

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0092
- Klageren:** XX
7500 Holstebro
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner, da klageren kun havde klippet 2 zoner på sit mobilklippekort til en rejse, der krævede 3 zoner.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 15. februar 2017 med S-tog fra Nordhavn st. i zone 01 til Nørreport st., hvor han steg af og sammen med sin ven rejste videre med metroen mod Lufthavnen st. Som rejsehjemmel anvendte han et mobilklippekort, hvor han havde klippet 2 zoner ud af i alt 20 zoner, idet venen havde oplyst, at der kun var 2 zoner til Lufthavnen st.

Efter metroen havde forladt Femøren st., hvor zonen skifter fra 03 til 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han fremviste sit mobilklippekort. Han blev herefter klokken 10:14 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede den 23. februar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde et mobilklippekort med 18 ekstra klip, som han tilbød stewarden at klippe, således at han havde gyldig rejsehjemmel.

Metro Service fastholdt den 27. februar 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at det altid er passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse, og at klageren kunne have benytte de gule opkaldspunkter, hvis han var i tvivl om, hvor mange zoner, han skulle benytte.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren klippede på baggrund af ukorrekte oplysninger fra sin ven kun 2 zoner på sit mobilklippekort til rejsen, som krævede 3 zoner. Han havde dermed ikke gyldig rejsehjemmel til den del af rejsen, hvorpå kontrollen foregik, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren havde tilstrækkelig mulighed for at søge vejledning til det korrekte antal zoner på Nørreport st. i kraft af både zonekortet på billetautomaten samt mulighed for at få hjælp via opkaldspunkterne, der forefindes ved billetautomaten, eller i 7/eleven, som var åben. Klagerens oplysning til ankenævnet om, at informationstavlen var blevet taget ned på Nørreport st., kan ikke føre til et andet resultat og dette er blevet afkræftet af Metro Service.

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 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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Sådan forløber turen fra Nordhavn til Lufthavnen:

Onsdag d. 15. februar omkring kl. 09.00 tager jeg sammen med en ven, som bor i København, fra Nordhavn station hen mod Nørreportstation hvor vi skal tage metroen til Københavns Lufthavn. På Nordhavn bruger jeg en to zoners billet til at komme til Nørreport, og da vi ankommer til metroen spørger jeg min ven om, hvor mange zoner vi skal igennem. Han siger med det samme, at vi kun skal have to zoner, og siger dertil at jeg ikke skal bruge yderligere klip på rejsen derhen. Med denne kyndige vejledning i ryggen tager jeg videre med ham i god tro om at disse to klip på mit klippekort med 20 klip, som er købt via. appen 'Mobil billetter', vil fungere hele vejen til lufthavnen.

Klippekortet har udløbsdato d. 09.10.17 21:59, der nu er 18 klip tilbage på det, og jeg er blevet givet en hel urimelig bøde på 750 kr. Det sker således, at der på Kastrup station stiger en kontrollør på metroen, og her kommer han efter lidt tid hen til os og tjekker, om vi har billetter. Efter min ven giver ham sit rejsekort, viser jeg ham min telefon med billetten på.

Her siger han, efter at have haft telefonen i hånden; hvad er det og har du mere end det??, og jeg siger, at billetten er på telefonen, der er købt billet til turen og at han bare kan trykke på den for at se bagsiden af billetten. Han siger efterfølgende, at det ikke er nok, og giver mig telefonen tilbage, dog giver jeg ham den igen og siger, at jeg stadig har 18 klip tilbage og med glæde vil købe turen om igen. Samtidig forklare jeg, at min ven havde sagt, at klip til to zoner var nok, og givet mig henvisningerne i forhold til købet.

Kontrolløren siger, at systemet ikke fungerer sådan og man ikke bare kan se igennem fingre med, at man ikke kommer fra København og derfor ikke blot kan give en henvisning eller købe en ny billet når man har snydt. Jeg vil med glæde betale for turen derhen igen, men jeg synes ikke at bøden er retfærdig, eftersom det var en menneskelig fejl og ikke snyd, som kontrolløren mente det var. Jeg ser frem til at høre fra jer omkring en løsning på det, da jeg ikke selv vil betale for bøden. ”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstads-

regionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Klager anfører i sin henvendelse *"... da vi ankommer til metroen spørger jeg min ven om, hvor mange zoner vi skal igennem. ..."*

Måtte klager have været i tvivl, ville der have været rig mulighed for at undersøge sagen ved ankomsten til Nørreport metrostation.

Netop Nørreport station er en af 3 bemandede metrostationer, hvilket vil sige, at der på perronen forefindes en steward i tidsrummet mellem kl. 7 – 20. Denne steward vil kunne besvare alle spørgsmål, passagerer måtte have i forhold til deres rejse med metroen.

Det er endvidere – i tvivlssituationer – muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle vore stationer. Den grønne knap (INFO) benyttes ved almindelige forespørgsler og den røde knap (ALARM) benyttes i tilfælde af nødsituationer. Opkaldspunktet sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet alle årets dage.

Denne operatør vil kunne råde og vejlede både i forhold til metroen og dens drift, generelle spørgsmål i forhold til en rejse samt spørgsmål der vedrører billetter, zoner m.m.

Endelig er der på alle vore stationer opsat informationstavler, hvoraf det kan aflæses, hvor mange zoner der er nødvendige for eksempelvis en rejse fra Nørreport (zone 1) til Lufthavnen (zone 4). Som det ses, køres der fra den røde zone, gennem den dueblå ud i den lyseblå.

Nedenfor er indsat udklip fra informationstavlen, som forefindes på alle vore stationer

Sådan køber du en billet

How to buy a ticket

1. Den røde zone på kortet viser, hvor du befinder dig.
2. Find den zone, du vil rejse til, og aflæs farven for din tur. Hvis du rejser igennem en zone, der er dyrere end din destinationszone, skal du betale for den dyreste zonefarve.
3. Køb billet, der svarer til det antal zoner, som farvekoden viser. Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr. person.

Du kan også indtaste en station og købe billet direkte til din destination.

1. The red zone on the map indicates your current location.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code. You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.

Korte rejser: 2-8 zoner
Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farvezoner), du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst to zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the number of zone rings (colour zones) through which you travel, including the zone in which the trip begins. When you take short trips using a season ticket, you pay for the number of zones through which you travel. You must pay for at least two zones.

Enkeltbilletter til lange rejser (9 eller flere zoner)
Single tickets for long trips (9 or more zones)

Når du rejser på en enkeltbillet til en lang rejse (9 eller flere zoner), skal du købe billetten til en rejse fra A til B. Prisen for rejsen kan afhænge af, hvilken vej du rejser. Ved køb vil du eventuelt blive spurgt om rute (Via-punkter). Eventuelle via-punkter vil fremgå af billetten.

When travelling with a single ticket for a long trip (9 or more zones), you must buy a ticket for a trip from your departure location to your destination. The price of the trip may vary according to which way you are travelling. When buying the ticket, you may be asked about the route (Via points). Any via points will be indicated on the ticket.



Farvekodning zoneantal
Color coding number of fare zones



Til lange rejser skal du købe billet til din destination (zonebilletter gælder til maksimalt 8 zoner).

For long trips you have to buy a ticket to your destination (zone tickets are not valid for more than 8 zones).

De hvide zonenumre er relevante for brugere af pendlerkort. Kortet skal være gyldigt til de zonenumre, som du ønsker at rejse igennem.

The white zone numbers are relevant for users of season tickets (pendlerkort). The season ticket must be valid for the zone numbers through which you will be travelling.

Udover ovenstående information, er der i alle tog opsat friser, hvoraf det ligeledes fremgår, at der ved rejse fra Nørreport til Lufthavnen køres igennem 3 zoner (fra zone 1, gennem zone 3 og ud i zone 4).



På ovennævnte informationstavle fremgår det også:



Kontrolafgift Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt 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 en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

... og af de Fælles landsdækkende rejseregler, som er tilgængelige på <http://dinoffentligetransport.dk/>, fremgår det:

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder Rejsekort pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau.

Når det ved stikprøvekontrol konstateres, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, har vedkommende således modtaget en ydelse, der ikke er betalt for.

Vi ønsker at behandle alle passagerer ens uanset alder, nationalitet, etnicitet etc. og stewarden må således ikke i kontrolsituationen forholde sig til enkeltstager/situationer, men skal altid udstede en kontrolafgift, når passageren ikke kan præsentere gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Hverken stewarden eller efterfølgende sagsbehandleren har mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, hvorfor passageren selv må bære ansvaret, når der ikke i en kontrolsituation kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift.

At der eventuelt er betalt for en del af rejsen, ændre ikke på afgiftens beløbsstørrelsen.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager kun havde billet til 2 zoner gældende fra zone 1. Vi fastholder således vores krav på kr. 750,-."

Til dette har klageren anført:

"Jeg finder det helt og aldeles urimeligt at jeg, som ikke er bosat i København, burde vide at der skulle være en steward der ville kunne hjælpe mig, ej heller at de gule telefoner faktisk er til brug for informationer. **Endvidere skal det understreges, at der på tidspunktet jeg befandt mig på Nørreport Station ikke var en informationstavle at finde, da den var blevet taget ned!**

Jeg havde helt og aldeles gyldigt rejsehjemmel! Jeg har på ingen måder gjort dette overlagt og jeg ser derfor ingen straf ske."

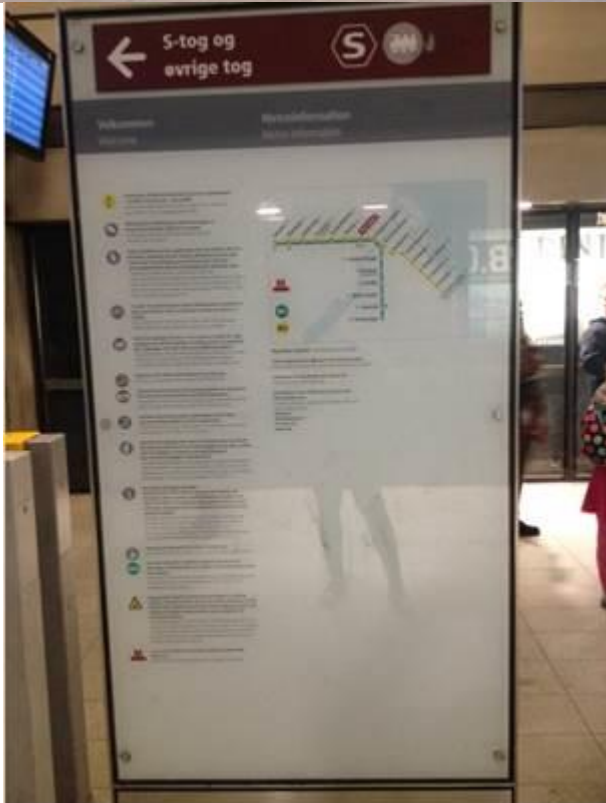
Afslutningsvist har indklagede anført:

"Vi har nøje undersøgt klagers påstand om, at der ikke skulle være opsat informationstavler på Nørreport station. Imidlertid kan vi ikke genkende hvad klager oplyser. På Nørreport station er der adskillige informationstavler placeret rundt om på stationen, ligesom der også er flere gule opkaldspunkter, at anvende ved behov. Derudover er Nørreport station, qua sin centrale placering i København, desuden bemandede med metrostewarder, som kan hjælpe. Endelig er der også den mulighed på Nørreport station, at henvende sig i 7/eleven, som der er to af på stationen, hvoraf den ene indeholder et lille billetcenter. Se herunder:



For god ordens skyld har vi kontaktet den supervisor, som står for udskiftning af infomaterialet i vitrineskabene på stationerne; hvis/når plakaterne i vitrinerne skal udskiftes sker det i én og samme arbejdsgang...den gamle plakat bliver taget ned, den nye sættes op og vitrinen bliver låst igen. Derudover har vi også gennemgået Kontrolrummets elektroniske logbog fra den 14. februar og frem til klagers rejsetidspunkt. I den elektroniske logbog bliver stort set alt hvad der foregår på vores stationer og i vores tog registreret. Det være sig forsinkelser, døre, der driller, elevatorer/rulletrapper ude af drift, fejlmeldinger fra billetautomater, passagerer, der beder om ekstra dør-åbnings-tid osv. Hvis der havde været udøvet hærværk mod en eller flere af informationstavlerne ville det have været registreret i logbogen, og der ville have været lavet en SAP-ordre med henblik på udbedring. Men der er absolut ingen hændelser af den art registreret i logbogen. Vi kan derfor med sikkerhed erklære, at der ikke har manglet infotavler på Nørreport station.

Herunder er indsat fotos af infotavlerne, samt 2 af de gule opkaldspunkter på Nørreport station.





I lyset af ovenstående, samt med henvisning til vort tidligere fremsendte svar fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner. ”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand