

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0312**Klageren:** XX
2665 Vallensbæk Strand**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på SMS-billet efter forgæves på check-ind på rejsekort.**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 9. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 3. oktober 2013**Sagens omstændigheder:** Klageren anvender normalt rejsekort. Den 8. april 2013 var saldoen på rejsekortet 48 kr. Ifølge klageren forsøgte han at tanke kortet op med 500 kr. inden sin rejse fra Nørreport st. til Kastrup st., men ved ind-checkningen var saldoen fortsat for lav. Der kan gå op til 4 timer efter optankning, til beløbet er til rådighed på rejsekortet ved rejse med tog eller metro.

Klageren købte derfor en SMS-billet gældende til 2 zoner fra Nørreport st.

Ved Kastrup i zone 04 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren kun havde købt billet til 2 zoner til en rejse, som krævede billet til 3 zoner, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er noteret:

```
<PaymentReceivedByUser />  
<Note>købt 2 zoner fra zone 01...manglede zone ved KSA.</Note>  
<TicketType>Intet forevist</TicketType>  
<SerialNumber />
```

Den 9. april 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende, samt han ikke vidste, hvor på Nørreport st. han kunne finde en oversigt over zoner. Derudover anførte han, at han havde tanket op inden afrejsen, og at hans rejse på rejsekortet normalt ville koste 20-25 kr.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 3. september 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det ved optankning af rejsekortet kan tage op til 4 timer før at pengene overføres til Rejsekortet. Derudover henviste de til, at klageren på stationens klippemaskiner og på informationstavlerne på stationerne kan finde zonekort, og hvis brug for yderligere hjælp kan dette opnås ved kontakt via de gule opkaldspunkter.

Zonekort:



Fra Rejsekort.dk ved tank op:

Du har bestilt en tank-op på 100,00 kr. til dit rejsekort.

Du skal være opmærksom på, at din tank-op først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage en såkaldt nulrejse (check ind efterfulgt af check ud) eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du tanker op via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på at

- der på stationerne kan gå op til 4 timer fra din bestilling før den kan overføres til dit rejsekort

- der i busser kan der gå op til 24 timer før den kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.

- din optankning skal overføres til dit rejsekort indenfor 7 dage, ellers annulleres den.

Når du går videre til betaling, føres du over på en sikker side hos vores samarbejdspartner Nets, som håndterer betalingen.

Annuller

Gå til betaling ▶

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han har været så uheldig at modtage en kontrolafgift, som han har klaget over, men fået afslag på. Først og fremmest vil han gerne indrømme, at han på daværende tidspunkt, ikke havde en gyldig billet,

at han normal er bilist, og ind imellem har han behov for offentlig transport, hvor han benytter rejsekort. Primært tager han kun ture fra Vallensbæk, til sin arbejdsplads på Østerbro. Aldrig ture over 25 kr.

at den pågældende dag, skulle han med Metroen fra Nørreport til Kastrup. En tur han ikke tidligere har taget. På hans rejsekort stod der ca. 40 kr. (præcist beløb kan fremskaffes fra Rejsekort), altså under minimumsgrænsen for brug af rejsekort, men bestemt nok til at dække hvad der svarer til hans normale ture. Timer inden rejsens påbegyndelse, overførte han penge til rejsekortet,

at da han checkede ind, var indbetaling ikke registreret. På Nørreport metro station kunne han ikke finde bemanding,

at i afslaget på sin klage, fremgår det at der er zoneangivelse ved klippekortmaskiner og informationstavler, samt gule opkaldspunkter. Nørreport er under ombygning, og han så hverken tavlerne eller opkaldspunkterne. Derudover havde han ingen internetforbindelse,

at han derfor købte en 2-zoners billet via SMS. En billet der er markant dyrere, end hvis hans rejsekort havde virket,

at på Kastrup station blev han bedt om at fremvise billet. Han fremviste sin mobil-billet, men fik oplyst at den netop havde skiftet zone, så han havde brug for 3 zoner,

at han forklarede problemstillingen og viste ham kvittering for indbetaling og kunne vise ham, at der var penge på rejsekortet, men at han ikke kunne bruge det pga. reglen om minimum 50 kr.,

at han modtog en kontrolafgift, for som metro-stewarden sagde, så er hans opgave at checke om kunderne har en gyldig billet eller ej. Stewarden oplyste ham om klagemulighederne og som han siger: "Mon ikke han får den refunderet, så der er mening med galskaben",

at udenfor kontekst, så har han samtidig kontaktet Rejsekort, for at være sikker på der ikke påløbe ekstra gebyrer. Han havde mulighed for enten afvente ankenævnets afgørelse, eller betale afgiften og så få pengene retur, hvis han fik medhold,

at han spurgte om det var muligt at få splittet afgiften, fremfor at betale det hele på en gang. Det var muligt op til 3 rater. Han spurgte om det ikke var muligt og rimeligt, hvis han var ligeså lang tid om at betale den, som det har taget Rejsekort [Metro Service] at behandle klagen? Altså 6 måneder. Det fandt medarbejder 9078 ikke underholdende. Som han skrev, er det uden for kontekst, for han synes slet ikke, at han skal betale for afgiften, da den udelukkende skyldes rigide og langsomme systemer. Rigid fordi systemet siger der skal minimum være 50,-. Saldoen var større end hans normalt dyreste tur (25 kr. i myldertiden) og turen fra Nørreport til Kastrup, var mere end dækket ind,

at han prøvede at skabe sig et overblik over hvor mange zoner der var. Han fandt ingen bemanding (ingen DSB-kiosk eller andet personale). Der er meget rodet dernede pga. ombygning og han fandt ingen tavler der angav antallet af zoner eller andet. Og så var der ingen internet forbindelse. Så er det svært at se hvor mange zoner der er derud,

at han købte en mobil-billet, som endda er dyrere end brug af rejsekort, så han synes bestemt også, at han har vist vedvillighed i at betale for turen,

at han havde indbetalt penge inden rejsen og i en tid hvor en ekspeditionstid fra Rejsekorts side, burde være rimelig. Han har ikke mødt andre virksomheder, hvor transaktion ved internet handel er så langsommelig. Det er forkert at straffe folk for det,

at samlet set er det korrekt, at han ikke havde en gyldig billet. Men som Metro Stewarden sagde, så er der vel mening med galskaben,

at han håber på en fair behandling og at afgiften bliver annulleret, samt

at det kunne være interessant at vide:

- hvorfor der skal gå så lang tid før overførslen til rejsekort er bekræftet. Når han handler andre steder, også online, så oplever han at handlen er bekræftet med det samme. Hvorfor går der så forholdsvis lang tid hos rejsekort?
- hvorfor skal der stå minimum 50kr. når de ture han typisk rejser er på 20-25 kr. Selv hvis han tog den længste rejse, som kostede 50 kr., ville hans konto gå i -2 kr. Det beløb er han vist kreditværdi for, hvis det skulle komme til det. Hvorfor har man ikke fundet et system der ville sikre mod den slags. Skal han 'straffes' for det?

- hvor lang tid er rimeligt at bruge på at finde svar på hvor mange zoner han skal bruge, når bemanningen er væk og stationen er under ombygning?

Inklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel gældende til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at i den konkrete sag, har klageren købt en 2-zoners mobilbillet, gældende fra zone 01. Denne giver adgang til kørsel i zonerne 01, 02 og 03. Da klager er billetteret i zone 04, har klageren ikke haft gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag,

at klageren hævder, at han på Nørreport Metro station ikke har kunne finde personale. Nørreport st. er for det meste bemandedet, og særligt i myldretiderne – men det kan ikke afvises at personalet har været på mellemniveauet i stedet for perronniveauet. For enden af perronen findes der informationstavler, hvor nedenstående information fremgår:



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.



Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.

Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

at der i henvendelsen omtalte ombygning på Nørreport, formodes at være på DSBs område, og hverken opkaldspunkter, informationstavler eller zonekort har været skjult. Opmærksomheden henledes endvidere på, at zoneinformation også er tilgængelig på både billetautomat og klippeautomater.

at det kan bekræfte at der er købt en 2-zoners billet den 8. april 2013, gældende fra takstzone 01. Denne billet er gyldig til rejser i takstzonerne 01, 02 og 03 – og desværre ikke i takstzone 04, hvor klager er antruffet af vor billetkontrol,

at klageren ønsker at vide, hvorfor der går så lang tid, førend optankningen kan ses på rejsekortet. Dette skyldes, at rejsekort-systemet er et såkaldt off-line system, hvor transaktioner og saldo, skrives direkte på kortet. Årsagen til dette er, at det sikrer et hurtigere og smidigere check ind. Såfremt saldo mv. skal valideres i forbindelse med check ind, vil dette betyde at check ind ville være i flere sekunder, på samme måde som når der betales med kreditkort i taxaer og lignede,

at når der foretages et check ind ved begyndelsen af en rejse, trækkes 50 kr. fra kundens kort som en forudbetaling. Dette sikrer at kunden betaler et beløb for rejsen, også selvom kunden skulle glemme at checke ud. Det handler således ikke om klagerens kreditværdighed,

at af rejsekort kortbestemmelser fremgår det, at man ved ibrugtagning blandt andet accepterer at være underlagt Rejsekort rejseregler (Se nedestående):

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer brugeren at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

Af Rejsekort rejseregler fremgår det blandt andet, at:

3.3.2 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for 'forudbetalingen'. Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort.

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud.

Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³

Og af prisbladet på www.rejsekort.dk, fremgår blandt andet:

Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Korttype	Takstsæt Hovedstadsområdet			
	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort flex	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	112,00	750,00	1.200,00
Barn - Rejsekort personligt	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort flex	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	56,00	375,00	600,00
Pensionist	50,00	80,00		
Ung	50,00	80,00		
Cykel	13,00			
Hund	25,00			
Handicap	25,00	40,00		

at som tidligere nævnt har der ikke være ombygning på Nørreport metro st., og zoneinformation har hele tiden været tilgængelig, både på billetautomater, info-vægge og klippekortsstandere, ligesom der er opkaldspunkter på stationer og billetautomater, hvor man kan komme i kontakt med vort døgnbemandede kontrolrum. Herudover findes zoneinformation også på friserne ombord på metrotoget:



samt,

at afgiftsstørrelsen er fastsat i metroens rejseregler, og at størrelsen ikke gradueres alt efter hvor mange zoner der måtte mangle.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om 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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Rejsekorts rejseregler:

2.2.1 Tank-op via www.rejsekort.dk

Ved tank-op via www.rejsekort.dk bliver rejsekort først tanket op, når det efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først efter dette tidspunkt, at tank-op-beløbet trækkes fra det betalingskort, som har været anvendt til at tanke rejsekort op med. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op via www.rejsekort.dk ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort. Se mere herom på www.rejsekort.dk.

Fra Rejsekort.dk:

Bemærk

Når du tanker op via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på, at der på stationerne kan gå op til 4 timer før din optankning kan overføres til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer før optankningen kan overføres til dit rejsekort, fordi busserne skal i garage for at få deres udstyr opdateret. I sjældnere tilfælde kan optankningen dog tage længere tid.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren havde til sin rejse den 8. april 2013, der krævede billet til 3 zoner, alene købt billet til 2 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, idet billetten ikke var gyldig til zone 04, hvor kontrollen foregik.

Ankenævnet finder, at klageren havde tilstrækkelig mulighed for at søge vejledning til det korrekte antal zoner på Nørreport st. i kraft af både zonekortet på billetautomaten samt mulighed for at få hjælp via opkaldspunkterne, der forefindes ved billetautomaten, eller i Kort&Godt-butikken, som var åben. Klagerens oplysning om byggerod på Nørreport st. kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder, at den besked kunden får ved tank op, på tilstrækkelig tydelig vis informerer kunden om, at der ved tank op via selvbetjening kan gå op til 4 timer, før bestillingen overføres til kundens rejsekort.

På baggrund af det ovenfor anførte, er det ankenævnets opfattelse, at kontrolafgiften til klageren for manglende gyldig rejsehjemmel blev pålagt med rette, og at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnformand