

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0016
Klageren:	XX Tyskland
Indklagede: CVRnummer:	Metro Service I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift grundet udløbet billet. Klageren troede, at han kunne købe billet om bord på metroen.
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 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, 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 er bosiddende i Tyskland, rejser jævnligt til København på forretningsrejse.

Ifølge klageren har han altid taget toget fra lufthavnen til centrum, hvilket han også gjorde på denne tur den 9. november 2017.

På returrejsen til lufthavnen den 11. januar 2018 ville han for første gang bruge metroen, men han kunne ikke finde nogen billetautomat på Nørreport st., og da han havde travlt, ville han betale om bord på metroen i stedet for.

På strækningen mellem Femøren st. og Lufthavnen st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han fremviste en 3-zoners billet fra Lufthavnen, som var udløbet den 9. november 2017 kl. 22:39, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Billetten så således ud:



Klageren anmodede den 11. januar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 15. januar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at information om billetter, gyldighed og zonesystemet er tilgængelig på engelsk på alle stationer.

Det er uafklaret om klageren har taget elevatoren eller trapperne ned til perronen.

Metro Service har i en tidligere sag (2017-0274) fremlagt billeder, der dokumenterer, at det på døren til den pågældende elevator står angivet både på dansk og engelsk, at elevatoren ikke stopper ved billetautomaterne, og at man skal benytte den anden elevator for at komme til disse. De

har derudover henvist til, at der på gadeniveau er to 7/Eleven butikker, hvor man kan købe billetter.



Den anden elevator, som stopper ved billetautomaten, har følgende skiltning inde i elevatoren:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han var steget ombord på metroen uden at have købt billet. Den billet, som han fremviste, var udløbet to dage forinden, hvilket fremgik af billetten. Selv om billetteksten var på dansk, er der efter ankenævnets opfattelse intet på billetten, som indikerer, at den skulle være gyldig til rejse to dage senere.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren efter ombordstigning måtte have kunnet konstatere, at der ikke var mulighed for at købe billet i en automat om bord på metroen. Klageren burde derfor ikke været blevet om bord på metroen, men skulle være steget ud for at købe billet straks derefter. Klageren undlod dette og blev i stedet på metroen syv stop, hvorefter han blev kontrolleret.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren troede, at han kunne købe billet hos stewarden, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren som følge af selvbetjeningsprincippet burde have undersøgt nærmere, hvilke krav, der stilles til billettering og ikke blot være steget om bord på metroen uden nogen rejsehjemmel.

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.

Ankenævnet bemærker, at det på Nørreport st. ikke er muligt at købe billet i 7-eleven, men i billetautomaterne og i det bemandede billetsalg på hverdage mellem kl. 9 og 17, jf. DSB's hjemmeside om Nørreport st.:

Åbningstider			
DSB 7-Eleven (uden billetsalg)		DSB Salg & Service	
Mandag - fredag	Døgnåbent	Mandag - fredag	09.00-17.00
Lørdag - Søndag	Døgnåbent	Lørdag - Søndag	Lukket
DSB 7-Eleven Perron (uden billetsalg)			
Mandag - torsdag	06.00-24.00		
Fredag	Døgnåbent		
Lørdag	Døgnåbent		
Søndag	00.00-21.00		

Klageren havde derfor mulighed for at henvende sig dér og søge rådgivning om billettering. Ankenævnet bemærker i lighed med tidligere afgørelse vedrørende samme problematik, at der kun på den elevator, som ikke kan benyttes ved billetkøb, er en engelsk tekst, hvorimod den elevator,

som rent faktisk skal benyttes, hvis man skal købe billet, ikke har nogen tekst på engelsk om, hvor billetter kan købes, men et lille piktogram, som ikke er nemt forståeligt.

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 fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, 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 passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, 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.

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 DKK mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Dear Appeal Board,

I have explained my situation in the above-mentioned matter to the Metro Customer Services according to the procedure for complaints on 2018-01-11.

Please find my explanation attached for your information.

I have received a reply to my explanation from the Metro Customer Services on 2018-01-15.

Please find the reply from the Metro Customer Services attached for your information.

The reply from the Metro Customer Services to my explanation is a standard reply which is not referring at all to my explanation.

In this context I would like to mention that I have the impression my explanation was not read or not handled seriously.

I kindly ask you to review this case and to consider my situation.

I was never travelling in my life without a valid ticket until using accidentally the metro in Copenhagen for the first time. Please consider the special circumstances for your review of this case..."

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 11th of January 2018 at 17:32 between Femøren station and Lufthavnen station. The complainant presented an expired ticket purchased 2 days earlier. As the complainant was not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

In his inquiry to the Metro, the complainant explains that during the past 30 years he has often traveled between Hamburg and Copenhagen by air, but has never previously used the Metro to get from the Airport to City.

The complainant also explains that he could not find a ticket machine at Nørreport station and that he therefore boarded the train without a ticket. The complainant apologizes for his confusion and asks us to cancel the charge, as he promises it will never happen again.

In his inquiry to the Board of Appeals, the complainant expresses that he does not believe that we have handled his inquiry seriously and furthermore believes that his particular situation is so special that we should cancel the fare evasion ticket.

Firstly, of course, we have both read the complainant's inquiry carefully and of course also treated it seriously, but we do not agree that there has been such a special situation that should result in cancellation of the fare evasion ticket.

Nørreport station is a major station in the heart of Copenhagen. In addition to Metro's own 2 ticket machines, which you pass on the way down to the metro platform, Nørreport station is also provided with several DSB's ticket vending machines similar to those known to the complainant from the airport. Two 7-Eleven stores with ticket sales are also available at Nørreport. In addition to the yellow call points, which can be used 24 hours a day, Nørreport metro station is also staffed with uniformed personnel, 7 days a week between kl. 07 - 20, who gladly answer all questions.

As the complainant himself states that he has traveled regularly in Copenhagen for the last 30 years, we wonder that he assessed that there was no need for a ticket to travel with the Metro. Since we also believe that there are ample opportunities for both buying a ticket at Nørreport station and / or seeking advice and guidance, we do not believe that there are special circumstances in the specific case and therefore maintain our requirement for payment of fare evasion ticket no. [...] of DKK 750, -"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand