticket from Amagerbro Metro station to Hasleholm in Sweden. It did not say that the so called „return ticket“ is actually 24 hour ticket. So I went hiking in Sweden and came back two days later.

Nobody said anything about my ticket while I was coming back to Denmark, but just in the Metro station in Lufthavnen a conductor said that is ticket is actually invalid. He said I won't have to pay the fine cause I just used it once, but he will still write me a ticket.

And I don't understand this. I went to a Metro station again and try to purchase the same type of ticket and it said nothing about that it is 24 hour ticket - you can either choose „Enkelt“ of „Retur“ (I attached the photos). So how do you know that stuff if I only travel first time to Sweden??



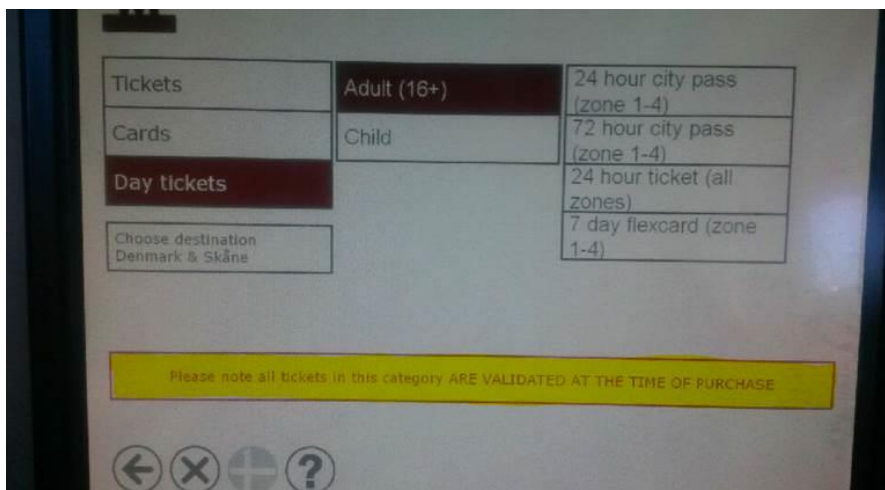
Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

Please find enclosed our comments regarding the above mentioned complaint together with the corresponding regarding this case.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750,- for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

When buying the ticket following text is shown at the machine:



PLEASE notice that the text about validation is shown in red!

On the ticket the text: "**Gyldig 24 timer fra**" followed by the date and time (se PDA billed 1 and 2) is printed.

Based on the above we find that the information about valid time was given and that the complainant was informed that the ticket was valid 24 hours from the time it was bought (as the information was shown in Danish on the ticket and in English on the screen).

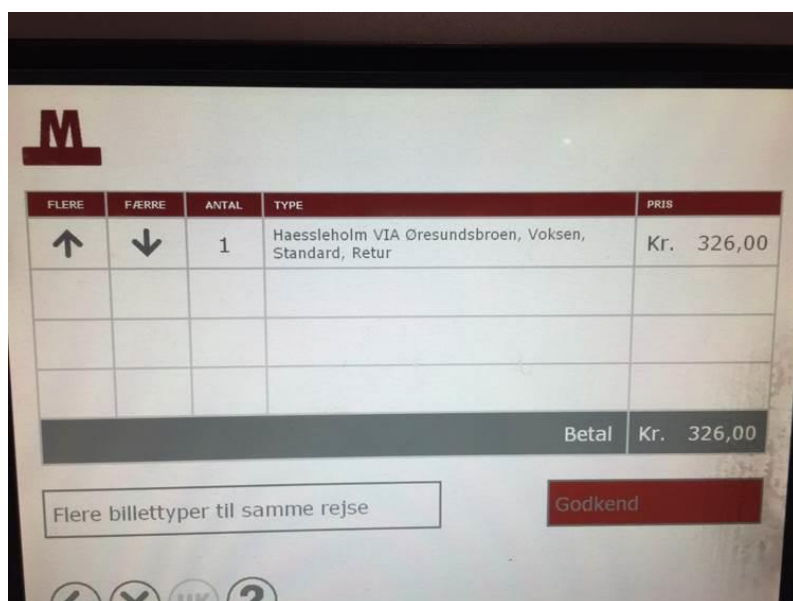
We find the fare evasion ticket correct issued as the complainant could not present a valid ticket when asked. On that ground we maintain the our claim of DKK 750,- for the fare evasion ticket and DKK 100,- for the reminder we sent the complainant October 8th, 2014 as the fare evasion ticket was not paid. Our claim in total = DKK 850,-.

Hertil har klageren anført:

"First of all, the picture you have sent is not the correct one. I have sent you previously the one I was ordering which had nothing to say about 24 hour ticket or day pass or whatnot. I will attach those photos for you again. As you can see it says „Haessleholm VIA Oresundsbroen, Voksen, Standard, Retur“, where „Retur“ is the keyword here. It didn't say "24 hour return" or something. I believe your decision is completely inconsiderate. The fact that I was not the only one who bought this ticket and nobody else from my colleagues, who I was hiking with, noticed anything special. If we were, then at least we would have exchanged the tickets and solved the situation. Also, I have travelled back through the whole region in Sweden with this ticket, showed it to 2 employees on the train and a bus driver. My ticket was also checked in Malmo on the way to Copenhagen and I had no suspicion about the ticket being invalid, because all times the inspection went fine.

Again, when buying a ticket there was no information about it being 24 hour ticket - it only said „Return ticket“, which again, doesn't make any sense labelling it like that if its a 24 hour ticket. There is no way I could have known about what this ticket is actually for just from the screen in the ticket station and if I did it is absolutely impossible that I would have tried to go through all the region with an invalid ticket! It is simply silly and I would never do that.

I am a student with a very short budget, who spends his money responsibly and has no intention to cheat anybody. I honestly bought the ticket believing it was the correct one and had no idea this will turn into something like this. And I will fight for my rights against an unfair metro service system, which has put me in this unfortunate situation."



Til dette har Metro Service svaret:

"The picture included in the complainants mail are the picture that appears right after the picture with the information about the ticket valid only 24 hour after the purchase.

Below is inserted the picture shown right before the picture presented by the complainant (we have chosen to insert the picture both when using the Danish and English version):

Haessleholm	Voksen	2.	Enkelt
VIA Helsingør-H.borg	Barn		Retur
VIA Øresundsbroen	Hund		
	Cykel		
	Tillægsbillet DSB 1		

Vær opmærksom på at returbilletter KUN ER GYLDIGE 24 TIMER FRA KØBSTIDSPUNKTET.

Haessleholm	Adult	2.	One way
VIA Helsingør-H.borg	Child		Two ways
VIA Øresundsbroen	Dog		
	Bicycle		
	Business		

Please note that return tickets are only valid for 24 HOURS FROM THE TIME OF PURCHASE.

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.

Metroens dagældende rejseregler:

"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 at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- 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 pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

.....

Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke indbetales inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse. De nævnte satser er gældende pr. januar 2014.

Udebliver betalingen efter fremsendelse af første eller anden betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel, blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræver SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr."

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Klageren, som er bosiddende i Danmark og er engelsktalende, købte en Øresund returbillet med gyldighed i 24 timer i en automat på en metrostation. Den supplerende tekst på den engelske version af bestillingssiden i automaten er således:

"Please note that return tickets are only valid 24 HOURS FROM THE TIME OF PURCHASE"

Den almindelige opbygning af billetsystemet i Hovedstadsområdet er, at en billet er gyldig fra udstedelsen og i et nærmere afgrænset tidsrum, hvor sidste påstigning skal ske inden udløbet af gyldighedstidspunktet.

Således som klagen er formuleret, må klageren have opfattet dette således, at *udrejsen* skulle ske inden for 24 timer efter selve billetkøbet, og at *returrejse* derefter kunne ske efter eget valg, når man havde købt billetten som en returbillet, som klageren havde.

Ankenævnet finder imidlertid, at såvel den danske som den engelske tekst på skærmen på tilstrækkelig tydelig vis oplyser, at returrejsen senest skal ske inden for 24 timer efter billetens købstidspunkt.

Herefter var klageren ikke berettiget til at forvente at kunne rejse retur den 28. juli 2014 på den billet, som han havde købt den 26. juli 2014.

Kontrolafgiften for udløbet rejsehjemmel blev derfor pålagt med rette.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser inden udløbet af 14-dages fristen, var Metro Service den 8. oktober 2014 berettiget til at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. § 9 b, stk. 2, i lov om renter ved forsinket betaling.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Beløbet skal klageren betale inden 30 dage, jf. ankenævnets vedtægter § 15. Metro Service sender klageren et girokort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævningsformand