

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0142
- Klageren:** XX og YY
Prag, Tjekkiæt
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift til dem hver på 750 kr. grundet rejse på billet, som var udløbet 1 minut efter sidste stigning
- Parternes krav:** Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne og gør gældende, at de havde købt billetterne dagen før for at rejse med toget til lufthavnen for at være sikre på at have gyldig rejsehjemmel, når de skulle nå deres fly, men at de sov over sig og måtte rejse med metroen, som tog længere tid, hvorfor billetterne nåede at udløbe undervejs
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kontrolafgifterne og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klagerne har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne, som er fra Tjekkiet, var på ferie i København, hvorfra deres fly hjem afgik den 16. juni 2019 kl. 08:30.

Ifølge klagerne havde de planlagt at tage et tog til Lufthavnen st. fra Ørestad st., som de boede tæt på, og for at være sikre på at have gyldig rejsehjemmel, købte de DSB-billetten dagen før hjemrejsen. Billetten var gyldig fra zone 03 den 16. juni fra kl. 6:00-07:15 i 2 zoner:



Imidlertid sov klagerne over sig, og da de kom ned på Ørestad st., ville næste tog først afgå mod lufthavnen kl. 07:50, hvilket var for sent, da check ind skulle ske senest kl. 08:00. De besluttede sig derfor for at tage metroen til lufthavnen. Dette kræver, at man skifter metrolinje på Christianshavn st.:



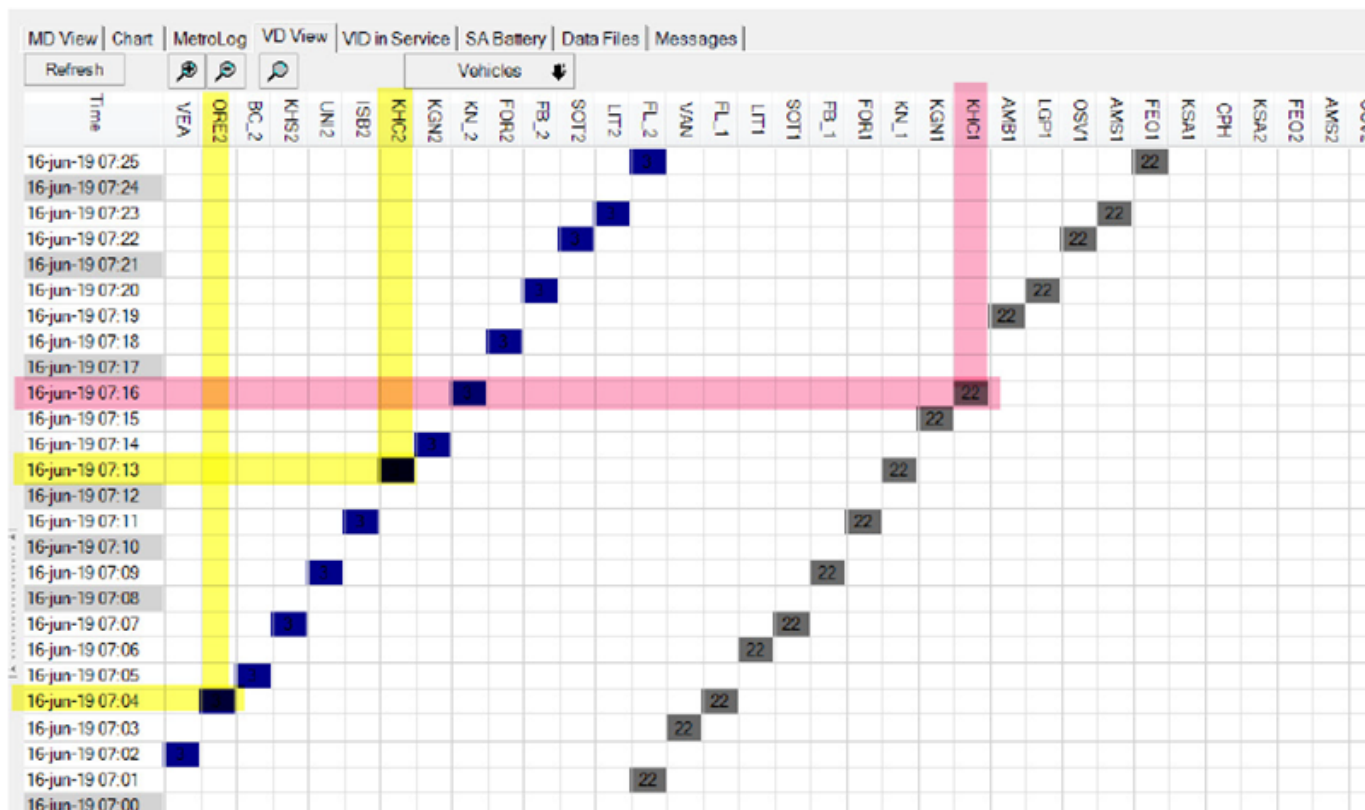
Klagerne steg derfor om bord på metroen, skiftede linje og ved kontrol efter Amager Strand st. i zone 03, blev de kl. 07:25 hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel.

De anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne, men Metro Service fastholdt disse den 18. juni 2019 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, oplysninger til passage-rerne på engelsk på stationerne, at de behandlede alle passagerer ens og ikke kunne tage i be-tragtning, at klagerne havde sovet over sig og skulle nå et fly.

Klageren indbragte derpå afgørelsen for ankenævnet.

Under ankenævns sagen har sekretariatet spurgt Metro Service om det eksakte tidspunkt, hvorpå metroen forlod Christianshavn st., som var sidste påstigningsstation.

Metro Service har fremlagt teknisk logbog og anført, at det af denne fremgår, at metroen forlod Christianshavn st. kl. 07:16, og at de derfor må have været med metroen fra Ørestad st. kl. 07:04. firkanter.



Metro Service har endvidere gjort gældende, at billetens zoneantal ikke var gyldigt til den foretagne rejse, der gik gennem zone 01, 03 og 04, når billetten kun var gyldig i 2 zoner.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Vedrørende zonesystemet fra DOT's hjemmeside:

"Zonesystemet bygger på nogle grundprincipper, som er beskrevet nedenfor.

Zoneinddelingen

Det fælles pris- og zonesystem på Sjælland betyder, at du frit kan stige om mellem busser, tog og metro på samme billet eller kort, blot det sker inden for de zoner, de omfatter, og inden for den tid, de er gyldige til.

For rejser på korte enkeltbilletter og mobilklippekort gælder princippet om ringzoner.

Ringzoner – billet og mobilklippekort

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser og/eller mobilklippekort, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, du starter i. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser eller mobilklippekortet. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. ...”

Fra Vejledningsdokumentet om billetter i DOT’s område:

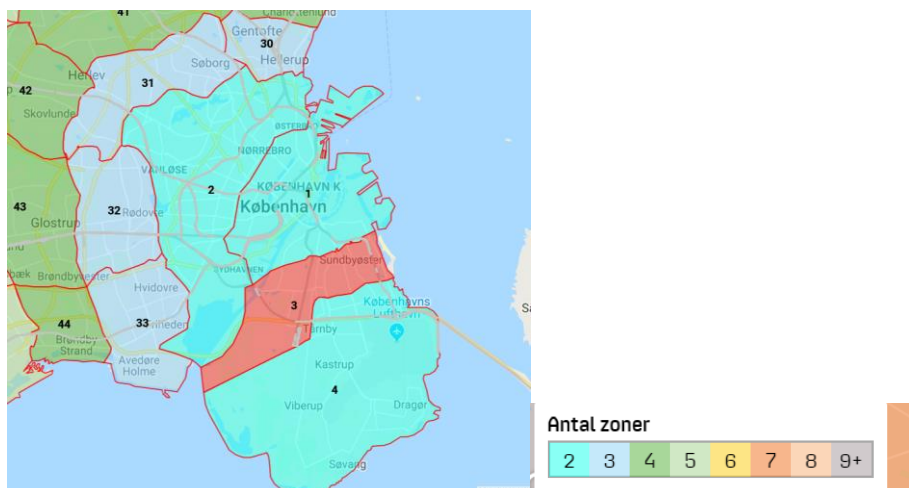
”Fra Svanemøllen til Friheden

Du ”kaster stenen ud” i zone 2. Det er zonen, du starter i og rejsens centrum. Uden om danner der sig ringe: Første ring uden om er alle de zoner, der støder op til startzonen.



Første zoner dækker både zone 1 og zone 33. Du kan altså rejse fra zone 2 til zone 33 gennem zone 1, når du har billet eller klip til 2 zoner (startzonen og første zoner).”

Vælger man på DOT’s hjemmeside zone 03 som udgangspunkt for en billet til 2 zoner, kommer nedennævnte zonekort frem, hvoraf det fremgår, at man kan rejse i såvel zone 01, 02, 03 og 04:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ifølge "ringzonesystemet" i DOT's område har passagerer, der køber en billet med startzone i zone 03, mulighed for at rejse ubegrænset inden for den røde og den turkise farves zonenumre, svarende til zonerne 01, 02, 03 og 04. Hermed er det ankenævnets opfattelse, i modsætning til hvad Metro Service gør gældende, at den foreviste billet *zonemæssigt* var gyldig til den foretagne rejse med metroen gennem zone 01, 03 og 04.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerne steg på metroen på Ørestad st. kl. 07:04, imens billetterne var gyldige. De skiftede derpå metrolinje mod Lufthavnen, som ifølge Metro Service afgik fra Christianshavn st. kl. 07:16 – 1 minut efter billetens udløb kl. 07:15.

Det følger af Vejledningsdokumentet for DOTs område, at *efter mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt inden for gyldighedsområdet, så længe der ikke skiftes transportmiddel undervejs.*

Det er ankenævnets opfattelse, at dette må forstås som et forbud mod at skifte mellem transportformerne bus, tog og metro, men ikke til samme transportform, når dette foregår i fremadskridende retning.

Der er ikke grundlag for at stille passagerer med enkeltbilletter købt i automat eller billetsalg anderledes end passagerer med mobilbilletter.

Herefter finder ankenævnet, at det afgørende tidspunkt i relation til bedømmelsen af, om billetterne var gyldige ved kontrollen, er, hvornår klagerne steg på metroen på Ørestad st.

Efter Metro Services egne oplysninger skete dette kl. 07:04 – altså mens billetterne var gyldige. Herefter var det ikke berettiget at pålægge de to kontrolafgifter til klagerne, og Metro Service skal frafalde disse.

Herudover skal Metro Service som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet.

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 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, præciseres hjemmelen til at udstede 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 på 750 kr. for voksne.

Fra vejledningsdokumentet om påstigning:

Gyldighed – Tid

Billetter til korte rejser kan bruges til et ubegrænset antal rejser inden for den tid og de zoner, den er gyldig i. Den sidste påstigning skal ske, inden billetten udløber, og billetten skal være gyldig, når bussen eller toget ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen.

Her er to eksempler:

- Billetten/kortet udløber kl. 13.00. Bussen eller toget skal køre kl. 12.59 efter køreplanen, men kører først kl. 13.02. Billetten/mobilklippekortet gælder alligevel.
- Billetten/kortet udløber kl. 13.00. Bussen eller toget skal køre kl. 13.02 efter køreplanen. Billetten/mobilklippekortet gælder ikke, selvom man står på inden udløbet. Rejser du på en mobilbillet, skal den være modtaget inden første påstigning.

Efter mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt inden for gyldighedsområdet, så længe der ikke skiftes transportmiddel undervejs. Billettens tidsgyldighed er anført på billetten. Enten med tidsgyldighed pr. købte antal zoner eller med start- og/eller udløbstidspunkt.

Metroen og bl.a. A-bussen kører med faste intervaller. Det betyder, at det her er påstigningstidspunktet, der bestemmer, om billetten er gyldig. Hvis transportmidlet ikke forlades ved ankomst til endestation, betragtes afgang herfra som ny påstigning.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klagerne anfører følgende:

„We would like to ask your wife to forgive the fine we received on the subway on 16/06/2019. We got the fine because we got expired ticket (20 minutes estimate), We had the ticket (for train) about 20 minutes long. I can't show you a ticket because it was confiscated by your inspector Unfortunately. However, we have always bought our tickets for our entire visit to Denmark, as we attached a history of our accounts. Today, We didn't have a ticket today because we fell asleep in the morning and hurried to the airport. We originally bought a train ticket, see. account history [navn udeladt], transactions OSB ORESUND OREST. We were supposed to travel at 6.30 from OREST to the airport. But we were asleep and so the first train to the airport was at 7.50 and we left at 8.30 am and GATE closed at 8.00 am. For this reason, we were in minutes. We ran to the subway, which was just coming from OREST. and because we didn't know how long the subway was taking to the airport (we took the first flight from the airport to the hotel by train) and we were in a considerable time, so we couldn't afford to take any train. The same was true for the CHRISTIANSEN interchange. So we ask you to forgive a fine, because the amount of 750, - DKK is for us as tourists from the Czech Republic 4x and 8 times, respectively. As a further proof of the unfortunate coincidence and not the calculated purpose, we also send a photocopy of our return flyc ticket.

Throughout your visit to your city, we certainly did not behave like passengers (black passengers) who do not know the rules or are unwilling to respect the rules and pay for the public services provided under these rules. Our only offense was the fact that we were asleep and very rushed to catch the plane. Nevertheless, we had the ticket back for the journey, but for reasons described above, it had unfortunately expired.

Believe us that having such a nice trip with such an unnecessary fine was definitely not our intention.“

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 and on Din Offentlige Transport - <https://www.rejekort.dk/~media/rejekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> 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, the complainants, a couple from the Czech Republic, was met by a steward inspecting tickets on the 16th of June 2019 at app. 07:25 between Amager Strand station and Lufthavnen (Airport) station. The complainants presented a 2 person DSB-ticket that had expired (see attached photos from PDA). As none of the two travelers had a valid ticket, a fare evasion ticket was issued to each of them according to the travel regulations.

The couple stated in their (similar) inquiries to Metro that they had slept too long and that they were well aware that their tickets had expired, but that they were afraid not to catch their flight and that they therefore just jumped aboard the first possible train towards the airport without buying new tickets. The couple explains that they are not scammers who deliberately try to avoid buying tickets, but that all was simply due to unfortunate circumstances.

Although we understand that you can sleep too long and therefore are afraid of not catching your flight, we do not think it can be excusable for not having purchased a valid ticket before boarding.

We would like to emphasize that we definitely do not consider passengers without a valid ticket as calculating scammers; we only relate to whether or not a valid ticket can be presented. We treat all our passengers the same, the requirement for a valid ticket applies to everyone regardless of whether you are a child or adult, senior or student, resident or tourist or anything else.

Since the missing/invalid tickets are not due to any reasons that lie within Metro's area of responsibility, but only to the couple sleeping too long, in the present case there is no evidence to either write down or write off the two fare evasion tickets why we maintain our claim for payment of both fare evasion tickets on each DKK 750, - total DKK 1,500, -."

Hertil har klagerne svaret:

„The reactions of metro workers and the attached documents show that our claim to pay the return trip to the airport is confirmed. We are referring in particular to the attached photos FROM PDA - DOTZone Billet, which confirms that we had tickets. But the expired tickets, which were only 10 minutes! This is to say that we have paid your transport companies the cost of transport to the airport. We used DSB before because the airport worker (METRO) told us that we could use the tickets with each other (METRO / DSB) and that the train journey to ORESTAD was faster. We paid our whole weekend stay honestly for all metro and train trips. We understand the statement and approach of metro workers. Their job is to arrange transportation and guard the black passengers. However, in this case, we still dare to assume that we black passengers were not. Throughout the METRO approach, we lack a human approach, perspective. Therefore, we ask you once again to look at our case not as an unwillingness to adhere to your rules, but as people who have fallen into the time pressure that caused this inconvenience.

I attach the following documents to the response:

Case Description - A timeline that explains why we were in a hurry and used the metro instead of a train.

Proof of payment for all trips we made in Copenhagen over the weekend.

Copy of Train Tickets - originally planned return journey by train to the airport.

Tickets - showing how much GATE was closed and how much we flew back.

we did not know how long the subway journey to the airport took. This is because we took the first route from the airport by train.“

Til dette har indklagede tilføjet:

“The complainants received their fare evasion tickets in train number 22, at app. 07:25 after the train had left Amager Strand in the direction towards the airport. Train 22 left Christianshavn station at 07:16. The complainant's ticket expired at 07:15.

The complainant explains that they took the metro at Ørestad station because they had over slept and therefore did not catch their planned departure with the Øresund train. In order to be able to change to train number 22 at Christianshavn station, the complainant must have been on train number 3 departing from Ørestad at 07:04.

At 07:04 the complainant's DSB ticket was valid so far, but the ticket had expired when they boarded the metro at Christianshavn station at 07:16. If you board the train before the ticket expires, you can continue your journey provided that you stay on the same train, it is not allowed to change.

We have attached a pdf-file with transcript from the technical logbook.

Apart from the expiry of the complainant's ticket, they also did not have the zones needed to travel by metro from Ørestad to the airport. You cannot take a metro train directly from Ørestad to the airport. You have to change trains from M1 to M2 at Christianshavn station, which is located in zone 01. Thus you travel through zones 03, 01 and 04 - thus 3 zones in total.

But the complainant had bought a ticket for the Øresund train, which runs a more direct route to the airport and therefore only passes through zones 03 and 04 - thus 2 zones.

We very much would like to emphasize once again that we do not consider passengers without a valid ticket to have ulterior motives, but we also do not believe that Metro can be held responsible for oversleeping."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand