

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0168
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, da klageren havde et perikort til zone 01 og 02, samt én tillægsbillet til 1 zone, men rejste igennem zonerne 01, 03 og 04.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 7. juni 2017 med metroen fra Frederiksberg st. til Lufthavnen st. Som rejsehjemmel medbragte han et periodekort gyldigt i zonerne 01 og 02, samt én tillægsbillet på en zone. Ifølge klageren købte han en tillægsbillet på kun én zone fremfor to, da han tidligere havde læst, at der var tre zoner fra City til Lufthavnen st.

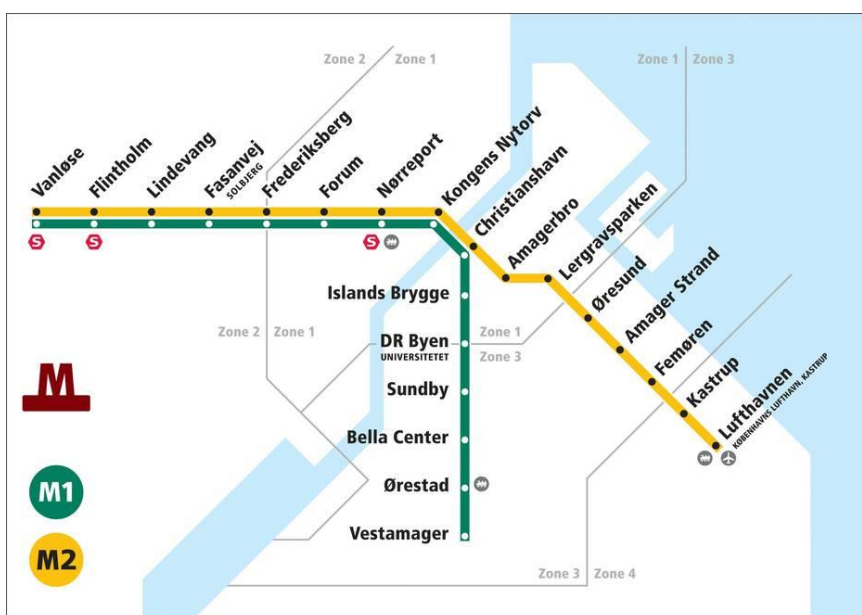
Efter at metroen havde forladt Femøren st., hvor zonen skifter fra zone 03 til 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han fremviste sit periodekort og sin tillægsbillet. Klageren blev herefter klokken 8:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone 04. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

”havde købt 1 tillæg da han troede at dt var nok”

Klageren anmodede den 8. juni 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der i lufthavnen havde stået, at der skulle bruges tre zoner fra City til Lufthavnen st., hvilket var årsagen til, at han kun købte én tillægsbillet til en zone.

Metro Service fastholdt den 7. oktober 2017 kontrolafgiften med henvisning til klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 04.

Billede af metro zonekort:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens rejse foregik gennem zone 01, 03 og 04.

Klageren fremviste ved kontrollen i metroen den 7. juni 2017 i zone 04 et periodekort gyldigt i zone 01 og 02 samt en tillægsbillet på en zone. En tillægsbillet er gyldig i den zone, som ligger op til periodekortets zoner, hvilket i det konkrete tilfælde vil sige zone 03. Kontrolafgiften for manglende zone i zone 04 blev hermed pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejsruten, men derimod de specifikke zoner.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering. På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har 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 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:

”Som jeg beskrev til Metroselskabet, ord for ord: På vej ud til lufthavnen fik jeg en afgift pga jeg manglede en zone. Jeg har et fast periodekort jeg har haft siden tidernes morgen (zone 1 og 2) og købte for første gang nogensinde 1 ekstra tillægszone i stedet for 2 tillægszoner jeg gør normalt (det kan i se via mine mobilbilletter jeg køber). Jeg købte en ekstra i dette tilfælde fordi at jeg forleden var ude i lufthavnen hvor at der stod at man kun skulle have 3 zoner fra lufthavnen og ind mod byen, hvilket gjorde mig forvirret i det øjeblik, som gjorde at jeg i går så kun købe 1 tillægszone. Min hensigt har aldrig været at "snyde" og forhåbentligt har kontrolløren af denne afgift også skrevet positivt om mig. Jeg forstår de har at arbejde og passe men det her har været en simpel fejl hvor at hensigten altid har været god. Derfor håber inderligt at i kan se bort fra dette og annullere kontrolafgiften. ”

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 bemandedt 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 7. juni 2017 kl. 08.00 på strækningen Femøren station (zone 03) – Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste et periodekort gyldigt i zonerne 01 og 02 foruden en mobil 1-zones tillægsbillet. Da klager således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager oplyser således i sine henvendelser: *'Jeg købte en ekstra i dette tilfælde fordi at jeg forleden var ude i lufthavnen hvor at der stod at man kun skulle have 3 zoner fra lufthavnen og ind mod byen, hvilket gjorde mig forvirret i det øjeblik, som gjorde at jeg i går så kun købe 1 tillægszone.'*

Det er for så vidt korrekt, at der på billetautomaterne på metroens Lufthavnsstation står oplyst, at hvis man køber en *billet* til City, så skal man vælge en billet til 3 zoner. Dermed dækker billetten transport igennem zonerne 04, 03 og 01, som er de zoner, der er mellem Lufthavnen og City når man kører med metroen.

Når man vælger, at købe et periodekort får man en klækkelig rabat i forhold til prisen for enkeltbilletter. Til gengæld er periodekortet kun gyldigt i de zoner, der står anført i kortet. I den konkrete sag er klager indehaver af et periodekort gyldigt i zonerne 01 og 02. Når man kører med metroen til Lufthavnen kommer man ikke gennem zone 02, men derimod, som tidligere nævnt, gennem zonerne 01, 03 og 04. Dermed er køb af én 1-zones tillægsbillet ikke nok til at dække hele rejsen.

Hvis man rådfører sig med Rejseplanen.dk og tager udgangspunkt i, at starte rejsen i zone 01 får man disse oplysninger:

Priser for:

Frederiksberg St. (Metro) - Lufthavnen St. (Metro) 21.06.2017

Standard billet			
	Rejsekort	Enkeltbillet	Mobil
Voksen	<input type="radio"/> 20,00 kr.	<input checked="" type="radio"/> 36,00 kr.	<input type="radio"/> 22
Barn	<input type="radio"/> 10,00 kr.	<input type="radio"/> 18,00 kr.	<input type="radio"/> 15
Pensionist	<input type="radio"/> 20,00 kr.	-	-
Ung	<input type="radio"/> 20,00 kr.	<input type="radio"/> 18,00 kr.	<input type="radio"/> 15
Cykel	<input type="radio"/> 13,00 kr.	-	-

Enkeltbillet, Voksen	
Pris:	36,00 kr.
Prisen er beregnet for:	3 zoner
Du rejser gennem zone:	DOT 001, 003, 004

Pendlerkort, Voksen	
Pris:	525,00 kr.
Periode:	30 dage
Prisen er beregnet for:	3 zoner
Du rejser gennem zone:	DOT 001, 003, 004

Læs mere [↗](#)

[Se kort over de zoner, du rejser igennem](#)



Vi skal beklage, at klager mener at vi kunne gøre brug af lidt medmenneskelighed og service, men vi behandler alle passagerer ens og kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset om man er indehaver af et periodekort og rutineret bruger af offentlig trafik, eller om man er med metroen for første gang. Beløbsstørrelsen på kontrolafgiften gradueres ikke efter hvorvidt man rejste helt uden billet, eller 'blot' manglede en zone.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol og dermed blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på en tidligere sammenlignelig klagesag (2015-0301), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

Hertil har klageren afslutningsvist anført:

” Bid mærke I at jeg helt og aldeles forsøger at fremlægge et objektivt udlæg af sagen, eftersom jeg finder svaret fra MetroService uhørt, samt deres behandling af sagen inklusive deres argumenter.

Selvfølgelig er det passagerens eget ansvar at være sikker på at man har de rigtige zoner, men det er bare desværre ikke en sort og hvid verden vi lever i.

- Jeg har på forskellige tidspunkter fået forskellige ting fortalt af metrokontrollører som selv har været forvirrede over systemet og kommunikeret forskellige ting. (Eksempelvis: Når at jeg tidligere havde købt 2 zoner ud mod lufthavnen, var der flere der pointerede at jeg kun behøvede 3 zoner - både på vej hjem fra lufthavnen og mod lufthavnen. Altså begge veje)
 - Hvis at systemet var så simpelt, hvorfor er der så mange der klager over systemet?
 - Hvis at systemet var så simpelt, hvorfor har deres interne folk ikke selv overblikket?
 - Hvordan kan man antage at passagererne kan finde rundt i det når at man internt selv ikke kan?
- Hvis det er passagerernes eget ansvar, hvorfor så overhovedet prøve at skabe et overblik på en given station?
 - Er det mon fordi at systemet ikke er intuitivt?
 - Hvorfor overhovedet skrive 3 zoner ude ved lufthavnen når at det heller ikke står på Vanløse, hvor mange zoner jeg skal bruge til at komme til Nørreport, Amager Strand eller Lufthavnen?

Der mangler fundamentelt en indrømmelse af at deres system ikke er så intuitivt som de tror og ligeså snart at de kommentarer kommer - mange først i form af bøder, eftersom systemet helt bogstaveligt ikke har været klart, så går de i forsvarsposition og henviser til lovgivningen.

- Det er jo først når at man begår en fejl at man finder ud af at tingene ikke er så tydelige som de antager de er.
 - På baggrund af deres argumentation og manglende indsigt i min sag - hvor at jeg endda helt åbent har delt mit købs- og transportdata, da jeg intet har at skjule - føler jeg at de blot henviser til lovgivningen da det er det nemmeste, istedet for at prøve at lytte.
 - Metroselskabet viser ikke engang interesse i at der er den mindste mulighed for at de rent faktisk har nogle kommunikative problemer med deres system som måske godt kunne trænge til en opdatering, istedet for at gå i forsvarsposition som om at de ikke kan begå fejl, men at det kun kan være passagererne.
 - Jeg kan bevise at jeg har været fast kunde og købt alt fra pendlerkort til de gange hvor at jeg har brugt for mange penge på de 2-zoners SMS-billetter.

Jeg driver min egen [virksomhed]. Når vi har kunder, så skal vi sørge for at lytte til vores kunder for at levere den bedste løsning og den bedste service. Hvis at vi ikke gør det, så har vi ikke en forretning meget længe.

Nu prøver jeg ikke at polere min egen glorie, men hvis at jeg efter et par år støder ind i en ting der er uklar for mig, og er uheldig i situationen, så prøver jeg da at løse den. Det der er min største udfordring i behandlingen af denne sag er at jeg har svært ved at se hvor at de skulle have stillet sig spørgsmål som:

- Hvordan kan vi være sikre på at denne kunde her ikke har fundet en fejl i systemet som vi ikke har tænkt over?
- Hvad gør vi for at lytte til denne kunde og høre om sagen rent faktisk holder stik?
- Har vi kigget på hans købs- og transport data og ud fra det konkluderet at vi ikke finder hans forklaring holdbar?
 - Hvis at de havde kigget på dataen kan de da ved gud se at jeg har haft et periodekort siden tidernes morgen, samt villigt købt en del 2-zoners billetter. Meget få af disse har været tillægszoner og jeg har endda forskellige flyafgangene ud til lufthavnen og fra lufthavnen hvor at jeg altid har købt lidt flere zoner end normalt, da jeg ikke ville stå i denne situationen.

Min forklaring i denne situation er at jeg helt og aldeles ved en menneskelig fejl købte en tillægszone istedet for de 2 zoner jeg typisk køber FORDI at jeg på vej fra lufthavnen så skiltet hvor der stod at man kun skal bruge 3 zoner fra lufthavnen. Det her havde aldrig været sket hvis at jeg ikke så det her skilt og det kan jeg bevise ud fra mine tidligere køb og flyafgange.

Dertil så bruger jeg ord som "mangel på medmenneskelighed", fordi at de ud fra deres kommunikation og deres argumenter, ligger op til ret arrogant tone, ved blot at henvise til lovgivningen. Ydermere har de slet ikke noget som helst sted begrundet at de har kigget på mit købs- og transportdata.

Det fortæller mig en ting: At de børster det her væk som var det enhver anden sag, uden at kigget på muligheden for om det jeg siger holder stik. De har nærmest direkte antaget at jeg lyver..."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand