

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0070
Klageren:	XX 2100 Kbh. Ø
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på billet købt ombord på bus
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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:

Ifølge klagerens oplysninger til ankenævnet skulle han den 9. marts 2018 for første gang fra sin nye bopæl på Østerbro til lufthavnen. Han rejste med buslinje 184 fra Østerbro for at skifte til metroen på Nørreport mod lufthavnen. Han er nordmand og bad på norsk chaufføren om en billet "til Kastrup", lagde 50 kr. og betalte 26 kr. Han fik derefter udstedt følgende 2-zoners billet:



Fra zone 02 til Lufthavnen (Kastrup) kræves imidlertid en billet til 3 zoner.

Klageren skiftede til metro og blev kl. 9:00 efter Kastrup st. i zone 04 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Stewarden anførte i en note, at ifølge klageren havde buschaufføren sagt, at der var 2 zoner til Lufthavnen fra zone 01.

Allerede kl. 09:31 indsendte klageren en klage til Metro Service og gjorde gældende, at han var steget på bussen på Emdrupvej, og at det var første gang, han tog bussen derfra, hvorfor han ikke havde forstået zonereglerne, og at det var buschaufførens skyld, at han havde fået udstedt en forkert billet. Metro Service spurgte, hvilken buslinje klageren var rejste med, og han oplyste "buslinje 184 eller 185 til Nørreport st." Metro Service bad ham derpå oplyse om den eksakte bus og stoppested. Klageren svarede, at det var fra stoppestedet Lyngbyvej, men at han ikke var klar over hvilken linje, da begge linjer kørte til Nørreport. Derefter bad Metro Service om en kopi af busbilletten, hvor man kan se i hvilken bus, den er udstedt. Klageren havde ikke længere billetten, men oplyste, at han havde lagt 40 kr. og sagt, at han skulle til Kastrup Lufthavn.

Den 14. marts 2018 fastholdt Metro Service kontrolafgiften på baggrund af selvbetjeningsprincippet, og fordi klageren havde manglet 1 zone, og at der på informationstavlerne på stationen var opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Af disse fremgik det, at man

på korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort skal betale for antallet af zoner (farvezoner), som man kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, når man har behov for hjælp og vejledning, samt at busselskabet ikke kunne hjælpe, når klageren ikke havde billetten.

Klageren skrev derpå til Metro Service, at han havde lagt 50 kroner til chaufføren og klart og tydeligt sagt "Kastrup Lufthavn", hvorefter chaufføren udskrev billetten og tog 26 kroner. Der var ingen information på bussen om, hvor mange zoner man skal betale for at komme til Kastrup. Han havde ingen problemer med at have betalt de yderligere 10 kr. for en ekstra zone.

Metro Service svarede, at de havde bedt klageren om specifik information vedrørende nummeret på bussen samt kopi af billetten for at kunne kontakte busselskabet for at få dokumenteret, at klageren var blevet fejlinformeret af buschaufføren. Da klageren ikke havde kunnet fremsende disse oplysninger, havde Metro Service ikke mulighed for at undersøge sagen nærmere.

Under den efterfølgende ankenævns sag sendte Metro Service klagerens oplysninger om buslinje til Movia, som svarede:

„

Jeg har undersøgt sagen hos det private busselskab, der betjener linjen for Movia, og som har chaufføren ansat. Den ansvarlige leder oplyser:

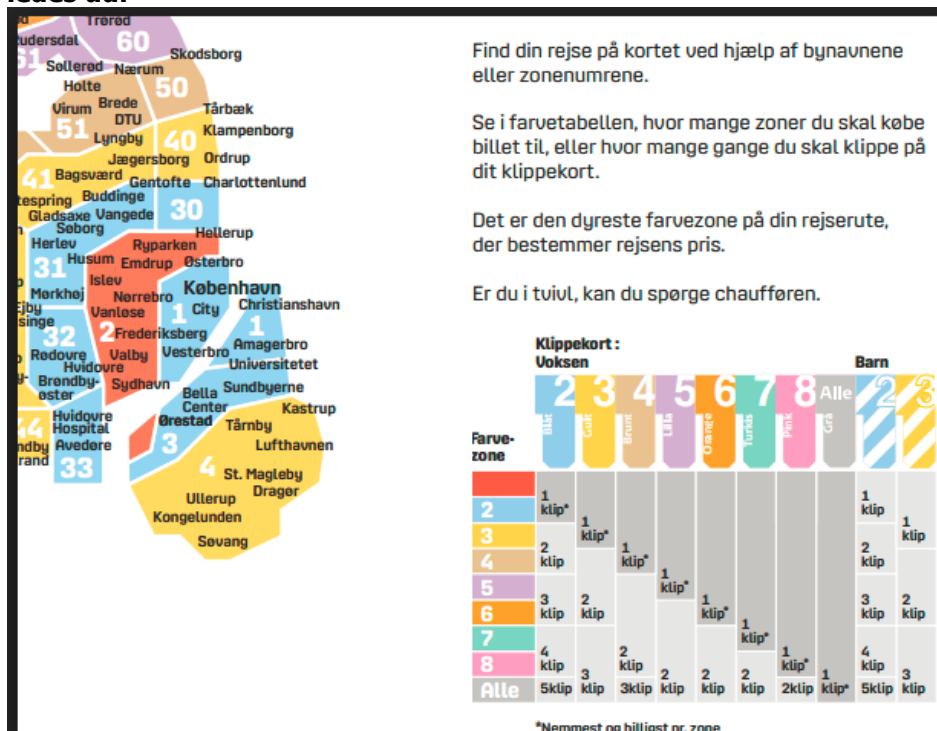
Vi har snakket med chaufføren som ikke huske denne episode da det jo er om et billetsalg for over en måned siden.

Men hvis kunden er stået på ved Emdrupvej, er det i zone 2, hvis kunden har bedt om en billet til lufthavnen, er der blevet solgt 3 zoner, dog er det sandsynligt at kunde enten har sagt to zoner eller bare bedt om en billet, og så er der solgt to zoner da det oftest er det kunderne beder om.

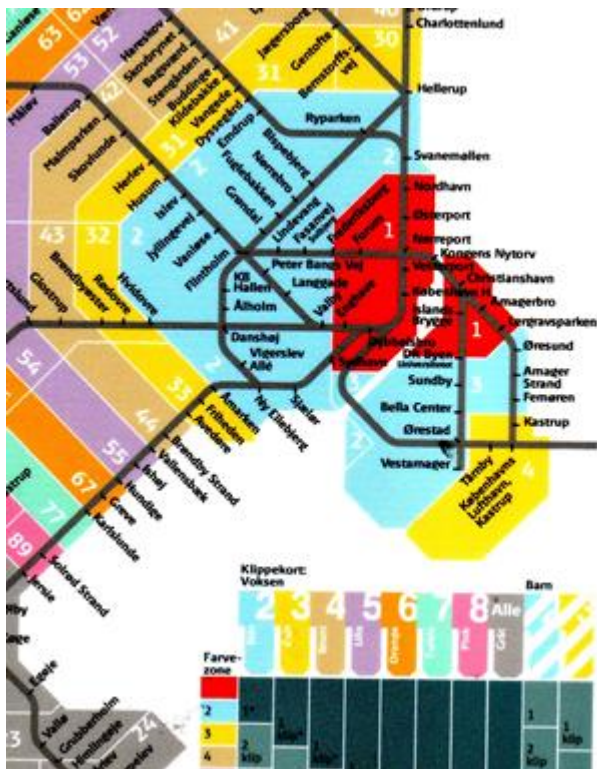
Men den konkrete sag huskes ikke.

„

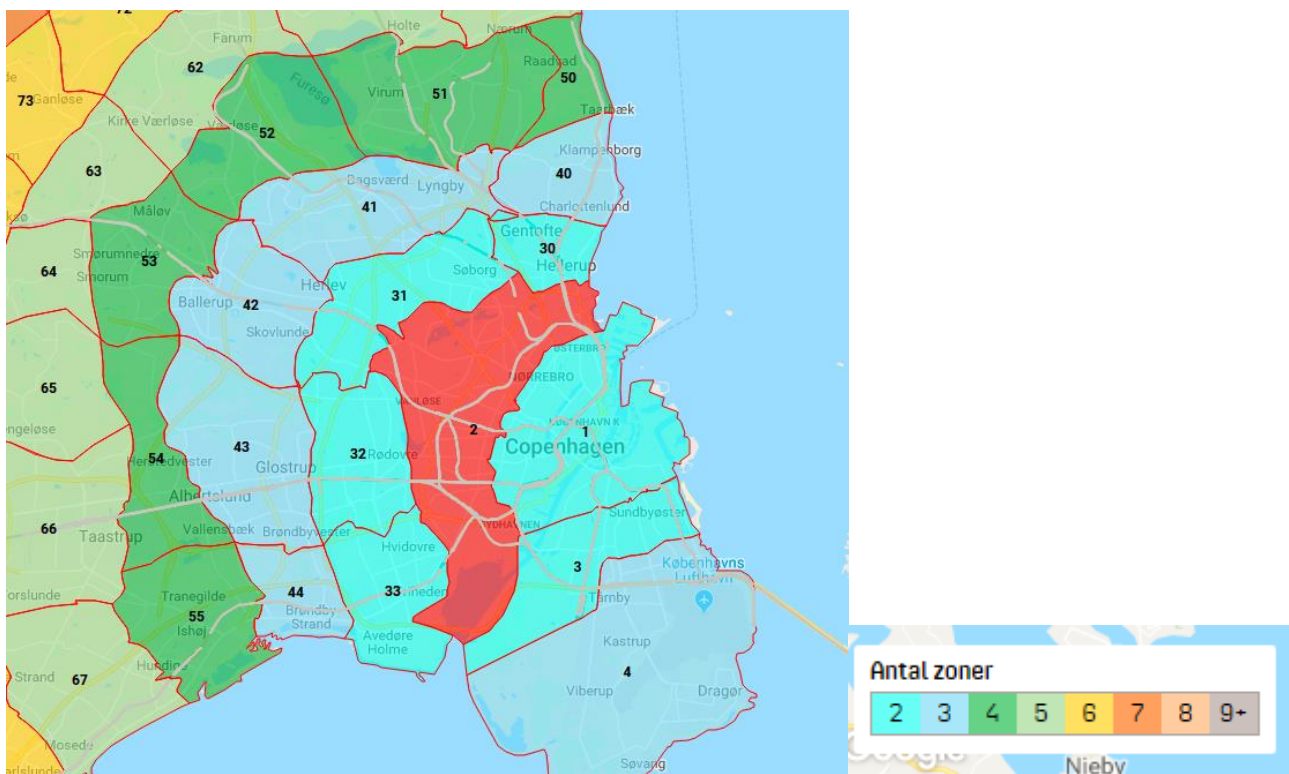
Når passagerer står ved et busstoppested i zone 02, ser zonekortet for hovedstadsområdet således ud:



Når passageren omstiger til Metro på Nørreport st., ser zonekortet således ud:



På DOT's hjemmeside, ser zonekortet fra zone 02 således ud:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen i metroen en 2-zoners billet, som er gyldig til rejse i 2 "zoneringe". Billetten var således gyldig til rejse i zone 02, 01 og 03, jf. zonekortet ved stoppestedet og zonekortet på DOT's hjemmeside.

Kontrolafgiften i zone 04 blev derfor pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at lægge klagerens oplysninger om, hvad han oplyste til buschaufføren, da han bestilte billetten, til grund.

Herefter og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling for billetens pris, samt da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at købe billet til det korrekte antal zoner, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at klageren både ved stoppestedet og også ved omstigningen til metroen kunne have orienteret sig om antal zoner. Klageren kunne derpå i zone 01 have tilkøbt en billet til 1 zone, hvorefter han ville kunne rejse i en yderligere "ringzone" ud over grundbillettens gyldighedsområde, svarende til zone 04.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører blandt andet følgende:

”Jeg tok buss 184 fra Emdrupsvej,(Lyngbøvej) kl 8.14, fredag 9.mars. Jeg sa til buss sjåfør at jeg skulle til Kastrup. Jeg bestlate og fikk billett. Da jeg tok Metro videre, fremviste jeg billett til kontrollør – han fortalte meg at det manglet en sone. Dvs at jeg hadde betalt 10,- for lite og gav meg kontrollavgift på 750,- han ba meg videre ta kontakt med Metro Kundeservice. Dette gjorde jeg, men de anholder saken fordi jeg ikke har bussbilletten jeg viste til kontrolløren på Metroen.

At jeg skal belastes fordi buss sjåføren har tastet inn feil sone og derav 10,- i mindre beløp, synes jeg ikke er riktig. Kanskje bussjåføren (som ikke var etnisk dansk) har misforstått hva jeg sa, men ordet Kastrup er meget likt på dansk, selv om jeg uttalte dette tydelig og klart på norsk. Jeg gav ham 50,- og betalte 26,- for billetten. Videre var det ingen informasjon på bussen om hvor mange soner jeg skulle ha for å komme til Kastrup. Så jeg levde i god tro på at alt var ok.

Jeg har ingenting å tjene på å unnlate å betale 10,- for å komme meg til flyplassen. Men som student i København er 750,- meget mye for meg. Det er dyrere enn hva jeg betale i flybillett tur retur København/Bergen!

Jeg håper dere kan se rimeligheten i denne misforståelse, og at jeg ikke må betale kontrollavgift. Metro kundeservice ville ikke gi meg medhold i all den tid jeg ikke har selve bussbilletten jeg viste til kontrolløren på Metroen, kl.8.55.”

Yderligere har klageren anført, at han ikke var opmærksom på busnummer og endestation, da han blot skulle til Nørreport st., hvor han skulle skifte til metro. Uanset om han havde lagt 40 eller 50 kr., havde han kunnet betale for 3 zoner.

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 de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 9. marts 2018 på strækningen Kastrup station (zone 04) – Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste en 2 zoners busbillet indkøbt i zone 02. For at komme fra zone 02 til zone 04 kræves minimum en 3 zoners billet (man rejser gennem zonerne 02, 03 og 04). Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler. Stewarden tog et foto af den fremviste billet, men desværre kan man kun se zoner og tidspunkt. [udeladt, da er gengivet under sagens fakta]

Klager oplyser i sine henvendelser, at det var buschaufføren, der solgte ham en forkert billet, og at det var årsagen til at han (klager) ikke havde korrekt antal zoner.

Klager sendte sin første henvendelse til os allerede 32 minutter efter han havde modtaget sin kontrolafgift. Og cirka 2 timer senere sendte sagsbehandleren første svar til klager hvor vi bad om yderligere oplysninger for at kunne undersøge sagen hos busselskabet Movia. Samme aften svarede klager tilbage, at han ikke kunne huske om han var med bus 184 eller bus 185 ligesom han ikke kunne huske bussens endestation. Til trods for de sparsomme oplysninger mailede vi klagers henvendelser, samt det foto stewarden havde taget af billetten til Movia (se vedhæftede pdf-fil).

Desværre kunne Movia ikke hjælpe ud fra de forhåndenværende oplysninger og sagsbehandleren skrev derfor til klager igen den 12. marts og bad ham være mere præcis og - efter atter at have talt med Movia - igen den 13. marts og bad klager om en kopi af billetten. Senere den 13. marts svarede klager således tilbage:

13-03-2018 16:57:17 Web : Nei, jeg har ikke længre min billett, jeg husker bare at jeg la 40kr på bordet og sa at jeg skulle til Kastrup Lufthavn.

Peter

Vi undrer os lidt over, at klager ikke har gemt den billet, som er hele omdrejningspunktet i nærværende sag, ligesom vi også er lidt forundrede over, at klager ikke kan huske hvilken bus han steg på og hvorhen den kørte.

Derudover hæfter vi os ved, at klager i sin fjerde henvendelse til os skriver, at han blot husker, at han lagde 40 kroner i bussen, mens klager i henvendelsen til Ankenævnet skriver "*Jeg gav ham 50,- og betalte 26,- for billetten*".

Her må vi tilføje, at en 2 zoners billet ikke koster 26 kroner, den koster 24 kroner.

Da oplysningerne fra klager er divergerende og sparsomme er det bydende nødvendigt, at kunne undersøge sagen hos Movia, og dermed, om muligt, at få indblik i hvordan situationen i bussen forløb og hvorledes dialogen mellem klager og chauffør udspillede sig. Fra tidligere forespørgsler hos Movia har vi erfaret, at deres buschauffører – ligesom vores stewards – er grundigt oplært i zonesystemet og derfor ikke er tvivl om, hvor mange zoner, der skal købes til en konkret rejse. Men som nævnt tidligere skal vi have mere præcise oplysninger for at Movia kan svare – og det allerbedste vil være om billetten kan tilvejebringes da den indeholder præcise oplysninger om buslinje og chauffør.

Hvis klager kan finde billetten vil vi gerne foranledige en ny forespørgsel hos Movia, blot må vi bringe til erindring, at jo længere tid der går, des mere vanskeligt vil det blive eventuelt, at få verificeret klagers ud-sagn.

Hvis ikke der fremskaffes mere nøjagtige oplysninger må vi blot forholde os til sagens fakta, som er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 04 hvor han blev billetteret, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00727xxx på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand