

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0179
- Klageren:** XX og YY
Israel
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21263834
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende zone på hver deres billetter. Den ene kontrolafgift er efterfølgende nedsat til 125 kr. Kan man dele zonerne på billetter?
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- 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 21. december 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at fastholde den ene kontrolafgift på 750 kr. og skal frafalde den anden på 125 kr. Efter sagens udfald skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger.

Da klagerne 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:

Klagerne er et 70-årigt israelsk ægtepar, som holdt ferie i København i dagene 4.-6. juli 2017. Da de skulle til lufthavnen for at flyve hjem, købte de forinden på Kgs. Nytorv st. to billetter for at rejse derud med metroen.

Billetterne var hver til 2 zoner, men der kræves billet til 3 zoner til lufthavnen fra zone 01 (Kgs. Nytorv st.).

Zonebillet / Zone Ticket	
Startzone:	1
Antal zoner / Number of zones:	2
Gyldig / Valid for:	1 Voksen / Adult
Fra / From:	13:58 05/06 2017
Til / Until:	15:13 05/06 2017
132 11010210 44848 Kongens Nytorv	***24,00 DKK

Zonebillet / Zone Ticket	
Startzone:	1
Antal zoner / Number of zones:	2
Gyldig / Valid for:	1 Voksen / Adult
Fra / From:	13:58 05/06 2017
Til / Until:	15:13 05/06 2017
132 11010210 44848 Kongens Nytorv	***24,00 DKK

Billetterne

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev de derfor hver især pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Under den efterfølgende ankenævns sag har sekretariatet spurgt Metro Service om, hvorfor de ikke har lagt zonerne på billetterne sammen, så den ene rejsende havde tilstrækkeligt antal zoner.

Metro Service har oplyst, at det efter indførelsen af Takstsjælland – det nye takstsæt – ikke længere er en mulighed at sammenlægge zonerne på upersonlige billetter, således at den ene passager kan få overført zoner til sig. De har videre oplyst, at sammenlægning af billetter opfattes som tilkøb og iht. afsnit 3.5 i vejledningsdokumentet kan der kun foretages tilkøb på én zone, og skal der rejses længere end én zone ud over grundbilletten, skal der købes ny billet. Det må tolkes på den måde, at to 2-zoners billetter med samme udstedelseszone ikke kan anvendes til en rejse på fire zoner.

Fra "Vejledningen af 1. juni 2017 – brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn":

”3.5 Rejseforlængelse ved tilkøb til alle enkeltbilletter

Hvis du har en gyldig enkeltbillet, men skal rejse i én zone mere, end billetten dækker, kan du købe en tilkøbsbillet på én zone. Du skal købe tilkøbsbilletter, inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber samt i grundbillettens gyldighedsområde eller i en zone, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Er tilkøbsbilletter udstedt med en zoneangivelse indenfor den oprindelige billets gyldighedsområde udvides gyldigheden til første zonerings udenfor zonen angivet på tilkøbsbilletter.

Er tilkøbsbilletter udstedt med en zoneangivelse i en zone der ligger lige op til den oprindelige billets gyldighedsområde er billetten gyldig i den angivne zone. Gyldighedstiden for tilkøbsbilletter samt oprindeligt billetter til korte rejser beregnes ved at lægge et kvarter til tiden på den oprindelige billets gyldighed.

Gyldighedstiden for en tilkøbsbilletter til lange rejser er 1 time og 15 minutter fra tilkøbsbillettens startgyldighedstid. Tilkøb til lange enkeltbilletter kan kun købes som forlængelse af start- eller destinationszone. Kunden kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro indenfor den gyldighed, der er købt 1-zonesbilletter til.

En billetter på én zone er kun gyldig, hvis den fremvises sammen med den grundbilletter, der er købt til rejsen. Tilkøbsbilletter på 1 zone kan købes i DOT mobilbilletter app, via SMS 1415 og dinoffentligetransport.dk, visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens billetterautomater.

Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billetter. Den oprindelige billetter og den ny billetter opfattes som to separate rejser.

.....

4.2 Reglen om ”dele-zoner” for 2-8 zoner

Flere personer kan dele zoner på enkeltbilletter udstedt på papir og på mobilklippekort, når de rejser sammen. Personer der rejser på enkeltbilletter udstedt elektronisk via SMS eller App skal købe billetter enkeltvis. To ting skal være opfyldt for at zoner kan deles:

1. De har billetter eller klip til mindst to zoner pr. person.

2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere mobilklippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et pendlerkort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i pendlerkortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og mobilklippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.

Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

...”

Da der var tale om familiemedlemmer, nedsatte Metro Service under ankenævns sagen den ene af kontrolafgifterne til 125 kr., som der er hjemmel til i de "Fælles Landsdækkende Rejseregler", når særlige forhold gør sig gældende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vejledningen fra DOT (samarbejdet mellem trafikvirksomheder på Sjælland) af 1. juni 2017 fungerer som fortolkningsbidrag til "Fælles Landsdækkende Rejseregler".

Efter ankenævnets opfattelse finder punkt 3.5 i vejledningen, som Metro Service har henvist til, ikke anvendelse på en situation som den foreliggende, idet der ikke var tale om, at de rejsende manglede *mere* end 1 zone på grundbilletten. De manglede isoleret set hver 1 zone.

Punkt 4.2. om delezoner tager efter ankenævnets opfattelse udgangspunkt i en situation, hvor *passagererne* har det korrekte antal zoner samlet set og vil dele disse. Bestemmelsen er ikke møntet på at afklare, om *trafikvirksomhederne* kan lægge zonerne sammen, når det skal afklares, om en eller flere passagerer skal have en kontrolafgift, og der findes ikke med denne bestemmelse at være tilsigtet en ændring af tidligere fast praksis. .

Klagerne foreviste ved kontrollen to upersonlige kontantbilletter gyldig til 2 zoner til en rejse, som per person krævede billet til 3 zoner.

Stewarden - og i hvert fald Metro Service efter klagernes henvendelse - burde have lagt zonerne sammen, således at den ene af klagerne ville have haft et tilstrækkeligt antal zoner og dermed var blevet fritaget for en kontrolafgift.

På den baggrund er Metro Service berettiget til at fastholde en kontrolafgift på 750 kr., og den allerede nedskrevne kontrolafgift på 125 kr. skal frafalde helt.

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:

We are the undersigned [xx og yy], residents of Israel who are on 4-5.6.17 in Copenhagen after finishing a cruise and until our flight home. We toured the city and of course we used the Metro. Since there is no metro in our country and our control in English is not excellent we helped residents buy tickets. We are 70 years old and respect the laws of the country in which we are. So we did on the day of departure when we went up to the Metro in the King's Square area and we bought two tickets to the airport again with the help of local residents. Two stops before the descent, two inspectors approached us and to our surprise we were told that the tickets we had purchased were wrong. We had a very unpleasant experience when we were delayed from the metro and checked with passports in our hands in front of passers-by as if we were criminals. We were not helped by any explanations that we were tourists who wanted to return home and purchased the wrong tickets but had no intention of cheating anyone. It turns out that the difference is minimal and we have only the wrong cards. We ask you in every language of request to cancel the statements so that we can continue to be without offense and of course with there is a way to pay other tickets or complete the difference we will do it willingly.

Attached are photographs of the tickets and reports, asking to see the case as a misunderstanding and then looking forward to a positive answer

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 complainants was met by a steward inspecting tickets on the 5th of June 2017 at 15:18 between Femøren station and Lufthavnen station. The couple presented two 2-zones tickets bought at Kongens Nytorv station in zone 01. As the couple was not able to present valid tickets, a fare evasion ticket was issued to each of them, according to the travel regulations.

A journey with the Metro from Kongens Nytorv station to the airport station runs through 3 zones (01, 03, 04). On our information boards are described in Danish and English how to read the zone card and how to buy a ticket. The zones are also colored to make it even easier to buy the number of zones you need. If you still have doubts, you can also choose which station you want to travel to (eg the airport) on the ticket machine, after which you will be presented with the correct ticket option (see the attached file: TVM Fotoserie).

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 zonenfarve.
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.

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.



Kongens Nytorv station is one of the most visited stations in Copenhagen. For the same reason, the station is staffed with uniformed personel every day between 07.00 and 20.00.

At the ticket machines, there are call points that you are welcome to use as there are additional call points around the station. See the photos below:



The exact information board from Kongens Nytorv is attached as a pdf file.

At Metro, we treat everyone equally, the requirement for valid ticket goes for all. No distinction is made, all travels on the same terms. There is thus no special rules for pensioners, children, tourists, students, disabled or any other interest groups - apart from some disability organizations that previously has entered into special agreements for each of their members.

A fare evasion ticket is currently DKK 750 for adults, and is not graduated depending on the reason of the fare evasion ticket. The actual amount is decided by the cooperating transport companies and approved by the relevant authorities.

We are sorry if the complainants feel badly treated, that is not ever our intention. The fact that the complainants received their fare evasion tickets in public, cannot be avoided when on board public transportation.

It is our conviction that we with the information boards, call points and staff at the station have done everything we can to accommodate any passenger who may have questions about anything related to metro transport.

Even though we understand that it may be confusing that things in a foreign country work differently from what you know from home, we are of the opinion that it is not excuse for not having acquired valid tickets.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved