

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0239
- Klageren:** XX
Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21296864
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone samt rykkergebyr på 100 kr. Efterfølgende køb af billet ændrede ikke på dette.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret 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 21. december 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender betalingsoplysninger 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, som bor i Sverige, skulle rejse fra Lergravsparken st. til Halmstad (i region Halland) i Sverige. På Lergravsparken st. kunne hun kun købe billet til Skåne og ikke Halland, hvorfor hun besluttede sig for at købe en enkeltbillet til Lufthavnen, hvorfra hun skulle med DSB Øresund videre til Halmstad.

Ifølge klageren regnede hun med, at en billet til 2 zoner ville være tilstrækkeligt, da rejsen gik fra zone 01 til 03 uden at køre igennem zone 02 (svarende til 1 zone), og derefter fra zone 03 til 04 (svarende til 1 zone).

Efter metroen havde forladt Femøren st. i zone 03, hvor zonen skifter til 04, blev hun ved kontrol kl. 14:41 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone.

Kl. 14:51 købte klageren en billet fra Kastrup/København (F+L) til Halmstad, som kun var gyldig med hendes "RESEKORT". Et "RESEKORT" er upersonligt og kan anvendes af ihændehabereren.



En billet med dette gyldighedsområde kan bruges til rejse i København i omstigningszonerne (F+L), hvilket ifølge Metro Services hjemmeside er zonerne 01+03+04:

Kan jeg køre i Metroen med en Øresundsbillet?

Ja, du kan godt køre i Metroen på en Øresundsbillet. Men der er nogle små ting, du skal være opmærksom på.

Der er forskel på Øresundsbilletterne alt afhængig af, hvilken by i hovedstadsområdet du kører til eller fra. I en parentes på billetten står der enten F+L eller E+F+L.

- Billetter med F+L (udstedt til eller fra København) kan benyttes i Metroen på strækningerne Lufthavnen-Frederiksberg og Vestamager-Frederiksberg.
- Billetter med E+F+L (udstedt til eller fra Valby, eller et andet sted i zone 2) kan benyttes i hele Metroen.

Koderne på billetten står for:

F= Zone 1+3

L= Zone 4

E= Zone 2

Ved klagerens efterfølgende klage til Metro Service fastholdt de den 11. august 2017 kontrolafgiften og fastsatte betalingsfristen til den 1. september 2017.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 5. september 2017 sendte Metro Service hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Den 5. september 2017 indgav hun klage til ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i zone 04 alene forevise en billet som var gyldig i 2 zoner fra zone 01, svarende til zone 01 og 03, men ikke 04.

Kontrolafgiften for manglende gyldig billet blev hermed pålagt med rette.

Den omstændighed at klageren 10 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse købte en billet, som var gyldig med hendes "Resekort" til rejse i de ovennævnte 3 zoner, ændrer ikke herved, da billetten efter rejsereglerne skal kunne forevises på forlangende i kontrolsituationen, og et "RESEkort" er upersonligt og er gyldigt for ihændeberen.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billettens pris, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da betalingsfristen ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

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.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. 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. Kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr., hvis særlige omstændigheder gør sig gældende.

Lov om renter ved forsinket betaling § 9 b: "For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jag skulle åka från Lergravsparken till Halmstad i Sverige, men det gick bara att köpa biljett t Skåne (Halmstad ligger i Region Halland). Jag tänkte att då köper jag biljett t Metron för att sedan köpa tågbiljett (med DSB Öresundstågen) från Copenhagen Airport till Halmstad. Jag tog 2 zoner, uppfattade det som om det räckte och handlade trodde att jag gjorde rätt, men tyvärr uppfattade jag det fel (jag saknade en zon på biljetten). Jag handlade verkligen i god tro, stewarden sa det till mig att han förstod att jag gjorde det och rekommenderade mig därför att överklaga. Jag räknade det som om att det blev 2 zoner; från zon 1 Lergravsparken till 3 (den passerade ingen zon 2) = 1 zon, zon 3 till zon 4 = 1 zon. Min henvendelse till Metron accepterades inte. I min henvendelse om kontrolafgiften skickade jag ett foto på metrobiljetten och på tågbiljetten från Copenhagen airport för att visa att jag har giltiga biljetter och inte medvetet gjort något fel. Jag är alltid noga när jag ska lösa biljetter. Jag har verkligen handlat i god tro och jag är så ledsen över att det blev fel, jag ber så jättemycket om ursäkt. Det blev en zons fel, jag köpte biljett och det handlade inte om att jag skulle komma undan med att betala. Givetvis hade jag gärna betalat de kronor det

rörde sig om för denna zon. Det handlade inte om pengarna, jag trodde att jag gjorde rätt när jag löste biljetten. Det gör mig så ledsen att jag måste betala 750 Dkr i böter när jag hade köpt metrobiljett i god tro (2 zoner istället för 3) samt att jag köpt rätt tågbiljett med DSB/Öresundståg till Halmstad. Jag skickade foto på båda biljetterna till MetroService för att visa att mitt handlande inte var med vilje.

Däremot tycker att jag har blivit fruktansvärt illa behandlad och misstrodd i de svar jag har fått. Jag tycker att tonen i deras svar är kränkande rent ut sagt. Jag behandlas som om jag vore dum och inte förstår någonting och är kriminell. Jag blir ifrågasatt. Hade jag gjort fel medvetet hade jag heller aldrig dragit detta vidare. Hade jag varit utan biljett, då hade det varit glasklart! Varför skulle jag snyda för 10 Dkr? Hade det varit möjligt att köpa biljett ända till Halmstad i Halland (går bara att köpa till städer inom Skåne) hade jag självklart köpt det direkt och inte behövt köpa en biljett till metron och sedan en vidare för Öresundståget.

.....

Jag har full förståelse för att jag har ett ansvar som resenär att se till att ha giltig biljett. Jag har inte haft något uppsåt att fuska. Kontrollanten sa till mig att skriva en klage eftersom jag handlat i god tro. Eftersom jag skulle till Halmstad i region Halland (norr om Skåne), kunde jag inte lösa biljett vid stationen Lergravsparken. Det gick bara att köpa biljetter till Skåne. Jag köpte därför biljett på metron för att åka till Copenhagen Airport för att där kunna lösa en biljett hem till Halmstad, som ju inte ligger i Skåne. Enligt svaret på klagen får jag intryck av att de anser att jag medvetet och med uppsåt löste en biljett omfattande två zoner istället för de tre som krävdes.

Citat "...og vi vil gerne understrege på ny, at vi på ingen måde forholder os til vore passagerer intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta."

Ovanstående upplever jag vara direkt kränkande då jag inte hade någon som helst möjlighet att köpa en biljett från Lergravsparken till Halmstad. Jag skickade in bilder på två biljetter (jag har fortfarande dem kvar), dels från metron och dels från Copenhagen airport. Enligt svaret från MetroService antyder man att det hela är en efterhands- konstruktion av mig. Det sägs att utslaget av klagen grundar sig på fakta, men biljetten vidare till Halmstad är också fakta där det framgår att min avsikt var att åka vidare framgår. Detta har inte beaktats i klagen.

Citat "Fra informationstavlen må vi særligt henlede opmærksomheden på denne tekst: Som sagsbehandleren også har skrevet i vort svar til klager, så kan vi af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne. Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 DKK."

Svaret ovan menar att det grundar sig på fakta, men det jag skrivit i klagen är också fakta. Biljetten vidare till Halmstad är också sakliga fakta. Hur ska jag göra för att bevisa att jag INTE hade uppsåt att omgå rejsereglerna? Det finns ingen rimlig anledning till varför jag medvetet skulle fuska (snyda). Hade jag medvetet gjort fel, då hade jag skämts så mycket och aldrig skickat in en klage.

Ni får nog läsa mycket konstiga saker i klage, men jag lovar att jag inte har omgått rejsereglerna. Jag är alltid noga med att sköta mig och följa lagar och regler som finns i samhället, oavsett land. Jag är uppriktigt ledsen över det inträffade och det gör verkligen ont i mig att bli misstrodd såsom jag har blivit.

Kontrollanten var den som uppmanade mig att klage, jag visste inte ens att det fanns möjlighet att göra det om inte kontrollanten hade berättat det för mig. Han var tvungen att göra sitt arbejde, men han var trevlig och tillmötesgående och jag var givetvis trevlig mot honom. Givetvis respekterade jag att han var tvungen att skriva kontrollavgift, men han hade inte befogenhet att ta beslut.

Det kan tyckas konstigt att jag skriver ett så långt brev, men jag känner mig så hjälplös när jag inte blir trodd och det känns som om man uppfattar mig som en lögnare genom de svar jag har fått.

Jag ber Er att även beakta biljetten vidare till Sverige som bevis och fakta i denna överklagan. Det finns ingen logisk förklaring till varför jag medvetet skulle omgå rejsereglerna för cirka 10 danska kronor. Jag är

en helt vanlig människa som av misstag har gjort ett fel. Jag tittade på tavlan med zonerna och var övertygad om att jag gjorde rätt. Med en önskan om empati, jag är ingen ond person.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 bemanded 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 9. august 2017 kl. 14:41 efter toget havde forladt Femøren station (zone 03) med retning mod Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste en 2 zoners billet indkøbt i zone 01. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt læse:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

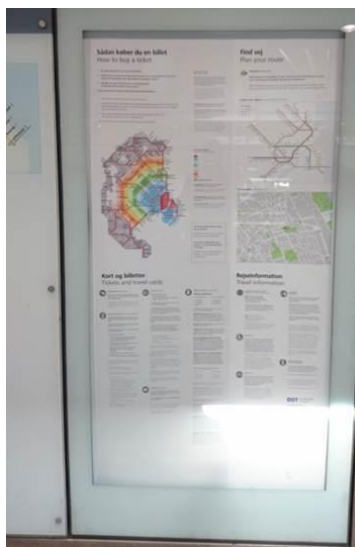


Når man, som klager gjorde, starter sin rejse til Lufthavnen fra Lergravsparken station rejser man gennem 3 zoner og skal have billet til alle 3 zoner. Nedenstående foto er af billetautomaten på Lergravsparken station, (vi har også vedhæftet fotoet som pdf-fil, så man kan bedre se detaljerne). Informationstavlen på billetautomaten viser, at Lergravsparken er placeret i zone 01 (rød zone) og Lufthavnen i zone 04 (lysblå zone). Informationstavlen viser også, at man for at komme fra Lergravsparken til Lufthavnen rejser gennem zone 03 (mellemlå zone). Samme information gentages på billetautomatens display om end uden farvemarkeringer.



På displayet har passageren i stedet mulighed for aktivt at vælge hvilken station man ønsker at rejse til, hvis man er i tvivl om hvordan man tæller zonerne. Vi har vedhæftet en pdf-fil (TVM fotoserie) med flowet på displayet. I fotoeksemplet er skærmtæksten på engelsk, men findes selvfølgelig også på dansk på automaten.

Ud over informationen på selve billetautomaten er samme information, samt yderligere vejledning, at finde på den store informationstavle, der er opsat på alle stationer. Herunder er indsat et foto af informationstavlen på Lergravsparken og vi har også vedhæftet den pdf-fil for detaljer.



Fra informationstavlen må vi særligt henlede opmærksomheden

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.

på denne tekst:

Som sagsbehandleren også har skrevet i vort svar til klager, så kan vi af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne. Vi beklager at klageren er blevet så ked af det, og vi vil gerne understrege på ny, at vi på ingen måde forholder os til vore passagerers intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta.

Vi behandler alle passagerers ens og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00561765 på 750 DKK.

I vort mailsvar til klager af 11. august skriver sagsbehandleren afslutningsvis således: *'Har vi ikke senest tre uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.'*

Fristen for indsigelse/betaling var således den 1. september og vores bogholderi har derfor sendt en betalingspåmindelse til klager lydende på 100 DKK foruden hovedstolen på 750 DKK (se vedhæftede fil).

Hvis Ankenævnet har modtaget indbetaling af klagegebyret inden den 1. september annullerer vi naturligvis betalingspåmindelsen

....

Vi har gennemlæst klagers kommentarer meget nøje, men kan ikke forstå hvordan klager kan udlægge vort svar af 6. september, som en anklage om snyd. Vi synes, at vi i svaret har forsøgt, at understrege, at vi på ingen måde forholder os til årsagen til manglende rejsehjemmel, men udelukkende til det faktum, at klager ikke havde gyldig billet til den zone hvor hun blev billetteret.

Og vi gentager gerne, at vi ikke betragter klager som en snyder, og vi beklager, at klageren er så ked af det. Hvis vi, i al venlighed, må udtrykke os helt enkelt... så har man enten gyldig billet eller også har man ikke. Det er ikke muligt for os, at vurdere om årsag og god tro, og da kravet om gyldig billet gælder for alle fastholder vi stadigvæk betalingen af denne afgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand