

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0177
- Klageren:** XX
Island
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zoner, da hun kørte for langt.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6.december truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter, som var på ferie i Danmark, rejste den 1. august 2016 med metroen. Som rejsehjemmel havde hun en gyldig billet til zonerne 02 og 03. Ifølge klageren fór datteren vild og kom derfor ikke af ved den rigtige station.

Efter at metroen havde forladt Femøren st., hvor zonen skifter fra zone 03 til 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 04, og da hun ikke kunne fremvise én billet, som var gyldig til rejse i zone 04, blev hun klokken 10:17 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede den 5. august 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

“ Writing on behalf of my daughter. Tourist in Denmark few days. Speaks no Danish and is not familiar with zone systems. On the way to were she stayed with friends (direction of the airport) she got lost and missed her stop. Had a ticket for her intended journey and no possibility of malicious intent Probably a child in Denmark and do to diagnosed medical conditions has often problems communicating. It is therefore unfortunate the case was closed on the spot. Please consider.”

Metro Service fastholdt den 10. august 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og reglerne for køb af billet i henhold til zonekortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens datter kunne ved kontrollen i metroen den 1. august 2016 i zone 04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes billet kun var gyldig i zone 02 og 03. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at datteren fór vild og derfor ikke kom af ved den planlagte station, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, der ikke er grundlag for at fravige udgangspunktet om, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig at komme af ved den rigtige station. Dette kan fx gøres ved at orientere sig på zoneoversigten inden afrejsen.

Klageren har anført, at det må være en undskyldelig omstændighed, at datteren har en neurologisk lidelse og kun var 17 år. Ankenævnet bemærker hertil, at forældrene/værgen i denne situation må sikre sig, at passageren er tilstrækkeligt instrueret i det danske billetssystem, og at risikoen for at dette ikke er sket, må bæres af forældrene/værgen og ikke trafikvirksomheden.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel

(billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“Dóttir mín sem er í skilningi laga barn var í heimsókn hjá vinafólki í Danmörku í fáeina daga. Hún fór ein niður í bæ og viltist á leiðinni til baka. Hún er að sjálfsgöðu ekki kunnug flutningakerfinu og er auk þess haldin taugasjúkdómi sem gerir henni erfiðara fyrir að skynja. Hún hafði keypt miða til að komast til til þess staðar sem hún gisti á en fór of langt. Augljóst má vera að hún er ekki að misnota kerfið, barn, útlendingur og talar ekki málið, dönsku, né er enska hennar móðurmál. Réttara hefði verið að leiðbeina en sekta og fer ég fram á að málið verði látið niður falla. ”

Oversat fra islandsk til dansk på translate.google.com:

“ Min datter er i den forstand et barn var på besøg kære venner i Danmark i et par dage. Hun gik en ned by og viltist på vej tilbage. Det er naturligvis ikke bekendt med transport Aker ozon og fejres også neurologisk lidelse, der gør det vanskeligt at opfatte. Hun havde købt en billet for at komme til det sted, hun opholdt sig i, men gik for vidt. Er klart, det er ikke at misbruge systemet, et barn, en udlænding og taler ikke sagen, dansk eller engelsk er hendes modersmål. Mere korrekt ville være at vejlede de bøder, og jeg anmoder om, at sagen droppet.”

Indklagede anfører følgende:

“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 over the age of 16. 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.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station before boarding the train.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In the case in question, the complainant's 17 year old daughter was met by a steward inspecting tickets on the 1th of August 2016 at 10:17 after the train left Femøren station (zone 01) heading for Lufthavnen station (zone 04). The complainant's daughter presented a ticket bought in zone 01, valid for 2 zones. As the complainant's daughter was not able to present a ticket valid in zone 04, a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

The complainant explains that his daughter is only a child, that she has a neurological disorder, that she has not been in Denmark before, that she was not familiar with the transportation system and that she did not intend to abuse the system.

When travelling to a foreign country passengers should do an effort in familiarizing themselves with the public transportation system, when coming to a foreign country. Although we understand the complainant's explanations and concerns, we believe, however, that if the complainant has estimated that his 17 year old daughter can travel alone to Denmark to visit some friends, the explanations cannot be apologetic for not having valid tickets for the entire trip by metro.

At Metro we do not distinguish between an intentional or unintentional mistake, but relate exclusively to the facts. Fact in this case is that the complainant's daughter did not have a valid ticket when inspected, why we maintain our claim on the fare evasion ticket of 750,- kroner."

Hertil har klager anført at:

" 1: Dóttir mín fór ekki ein til Danmerkur eins og gefið er í skyn í bréfi frá Metro Service og bjó hjá vinafólki, en hún var vissulega ein þegar hún fór í þessa Metro ferð. Mér finnst það því vera ósanngjarnt að gefa í skyn að ég hafi verið óábyrgur að leyfa henni að vera einni í Danmörku. Það var hún ekki, þótt hún sé ekki í fylgd hvert skref, enda að flestu leyti heilbrigð stúlka..

2. Emma var í góðri trú þegar hún keypti miðann og það hlýtur að vera augljóst að hún er ekki að kerfisbundið að misnota almannaflytninga Metro Services búandi á Íslandi og í stuttri heimsókn í Danmörku

3. Það er ágætt að nota sjálfvirkni og treysta á upplýsingaskilti eins og Metro Service leggur áherslu á, en það er nú staðreynd að það þýðir minni þjónusta og einhverjir, svo sem þeir sem ekki skilja málið (hvorki enska né danska móðurmál Emmu), eru ekki vanir kerfinu og eru fatlaðir á einhvern hátt geta lent í erfiðleikum. Það má líka segja að allt þrent eigi við í þessu máli þótt Emma sé ekki fötluð þá háir sjúkdómur henni, sem hefur áhrif á málið. Það er því afar slæmt þegar eigendur kerfisins ætlast til að allir séu eins og ekki til fyrirmyndar, því augljóslega skapar þetta erfiðleika fyrir einhverja. Sýnir í raun ákaflega lítin skilning á þörfum farþegana, verð ég að segja. Ég vildi koma þessu að, þótt flest hafi verið sagt áður. "

Oversat fra islandsk til dansk på translate.google.com:

"1: Min datter var ikke én til Danmark som antydte i et brev fra Metro Service og boede sammen med kære venner, men det var helt sikkert en, når hun gik til denne metro ride. Jeg tror, at det

være urimeligt at antyde, at jeg var uansvarligt at lade hende være den i Danmark. Det var ikke hun, hvis den ikke ledsages hvert skridt, der giver det meste sund pige ..

2. Emma var i god tro, da hun købte billetten og det skal være klart, at det ikke er systematisk misbruger offentlige transport Metro Services bopæl i Island, og et kort besøg i Danmark

3. Det er godt at bruge automatisering og stole på de oplysninger, som Metro Service har fokus på, men det er nu en kendsgerning, at betyder mindre service og nogle, såsom dem, der ikke forstår spørgsmålet (hverken engelsk eller dansk mor Emma), er ikke brugt systemet og er parabol-Ladis på en eller anden måde kan opleve problemer. Det kan hævdes, at alle tre gælder i dette tilfælde, selvom Emma ikke er deaktiveret, så er det høje sygdom, der påvirker tilfældet. Det er meget dårligt, når systemet ejere forventer, at alle kan lide og ikke eksemplarisk, naturligvis skaber problemer for nogle. Faktisk viser meget lidt forståelse for de behov, som passagerer må jeg sige. Jeg ville komme til denne, selv om de fleste er blevet sagt før. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand