

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0290

Klageren: XX
2930 Klampenborg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at mangle 2 zoner på mobilbillet.
Rejsekortautomat var ikke fejlbehæftet

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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:

Klageren er indehaver af et rejsekort, som hun ifølge egne oplysninger forsøgte at tanke op på Lyngby st. den 14. november 2016. Dette kunne imidlertid ikke lade sig gøre, hvorfor hun kl. 20:40 købte en mobilbillet til 2 zoner i stedet for efter at have spurgt en ven om antal zoner. Turen fra Lyngby st. i zone 41/51 til Amagerbro st. i zone 01 kræver imidlertid billet til 4 zoner.

Klageren blev derfor ved kontrol af sin rejsehjemmel i metroen ved Nørreport st. i zone 01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 21:13.

Samme aften klagede hun over kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 16. november 2016 kontrolafgiften ud fra zoneberegningssystemet.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service fremlagt log fra rejsekortautomaten på Lyngby st., som viser, at der både kl. 20:30, 20:34, 20:49 og kl. 20:54 blev tanket op på automaten.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel ikke forevise gyldig billet, idet billetten til 2 zoner var købt i zone 41/51, og kontrollen skete i zone 04, som er 4 zoner væk.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun ikke kunne tanke sit rejsekort op i automaten på Lyngby st. grundet fejl ved udstyret, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har lagt vægt på, at der blev foretaget flere optankninger både før og efter tidspunktet, hvor klageren besluttede sig for at købe en mobilbillet.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen.

Herefter har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren 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 perronen forlades.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Mandag den 14. november skulle jeg med S-tog og Metro fra Lyngby til Amagerbro via Nørreport. For at have min rejsehjemmel i orden ville jeg tanke mit rejsekort op på Lyngby Station. Imidlertid virkede automaten ikke, så jeg måtte i stedet købe en billet, hvilket jeg så gjorde. Jeg er vokset op i Odense og er først flyttet til København i august i år. Jeg har konsekvent brugt rejsekort til offentlig transport i København og har derfor ikke været opmærksom på detaljerne i transportvæsenets zone-inddeling. Jeg skulle med nogle veninder ud til Amager, og i skyndingen for at komme med samme tog som mine veninder aflæste jeg forkert på oversigtskortet over zone-inddelingen. Det var derfor ikke for at snyde, at jeg købte en billet, der viste sig at dække for få zoner.

Jeg har søgt om fritagelse for at betale kontrolafgiften, men min ansøgning er blevet afslået. Jeg vil hermed anke over denne afgørelse. Formelt set kan jeg godt se, at jeg har overtrådt reglerne, men jeg mener, at dette bør betragtes som en undskyldelig vildfarelse. For det første var denne situation ikke opstået, hvis teknikken på Lyngby Station havde fungeret. For det andet giver det ingen mening at købe en billet, der kun gælder en del af min rejse, hvis jeg var ude på at snyde. Og for det tredje synes jeg, at en afgift på 750 kr. er en urimeligt stor økonomisk belastning for mig. Jeg studerer på CBS og har kun min SU at leve for. Jeg vil derfor henstille til, at kontrolafgiften bortfalder, subsidiært at den nedsættes til et mindre beløb.”

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 14. november 2016 kl. 21:13 på strækningen Nørreport station (zone 01) – Amagerbro station (zone 01). Klager fremviste en 2 zoners mobilbillet indkøbt i zone 41/51. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 01 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt læse:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

Klager oplyser, at fordi hun er opvokset i Odense og først i august er flyttet til Sjælland kender hun ikke til Hovedstadens zonesystem. Vi er dog af den overbevisning, at klager på 3 måneder har haft rig mulighed for at sætte sig ind i hvordan den offentlige trafik fungerer i København. Hvis man slår den rejse som klager beskriver op på Rejseplanen.dk, bliver man orienteret om hvor mange zoner man skal købe for at have gyldig rejsehjemmel – til den specifikke rejse drejer det sig om 4 zoner - se herunder.

Fra: Lyngby St.
Til: Amagerbro St. (Metro)

Mandag, 19.12.16 - Afgang 20:45

| Afg. | Ank. | Tid | Skift | Transportform | Se mere | Køb |
|-------|-------|------|-------|-------------------------|-----------|-----|
| 20:52 | 21:24 | 0:32 | 1 | A - til fods - Metro M2 | REJSEPLAN | LUK |

Priser

| Billettype | Zoner | Type | Pris | Bemærkninger |
|-----------------|-----------|------------|-----------|---------------------|
| Billet | 4 | | 48,00 kr | Kontant Billet |
| Mobilklippekort | 4 | Mobil | 30,00 kr | Mobilklippekort |
| Periodekort | 1 2 30 41 | Personligt | 680,00 kr | Periodekort 30 dage |

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returturen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

[Køb billet](#)

Tryk her for at købe billet hos DOT. Billetsalget åbner i et nyt vindue.

Derudover er der på stationerne også opsat zonekort ligesom der i togene er friser, der oplyser om zoneinddelingen.

Klager oplyser, at det var hendes hensigt at sætte penge ind på sit rejsekort på Lyngby station, men at teknikken på Lyngby station ikke fungerede, og at det var årsagen til, at klager købte en mobilbillet. Vi har kontaktet Rejsekort, som har forsynet os med udskrifter fra rejsekortautomaten på Lyngby station. Hvis man tager udgangspunkt i det tidspunkt hvor klager købte sin mobilbillet, nemlig kl. 20:40, kan udskrifterne fra Lyngby station imidlertid ikke bekræfte klagers oplysning om, at teknikken ikke skulle have fungeret, idet andre rejsekortkunder har foretaget optankning på deres kort i minutterne både før og efter klager købte sin mobilbillet.

Klager skriver, at hun i skyndingen, for at følges med nogle veninder, aflæste zonekortet forkert og at det bør betragtes som en undskyldelig vildfarelse og ikke som et tegn på snyd.

Selvom vi har forståelse for, at man kan have travlt, mener vi dog ikke, at det er undskyldeligt for ikke at have gyldig rejsehjemmel. Vi vil også gerne understrege, at vi hos Metro ikke forholder os til om den manglende rejsehjemmel skyldes et forsøg på snyd. Vi forholder os udelukkende til fakta, og fakta i den konkrete sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til den lokation hvor hun blev billetteret

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand