

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0232

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 100 kr. grundet rejse med cykel i metroen uden cykelbillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke er tilstrækkeligt tydeligt oplyst, at der kræves cykelbillet for at medbringe en cykel i metroen, samt at han er vant til at rejse med S-tog, hvor cykler kan medtages gratis

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 100 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 29. oktober 2020 med metroen fra Christianshavn st. til Lindevang st. medbringende en cykel. Efter Fasanvej st. var der kontrol i toget, og da klageren ikke kunne forevise en cykelbillet, blev han pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for ikke at have rejsehjemmel til den medbragte cykel.

Samme dag anmodede han Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at det er gratis at medtage cykler i S-toget, som han plejer at benytte, og at det derfor var forvirrende, at man skal betale for cykler i metroen, som han sjældent benytter. Han anførte videre:

”

I den anledning vil jeg gerne gøre opmærksom på at der IKKE står tydeligt beskrevet nogle steder på metrostationerne, om at cykelbillet er påkrævet.
Rejseregler om cykler, står skrevet 2 steder pr. samtlige stationer – når man skal op på stationen og når man er på stationen.
Dette er for dårlig reklamering og oplyser passagerer utilstrækkeligt. Der henvises endda til en internetadresse, hvor at ansvaret om at blive informeret tilstrækkeligt lægges over hos passageren, dette synes ikke at være acceptabelt.

”

Klageren medsendte et foto af metrostationens informationstavle med følgende information vedrørende cykler:

”



Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedtagning på dinoffentligetransport.dk. Henstilling af cykler på stationspladsen uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for bringing bicycles with you on the train at publictransport.dk. Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.

”

Metro Service fastholdt den 30. oktober 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, herunder at det var klagerens eget ansvar at have gyldig billet og at kende til rejsereglerne, og anførte videre:

”DSB lavede for år tilbage en forsøgsordning hvor passagerer kunne medbringe deres cykel gratis i S-tog. Dette forsøg gik godt, hvorfor de fortsatte ordningen. Derudover har DSB også kapaciteten til at have cykler i deres S-tog, da der bliver brugt hele kupéer til cykelpladser. Oprindeligt var det ikke gratis at medbringe cykler i offentlige transportmidler overhovedet, og i dag et det kun i S-tog, at det er gratis at medbringe sin cykel.”

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at der på alle metrostationer er to informationstavler i umiddelbar forbindelse med hinanden og i nærheden af billetautomaterne og rejsekortautomaterne, som på Christianshavns st., hvor klageren steg på metroen, er placeret således:



Vedrørende cykler er anført følgende på hver sin informationstavle:

“Velkommen i Metroen

...



Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedtagning på dinoffentligetransport.dk. Henstilling af cykler på stationspladsen uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for bringing bicycles with you on the train at publictransport.dk. Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.

”

Og

“Rejseinformation

...



Cykler Bicycles

Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, at cykler ikke er tilladt i metrotogene i myldretiden på hverdage mellem 7:00– 9:00 og 15:30 –17:30.

Bicycles are welcome on the Metro. You always need a bicycle ticket and remember that bicycles are not allowed in the metro trains during rush hours Monday to Friday between 7:00 – 9:00 and 15:30 –17:30.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at cykler kan medtages i metroen uden for spærretiden, og at der skal købes cykelbillet.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 29. oktober 2020 ikke forevise gyldig billet til sin medbragte cykel, fordi han fejlagtigt troede, at det ligesom i S-toget var gratis at medtage cykler i metroen.

Kontrolafgiften på 100 kr. for manglende cykelbillet blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det er et grundlæggende princip i den kollektive trafik, at passageren selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at klageren er vant til at medtage sin cykel gratis i S-toget, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren burde således, inden han påbegyndte sin rejse med metroen, som han efter det oplyste ikke var vant til at benytte, have undersøgt, om han skulle betale for at medbringe sin cykel.

Hvis han havde læst på informationstavlerne på Christianshavn st., hvor han steg på metroen, ville han have set denne information, som ankenævnet finder tilstrækkeligt tydelig:

”Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, cykler ikke er tilladt i metrotogene i myldretiden på hverdage mellem 7:00-9:00 og 15:30-17:30”

Efter ankenævnets opfattelse har Metro Service hermed også overholdt passagerrettighedsforordningens krav om oplysning om mulighed og betingelse for at medtage cykler i metroen.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 på 750 kr. for voksne og unge, 375 kr. for børn og hunde, og 100 kr. for cykler.

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende cykler:

”

4.3. Cykler

Tog, metro, havnebusser og Aarhus Letbane

Cykler kan medtages i tog, herunder lokalbanetog, samt metro, havnebusser og Letbanen ved Aarhus.

...

Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse med cyklen, selv om kunden er steget på, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger i afsnit 4.3.1),

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde.

Der kan kun medbringes almindelige to-hjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må heller ikke medtages.

Børnecykler og børneløbehjul betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage.

Det er gratis at medtage cykler i S-tog, havnebusser, samt i lokalbanetog i Region Hovedstaden, og i Lemvigbanen. I busser på Fyn kan cykler medtages gratis alle dage på nær hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00. Ordningen gælder for bybusser i Odense og Svendborg samt regionalbusser, dog undtaget Uddannelsesruterne. I Nordjyske Jernbaners tog kan kunden gratis medtage cykel, når kunden benytter et rejsekort personligt eller et pendlerkort/periodekort (pladsreservation er påkrævet i myldretiden).

Ved al øvrig transport med bus, metro og tog kræver det en cykelbillet. Der kan ikke købes cykelbillet i busser på Sjælland. For priser og nærmere bestemmelser henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

...

21. Nærmere oplysninger om produkter og priser

DSB: www.dsb.dk/find-produkter-og-services/

Metro: <https://dinoffentligetransport.dk/find-og-koeb-billet/>

”

Fra DOT's hjemmeside (dinoffentligetransport.dk) under punktet "Råd og regler":

"

Cykler, dyr og bagage

Du skal købe cykelbillet, når du tager cykel og større løbehjul med i tog, bus og metro. Det er dog gratis i S-tog, havnebusser samt i Lokaltog i Nordsjælland og på Lollandsbanen.

Her kan du købe cykelbillet:

- DSB's - og Metroens [billetautomater](#)
- På Lokaltogs stationer der har [billetautomater](#) på Vest- og Sydsjælland
- DSBs [betjente salgssteder](#) og i 7-Eleven på DSB stationer
- Tilkøb på rejsekort
- [DOT Billetter app](#)
- SMS 1415 (kun billet på 8 zoner)
- [Billetkøb på dinoffentligetransport.dk](#)

Prisen for en cykelbillet afhænger af, hvor mange zoner der rejses i. Tandemcykler kræver to cykelbilletter.

...

Cykel og løbehjul i metroen

Når du har cykel eller større løbehjul med i metroen, skal du have en cykelbillet.

Cykler og større løbehjul må ikke medbringes på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 samt mellem kl. 15.30 og 17.30.

"

Fra EU-Passagerrettighedsforordning for togpassagerer (nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007):

"

Artikel 5

Cykler

Jernbanevirksomheder skal give passagererne mulighed for, i givet fald mod betaling, at medtage cykler, hvis de er lette at håndtere, hvis det ikke er til gene for den pågældende jernbanetjeneste, og hvis det rullende materiel gør det muligt.

...

BILAG II

MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG/ELLER BILLETUDSTEDERNE

Del I: Oplysninger forud for rejsen

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer

Mulighed og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne

Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen

Servicetilbud i toget

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg rejser normalt med S-tog når jeg skal bruge offentlig transport – sjældent metro.

I S-tog er det ikke påkrævet at købe billet til sin cykel hvis man medbringer denne, i følge de fælles landsdækkende rejseregler.

I metro er det tværtimod det omvendte.

I den anledning klagede jeg til metroselskabet over for dårlig skiltning og avisering, på stationerne i henhold til bestemmelsen om at cykelbillet er påkrævet.

Ved udstedelse af kontrolafgift adspurgte jeg den pågældende kontrollør om hvorledes det står skrevet på stationen vi befandt os på, som i dette tilfælde, ved udstedelse af kontrolafgiften, var Fasanvej st. (Påstigning fandt sted på Christianshavn st.)

Til at starte med viste den pågældende kontrollør mig konfust kort rundt omkring stationen, idet han fandt et skilt hvorpå der stod skrevet følgende:

”Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedtagning på dinoffentligetransport.dk. Henstilling af cykler på stationspladsen uden for markerede områder og stationer er forbudt.”

Dette stod skrevet i alt 2 steder på den pågældende station, Fasanvej st. på skilte med væsentlig lille skrift.

Yderligere henviste den pågældende kontrollør mig til de små mærker på skydedørene på perronen hvorpå der står skrevet noget i retningen af: "Hvis du rejser uden billet, koster det 750 kr. i kontrol afgift."

På dette grundlag følte jeg mig ekseptionelt og utilstrækkeligt dårligt oplyst vedrørende de fælles landsdækkende rejseregler omhandlende cykler, og betingelser for medtagning af cykler i metroen.

Ved nærmere korrespondance med metroselskabets kundeservice oplyste de mig om følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det altså er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne, herunder også de forskellige begrænsninger som for eksempel spærretider."

Dette synes ligeledes utilstrækkeligt aviseret på stationerne.

At ansvaret for at rejse korrekt og være tilstrækkeligt oplyst, påhviler passageren står ligeledes heller ikke aviseret tilfredsstillende på samtlige metrostationer.

Foruden er denne utilstrækkelige oplysning om betingelser for medbringning af cykler i metroen i strid med "Europa-parlamentets og rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser."

I det at der står skrevet under "mindstemål af oplysninger, som skal gives af jernbanevirksomhederne og/eller billetudstederne:"

"Mulighed og betingelser for at medtage cykler"

Denne betingelse er utilstrækkeligt oplyst, på stationerne."

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises 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 cykel udgør kr. 100,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, 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 29. oktober 2020 kl. 11:31 på strækningen Fasanvej station – Lindevang station. Klager fremviste sit personlige rejsekort hvor han selv, men ikke cyklen var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til cyklen blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser til henholdsvis Metro og Ankenævnet hævder klager, at det ikke er tydeligt skiltet at der kræves cykelbillet i metroen og gør gældende, at han troede, at fordi det er gratis at have cykel med i S-toget, så ville det også være gratis i fx metroen, samt at han sjældent rejser med metro.

Som klager selv oplyser står det beskrevet, i de Fælles landsdækkende Rejseregler under punkt 4.3, at man skal købe en cykelbillet hvis man gerne vil have cyklen med i metroen.

Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse med cyklen, selv om kunden er steget på, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger i afsnit 4.3.1).

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde.

Der kan kun medbringes almindelige to-hjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må heller ikke medtages.

Børnecykler og børneløbehjul betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage.

Det er gratis at medtage cykler i S-tog, havnebusser, samt i lokalbanetog i Region Hovedstaden, og i Lemvigbanen. I busser på Fyn kan cykler medtages gratis alle dage på nær hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00. Ordningen gælder for bybusser i Odense og Svendborg samt regionalbusser, dog undtaget Uddannelsesruterne. I Nordjyske Jernbaners tog kan kunden gratis medtage cykel, når



kunden benytter et rejsekort personligt eller et pendlerkort/periodekort (pladsreservation er påkrævet i myldretiden).

Ved al øvrig transport med bus, metro og tog kræver det en cykelbillet. Der kan ikke købes cykelbillet i busser på Sjælland. For priser og nærmere bestemmelser henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

Det er korrekt at det er gratis at tage sin cykel med i S-toget, men det er også kun i S-toget man ikke skal løse cykelbillet, i DSB's øvrige tog skal man have cykelbillet.

På DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/cykler-dyr-og-bagage/> står der således:

Cykler, dyr og bagage

Du skal købe cykelbillet, når du tager cykel og større løbehjul med i tog, bus og metro. Det er dog gratis i S-tog, havnebusser samt i Lokaltog i Nordsjælland og på Lollandsbanen.

Her kan du købe cykelbillet:

- DSB's - og Metroens [billetautomater](#)
- På Lokaltogs stationer der har [billetautomater](#) på Vest- og Sydsjælland
- DSBs [betjente salgssteder](#) og i 7-Eleven på DSB stationer
- Rejsekort kundetype cykel
- [DOT Billetter app](#)
- SMS 1415 (udstedes altid til 8 zoner)
- [Billetkøb på dinoffentligetransport.dk](#) (udstedes altid til 8 zoner)

På rejsekort kan cykel checkes ind på en check-ind ekstra stander.

Det er ikke noget nyt, at man skal betale for at medbringe sin cykel i metroen, sådan har det været i al den tid metroen har været i drift. Klager gør gældende at han sjældent benytter metroen og vi er af den mening, at hvis man vælger at rejse med noget andet end man måske er vant til, så har man også en skærpet forpligtelse til at sætte sig ind i reglerne for brugen af det 'nye og ukendte'.

Klager har oplyst, at han startede sin rejse på Christianshavn station. Til at underbygge sin påstand om utilstrækkelig information har klager medsendt et foto af et udsnit af en informationstavle fra Lindevang station. Informationstavlerne på stationerne er naturligvis ens (bortset fra farvemarkeringerne på zonekortene), men placeringen af tavlerne er lidt forskellig afhængigt af om det er en over- eller underjordisk station. Da klager startede sin rejse på Christianshavn, som ligger under jorden har vi taget udgangspunkt i den station.

Den information som klager har taget foto af står ikke alene.

På alle stationer er der 2 informationstavler i umiddelbar forbindelse med hinanden og altid i nærheden af billetautomater og rejsekortautomater. På Christianshavn står tavlerne på concourse niveau ved siden af automaterne på hver sin side af rulletrapperne:



Ovenstående fotos er taget kort før Cityringens åbning og derfor er informationstavlerne blevet opdateret siden, men placeringerne er de samme.

Den nuværende informationstekst om cykler på de 2 forskellige informationstavler kan ses herunder. De komplette informationstavler kan også ses på de 2 vedhæftede pdf-filer 'Velkommen i metroen' og 'Rejse-information zone 1-3'.



Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedtagning på *dinoffentligetransport.dk*. Henstilling af cykler på stationspladsen uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for bringing bicycles with you on the train at *publictransport.dk*. Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.



Cykler Bicycles

Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, at cykler ikke er tilladt i metrotogene i myldretiden på hverdage mellem 7:00– 9:00 og 15:30 –17:30.

Bicycles are welcome on the Metro. You always need a bicycle ticket and remember that bicycles are not allowed in the metro trains during rush hours Monday to Friday between 7:00 – 9:00 and 15:30 –17:30.

Vi beklager hvis klager har fået den opfattelse at stewarden var konfus. Der er tale om en steward med adskillige års erfaring og som glimrende kender stationerne, billetreglerne, infotavlerne osv. En steward har mange opgaver og at billettere er blot en lille del af ansvarsområdet. Det er ikke til at sige hvordan kontrolsituationen er forløbet og hvorledes ordene er faldet men hvis stewarden har virket konfus så er det sandsynligvis fordi han samtidigt har lyttet med på meddelelser fra Kontrolrum og Driftssupervisor og ikke fordi han har været i egentlig tvivl om regler og information.

Ud over den skriftlige information på såvel stationer og hjemmeside og muligheden for at benytte et af de gule opkaldspunkter er der også jævnlige højtalerudkald som på både dansk og engelsk informerer om at man er velkommen til at tage sin cykel med i metroen udenfor spærretiderne og at man skal huske at købe en cykelbillet.

Vi er ikke enige i klagers opfattelse af at skiltningen på stationerne dels er utilstrækkelig og dels er i strid med EU-forordninger. Vi er af den mening, at det er tydeligt informeret at man skal have cykelbillet hvis man vil have en cykel med i metroen samt at der er rig mulighed for at søge vejledning hvis man fx befinder sig på ukendt territorie.

Vi fastholder derfor, at kontrolafgiften er pålagt korrekt og fastholder ligeledes vores krav om betaling af samme."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved