

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0086

Klageren: XX
Oslo, Norge

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone fra lufthavnen til centrum

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, hun havde penge på sit rejsekort, som imidlertid var udløbet, samt at hun handlede i god tro og gjorde sit bedste for at skaffe korrekt billet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosat i Norge, ankom den 14. juli 2021 med fly til Københavns Lufthavn, hvorfra hun skulle rejse videre med metroen. Hun har oplyst, at hun normalt benytter et rejsekort anonynt, når hun er i Danmark. Imidlertid var hendes rejsekort udløbet og kunne derfor ikke checkes ind på Lufthavnen st.

Ifølge klageren fik hun oplyst af en steward, som befandt sig på stationen, at hun på Hovedbanegården kunne få udbetalt restsaldoen på rejsekortet, og at hun skulle købe en enkeltbillet til Hovedbanegården, men stewarden havde ikke tid til at hjælpe hende med billetkøbet. Hun troede, at hun ikke skulle medregne den zone, som hun befandt sig i, hvorfor hun købte en 2-zoners billet i billetautomaten:



Rettelig skulle hun have købt en 3-zoners billet til rejsen fra Lufthavnen st., som ligger i zone 04, til Hovedbanegården i zone 01.

På Kongens Nytorv st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke havde gyldig billet til denne zone, blev hun på hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 16. juli 2021 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at der var mange årsager til, at hun ikke havde den rette billet, herunder pandemien og rejsekortets udløb, samt at hun havde misforstået zonesystemet og derfor valgte det forkerte antal zoner.

Den 19. juli 2021 fastholdt Metro Service kontrolafgiften under henvisning til selvbetjeningssystemet og anførte, at der på stationen er opsat informationstavler med zonekort til udregning af det nødvendige antal zoner, og at det derfor var klagerens eget ansvar, at hun ikke havde købt det rette antal zoner.

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt følgende vedrørende den tilgængelige information på Lufthavnen st.:



Zonekort:



Linjekort:

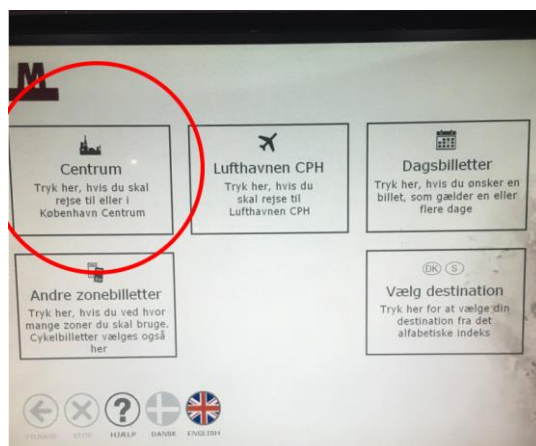


Foto af billetautomaten:



Skiltning på perronen:

Metro Service har endvidere oplyst, at passagerer præsenteres for følgende skærbillede på billetautomaten. Her kunne klageren have valgt en billet til "centrum", som ville have sikret hende det rette antal zoner til rejsen fra Lufthavnen st. til Hovedbanegården:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 01 den 14. juli 2021, fordi hun fejlagtig havde købt en 2-zoners billet fra zone 04 og ikke en 3-zoners billet, som krævet for at rejse fra Lufthavnen st. til Hovedbanegården.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det forhold, at klageren havde fået den fejlagtige opfattelse, at hun ikke skulle medregne den zone, som hun befandt sig i, kan ikke føre til et andet resultat, ligesom det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren normalt benytter et rejsekort anonymt.

Vi bemærker, at man ved billetkøb i Metroens billetautomat, som klageren benyttede, kan købe billet med korrekt antal zoner fra lufthavnen til Hovedbanegården i Københavns centrum ved at vælge billetmuligheden "Centrum". Endvidere kan man vælge billetmuligheden "Vælg destination" og vælge Hovedbanegården som destination, hvorved man også vil få en billet med det korrekte zoneantal til Hovedbanegården.

Endvidere findes der på informationstavlerne på stationen et zonekort, hvoraf det fremgår, hvordan man skal beregne det rette antal zoner. Herudover er der opsat særlig skiltning på engelsk for turister, hvor det oplyses, at man skal bruge en 3-zoners billet til at rejse fra lufthavnen til centrum.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren havde tilstrækkelige tydelige muligheder for at vælge den korrekte billet fra Lufthavnen st. til Hovedbanegården.

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, finder vi, at manglende kendskab til det danske zonesystem ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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. 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg klager på avgjørelsen. Det er helt tydeligt at jeg handlet i god tro og ikke havde intention om at jeg ikke skulle betale fuld beløb for billetten. Dette er sagen: Jeg ankom fra Oslo med flyet og pga pandemien var det et år siden jeg havde været her. Jeg har familie i København og er normalt jævnlig i København. Når jeg skulle ta metroen til Vanløse virkede rejsekortet ikke. Det var gået ud pga 5 års grensen. Det er et anonymt kort så derfor havde jeg ikke fået varslings. Jeg havde penge på kortet, men måtte så til Københavns Hovedbanegård for at få hjælp til at returnere det ugyldige kort, få tilbageført pengene til min konto samt få nyt kort. Det kan dokumenteres. Så købte jeg en billet på automaten. 2 soner. Jeg skulle bytte metro på Kgs. Nytorv og blev der stoppet i kontroll. Det viste sig at jeg skulle ha tre soner. Jeg troede at når man var i en

soner så skulle vi ikke tælle den med. Så der er mange årsager til at det gik galt. Pandemien, gyldighed på kortet og så at jeg valgte fejlsoner.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, 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 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://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 bemannet 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 14. juli 2021 kl. 15:45 på Kongens Nytorv station (zone 01). Klager fremviste en 2-zoners billet som var købt i Lufthavnen, der ligger i zone 04. Da det kræver billet til 3 zoner (04, 03 og 01), at rejse med Metro fra Lufthavnen til Kongens Nytorv var klager ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og derfor blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager rejste i selskab med en mandlig ledsager som også fik en kontrolafgift af samme steward og af samme årsag. Ledsageren har ikke gjort indsigelse over sin afgift, men har i skrivende stund heller ikke betalt. Vi anser oplysningen om at klager var i selskab med en anden person som relevant for sagen fordi det var ledsageren som til stewarden oplyste at være indehaver af det anonyme rejsekort som var udløbet og derfor ikke kunne anvendes. Desuden nægtede klagers ledsager i første omgang at oplyse sin identitet og anlagde dertil så hidsig en adfærd, at stewarden dels måtte bede Kontrolrummet rette overvågningen mod situationen på Kongens Nytorv station og dels tilkalde politiet med henblik på identitetsbekræftelse. Stewarden har suppleret med at oplyse, at situationen heldigvis faldt til ro igen og polititilkaldet kunne annulleres. Begge personer modtog deres kontrolafgift. Stewarden guidede parret videre mod metroens Cityring, så de kunne skifte til et tog der kunne bringe dem til Hovedbanen hvor de havde mulighed for at få udbetalt restsaldoen fra det udløbne anonyme kort og eventuelt købe et nyt. Undervejs mod Cityringen på Kongens Nytorv viste stewarden desuden parret hvordan de skulle købe en korrekt billet når de skulle tilbage til Lufthavnen, dersom de ikke ville købe et nyt rejsekort.

Fordi Lufthavnen station er en station med mange passagerer, der måske ikke tidligere har kørt med Metro er der ekstra megen information om hvilken billet man skal købe for at have korrekt rejsehjemmel. Udover infotavler med mere, er Lufthavnen også bemannet døgnet rundt med uniformeret Metro-personale, som gerne hjælper med billetkøb o.l.

Noget af det allerførste man passerer, når man går ind på metrostation Lufthavnen – uanset om man bruger trappe eller elevator - er den røde tavle (som er bagsiden af en billetaumat), samt de store infotavler på væggene. Teksten på infotavlerne kan læses på den vedhæftede pdf-fil 'Info zone 4'.

Welcome to Copenhagen

You need a 3-zone ticket
 from the airport to the city centre.
 Tickets are valid on all buses, trains
 and the metro.

Buy your ticket here
 Travelling without a ticket may lead to a fine.

City Centre

YOU ARE HERE

2-zone ticket

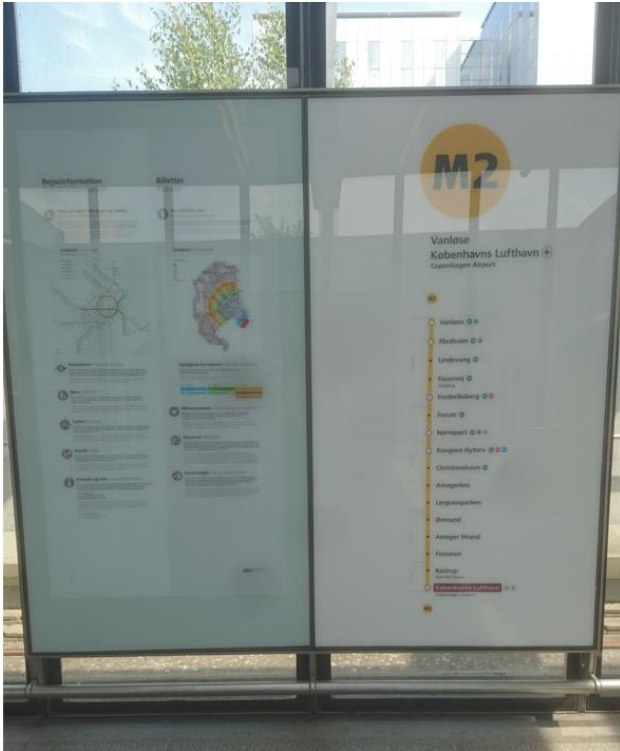
3-zone ticket

3-zone ticket

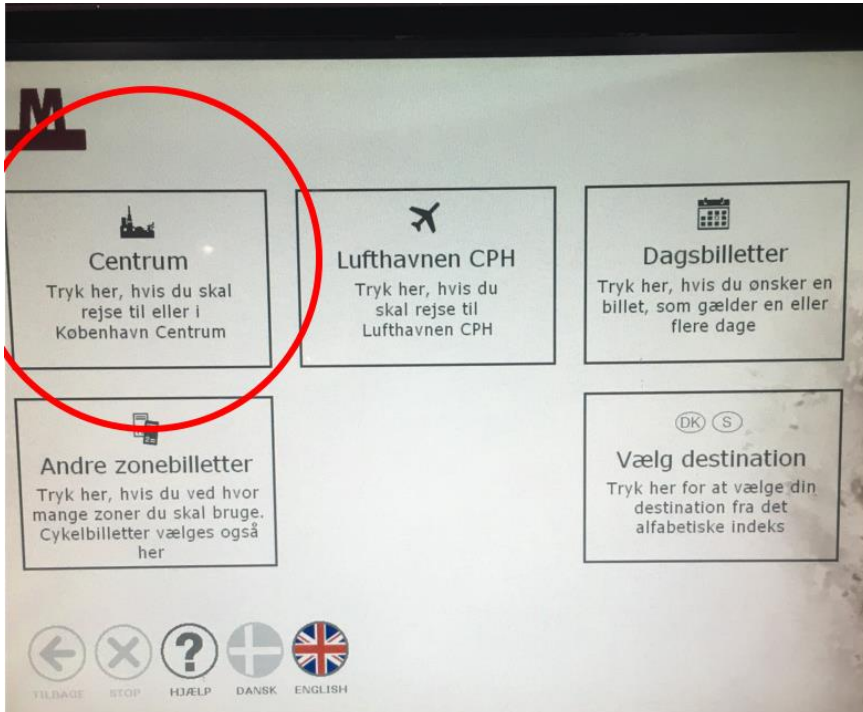
M

Velkommen i Metroen
 Welcome to the Metro

For all your best travel experiences
 the city center / Metroen, before the central
 station / Metroen.



Når man køber en billet i automaten på Lufthavnen station bliver man, på dansk eller engelsk efter eget valg, præsenteret for nedenstående startskærm:



og på selve automatens front er der ligeledes et skilt:



I sine henvendelser forklarer klager at hun mener sig i god tro, og ønsker afgiften annulleret fordi hun 1. havde et anonymt rejsekort med penge på, men at det bare var udløbet. 2. At hun ikke troede man behøvede at købe billet til den zone man befandt sig i. 3. At der er en pandemi.

Som sagsbehandleren også svarede i sin afgørelse på klagers ordinære indsigelse så kan vi sagtens forstå, at man ærgrer sig over at have fået en kontrolafgift.

Men i sagens natur er det ikke muligt at træffe afgørelser ud fra et skøn om god tro. Kravet om, inden ombordstigning, at have anskaffet gyldig billet til hele rejsen gælder for alle passagerer, og at være i besiddelse af et udløbet rejsekort eller det faktum, at der stadig er Covid19 virus rundt om i verden er ikke relevant i forhold til at klager ikke havde gyldig billet til zone 01.

Vi fastholder derfor at kontrolafgiften er pålagt korrekt og med rette og opretholder vores krav om betaling af samme.”

Hertil har klageren bemærket:

“Vi havde kontakt med en kontrollør i lufthavnen som fortalte at vi måtte til Hovedbanegården for at få nyt rejsekort og få tilbageført pengene som lå på det gamle kortet til vår bankkonto. Han sa at vi måtte købe billet til Hovedbanegården, vi købte og spurte om han kunne se på billetten, men da sa han at det kunne vi læse på billetten selv. Så han hjalp os ikke i prosessen.

Jeg kan ikke forstå at min ledsagers adfærd påvirker situationen siden det ikke er relevant for sagen. Det var i lufthavnen at kontrolløren fortalte hvad vi skulle gøre og som åbenbart ikke hjalp os godt nok. Kontrolløren som ga os bøde forklarede hvorfor vi måtte ta imod kontrolafgiften, min ledsager hidsede sig opp ,men vi godtog registrering af kontrolafgift da kontrolløren sa at vi kunne klage til kundeservice og at de ville tage hensyn til situationen som opstod.

Det er ingen tvivl om at vi ønskede at betale rigtig pris for vores tur med Metroen. Grunden til at det ikke blev sådan var på grund af rejsekortet var udløpet (vi havde over kr 400 på kortet og det kan dokumenteres) At vi så gør en fejl og at kontrolløren i lufthavnen ikke havde tid til at hjælpe oss er så absolut en formlende omstendighed.

Det har ingenting med ærgelse at gøre, det er at når man gør alt for at man skal handle rigtig så forventer man ikke at man ikke bliver hørt på.

Det er ikke noget skøn, det er helt tydeligt at vi ønskede at betale rigtig pris.

Den bemærkning [om at Covid19 virus rundt om i verden ikke er relevant i forhold til at klager ikke havde gyldig billet til zone 01] kunne I godt have undladt, jeg nævnte pandemien som en årsag til at vores rejsekort var udløpt og at vi ikke havde opdaget det."

Hertil har indklagede bemærket:

" Det undrer os, at klager ikke tidligere – hverken i selve kontrolsituationen, i den oprindelige henvendelse til Kundeservice eller senere til Ankenævnet – har nævnt at hun også talte med en person i Lufthavnen. Hvis klager havde givet den vigtige oplysning senest ved førstebehandlingen havde det måske været muligt at finde ud af hvilken person der var tale om, og om der reelt var tale om en steward, eller om det har været en eksternt indhyret (corona)vagt/sanitør eller fx en tekniker uden zonekendskab.

Udover at en steward først og fremmest iagttager jernbanesikkerhedsmæssige forhold når han/hun står på en perron/station samt om fx lysskilte og højtalerudkald fungerer, så har alle vore stewards en lang uddannelse i såvel kundeservice og zonesystemet bag sig. Det er derfor særdeles usandsynligt, at en steward ikke ville svare på et konkret spørgsmål om antal zoner på en billet medmindre det var fordi at stewardens opmærksomhed var påkrævet andetsteds. Vi var naturligvis ikke til stede, og så lang tid efter er det ikke muligt at få verificeret hvordan eventuelle spørgsmål er stillet, til hvem og endeligt hvorledes de blev besvaret.

Klagers øvrige bemærkninger har vi ikke yderligere kommentarer til da vi mener, at de allerede er besvaret i den tidligere korrespondance i sagen."

Klageren har videre bemærket:

" I kontrolsituationen på Kgs. Nytorv station oplyste jeg fremgangsmåden til metromedarbejder i lufthavnen til kontrolløren.

At jeg ikke nævnte fremgangsmåden til metromedarbejder i lufthavnen (eller metromedarbejder (kontrolløren) på Kgs Nytorv station) i klagen er fordi jeg ikke troede at det var nødvendigt.

Når det gælder fremgangsmåden til kontrolløren på Kgs Nytorv station - han var meget ordentlig og høflig på trods af at min ledsager blev hidsig. Han anbefalte at vi skulle tage sagen op med kundeservice og at de ville se igennem hændelsesforløpet med forståelse.

Når det gælder fremgangsmåden hos sagsbehandler hos Metro kundeservice oplever jeg både at hun sår tvivl om sandheden i min forklaring af hændelsen samt at hun harselere med årsager til at hændelse opstod. Om det er en nødvendig oplysning i forhold til klagen ved jeg ikke, men siden det kommer frem at vi skal oplyse om fremgangsmåde så gør jeg det.

Fremgangsmåden til sagsbehandler i Ankenævnet oplever jeg som professionel.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævningsformand