

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0143

Klageren: XX
2300 Kbh. S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift for manglende zone på tillægsbillet til periodekort

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 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.

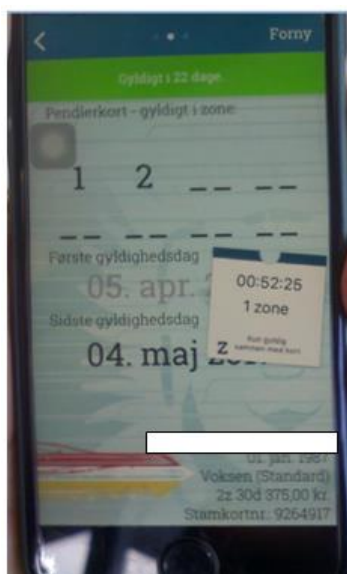
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren steg han på metroen den 13. april 2017 på Nørreport st. i zone 01 for at køre til Lergravsparken st. i zone 01. Han havde et periodekort til zonerne 01 og 02, men da han kom til Lergravsparken st. kunne han ikke komme af metroen. Han forsøgte derfor at købe en ekstra zone, hvilket ikke lykkedes - enten grundet netværksfejl eller fejl ved app'en. På den næste station spurgte han en kontrollør om hjælp til at købe en billet, hvilket kontrolløren gjorde, hvorefter denne udskrev en kontrolafgift til klageren.

Ifølge Metro Service blev klageren kontrolleret, efter at metroen havde forladt Femøren st. i zone 03, hvorefter zonen skifter til zone 04. Dette er tredje station efter Lergravsparken st. Stewarden har skrevet i en note på kontrolafgiften, at klageren købte en to-zoners billet efter kontrolafgiftens udstedelse. Der er ingen logs, som indikerer, at der skulle have været problemer med dørene på Lergravsparken st. Endvidere har klageren efter telefonisk kontakt med kundeservice indgået en afdragsordning, hvorefter kontrolafgiften skulle betales i tre rater hhv. den 5. maj, 1. juni og 1. juli 2017.

Det fremgår af sagen, at den elektroniske kontrolafgift er udstedt kl. 08:30 efter Lergravsparken st., og at klageren sammen med sit mobile periodekort også foreviste en billet til 1 zone, hvilket stewarden tog foto af. Ifølge fotoet udløb billetten kl. 00:52, men ifølge Unwire, der leverer mobilbilletter, blev der fra klagerens app købt en billet kl. 08:17, som udløb kl. 09:32.



Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	13/04-17 10:17:51
Produkt	Zonebillet Voksen - 1 zone	Beløb reserveret	13/04-17 08:18:06
Pris	12,00kr betalt med	Betaling gennemført	13/04-17 08:18:09
Startzone	1	Kort / billet downloadet	13/04-17 08:18:07
Gyldighedsperiode	13/04-17 08:17 - 13/04-17 09:32	Download bekræftet	13/04-17 08:18:08
Platform	105/10.2.1	Kort / billet gemt	
App. version	3.01	Kort / billet åbnet	

Det fremgår videre, at klageren indsendte en klage til Metro Service den 18. april 2017, hvori han vedlagde kopi af en tillægsbillet samt screenshot fra sin telefon vedrørende køb af to billetter til i alt 3 zoner med udløb hhv. kl. 09:32 og 09:57. Billetterne var købt 1 time og 15 minutter før udløb.

Den 20. april 2017 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og forklarede, at der til en rejse til Femøren st. / Lufthavnen st. kræves billet til hhv. zone 03 og 04, når man har et periodekort til zone 01 og 02, og at tillægsbilletterne skal købes inden man forlader periodekortets gyldighedszoner.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren blev kontrolleret, efter at metroen havde forladt Femøren st., hvor zonen skifter fra zone 03 til 04.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren kl. 08:17 havde købt en tillægsbillet til én zone, som udløb kl. 09:32, samt at han kl. 08:42 købte en billet til to zoner, som udløb kl. 09:57. Herefter blev den sidste billet købt efter kontrolafgiftens udstedelse kl. 08:30, således som stewarden også noterede.

Da klageren ved kontrollen foreviste periodekort til zonerne 01 og 02 samt en tillægsbillet til én zone, var dette ikke tilstrækkeligt, idet zonen efter Femøren st. skifter til zone 04, når toget forlader stationen. Klageren havde derfor ikke billet til zone 04, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften, idet dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om, at mobilbilletter skal modtages, inden passageren forlader grundbillettens gyldighedsområde.

Klagerens forklaring om, at han ikke kunne komme af metroen ved Lergravsparken st., kan ikke tages til følge, og ankenævnet bemærker, at klageren ikke steg af ved den efterfølgende station, men blev i metroen tre stop yderligere.

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 rejserregler, 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:

"I believe i do not deserved the fine because, i was going to my home from norreport, unfortunately, i was unable to get off in Lergravsparken St. from the train. In the main time, when i found that i am crossing the my zone, i tried to buy a extra zone ticket on my mobile app, but i could not buy the ticket for network error or maybe application. however, in the next station, i asked help to buy a ticket from a control. the control helped me to buy a ticket for extra zone and gave me a fine and said that i do not need to pay the full amount, if you contact to the metro company."

Indklagede anfører følgende:

"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.

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. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

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 was met by a steward inspecting tickets on the 13th of April 2017 at 08:30 between Femøren station (zone 03) and Lufthavnen station (zone 04). The complainant presented a monthly pass valid for the zones 01 and 03 and a 1 zone supplementary ticket on his cellphone. As the complainant did not have a valid ticket for zone 04, a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

In his first inquiry, the complainant expresses that he does not understand why he received a control fee. For this reason, our case worker has written a very comprehensive answer and carefully explained why, and has also taken the trouble to explain what the complainant should do in the future to be sure to have a valid travel document.

We must confess that we are a little surprised that this case has come to the appeal board. In addition to the written inquiry, the complainant has spoken with us on the phone us and has, inter alia, entered into a rate agreement. Our case worker also made sure that the complainant was refunded the rest of his monthly pass in order to purchase a new one that applies to the zones he needs, to travel between Copenhagen City, his home address and the airport.

The complainant himself states that he got on the train at Nørreport station to go home. Nørreport station is located in zone 01 and the complainant's residence is in zone 03. The complainant had bought a 1 zones supplementary ticket and in his appeal to the board of appeal stated that he was prevented from getting off at Lergravsparken station. This information is new to us.

We have reviewed the Control Room's electronic logbook in which any event of train operation is registered. If the train, that the complainant was on board did not stop at the Lergravsparken station or if there were any problems with doorway or anything else that could prevent passengers from getting off the train, it would have been registered in the logbook. But there are no registrations of that kind.

It is surprising that the complainant - if he intended to leave at Lergravsparken station - purchased a supplementary ticket. It would not have been necessary, because Lergravsparken station is situated in zone 01. If the complainant had been prevented from getting off the train at Lergravsparken, it would have been a natural choice to get off at the next station - and if done so the complainant would, due to the supplementary ticket, still have had a valid ticket. However, the complainant did not get off at the next station. He continued his journey four more stations after Lergravsparken, and not until after the train had left Femøren station and was thus driven into zone 04, did the complainant had his ticket inspected.

There is no doubt that the fare evasion ticket is imposed correctly. With a monthly pass for zones 01 and 02, and with a supplementary ticket for just a single zone, the complainant had no valid ticket to zone 04 where he was inspected.

The fact, that the complainant did not leave the train at Lergravsparken station is no liability for which Metro may be held responsible.

In view of the above, we maintain our claim for payment of fare evasion ticket number 00xxxx. As we have already concluded an installment plan with the complainant, the fare evasion ticket can be paid with 3 payments of each 275 kroner totaling 825 kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand