

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0158

Klageren: XX og YY
8543 Hornsleth

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Ikke muligt at købe billet grundet en defekt billetautomat.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 23. februar 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde et krav om klagernes betaling af kontrolafgiften på 750 kr. hver. Klagerne skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort til klagerne.

Da klagerne ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne rejste den 29. maj 2015 med metroen fra Ørestad st. til Frederiksberg st., fordi de skulle til koncert i Falkonersalen. Da de ankom til Ørestad st., var den ene billetautomat ude af drift, og der var derfor kø ved den anden. Ifølge klagerne valgte de efter at have stået i kø til billetautomaten i over 20 minutter at stige ombord på metroen uden billet. Efter metroen havde forladt Ørestad st., var der kontrol af klagernes rejsehjemmel, hvor de henholdsvis klokken 19.33 og 19.38 blev pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. På den ene kontrolafgift har stewarden noteret følgende: "*...den ene billetmaskine på Ørestad var ude af drift. Den anden havde lang kø og px valgte derfor at gå ombord da de skulle nå en koncert.*"

Klagerne anmodede den 1. juni 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor, at de to billetautomater ikke var funktionsdygtige, da den ene billetautomat på Ørestad st. var ude af drift den pågældende aften, og at køen til den anden var så lang, at de ventede i næsten en halv time, hvorefter der stadig var 5-6 personer foran dem i køen. De valgte derfor at stige på metroen i håb om, at de kunne købe en billet hos stewarden. Yderligere anførte de, at de den pågældende aften skulle nå til koncert i Falkoner salen på Frederiksberg. Slutteligt anførte de, at de ikke havde forsøgt at snyde.

Metro Service fastholdt den 22. juni 2015 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Yderligere anførte de, at det var korrekt, at den ene billetautomat på Ørestad st. var ude af drift på tidspunktet for klagernes rejse, men at den anden billetautomat var funktionsdygtig. Selvom der måtte være kø ved denne, er det ikke en situation, som sætter reglen om, at man skal have gyldig rejsehjemmel ud af kraft, da de havde mulighed for på anden måde at erhverve gyldig rejsehjemmel, eksempelvis via applikationen DOT, mobilbilletter eller ved at anvende rejsekort. Til slut henviste Metro Service til en anden gang at anvende de gule opkaldspunkter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den automat, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Metro Service har oplyst, at den ene af de to automater var ude af drift, men at den anden var fuldt funktionsdygtig. Dette fremgår ligeledes af de fremlagt logs fra de to billetautomater. Det fremgår derudover, at der løbende mellem klokken 18.59 til 19.32 er foretaget køb af 35 billetter fordelt på 23 forskellige transaktioner.

Det kan på den baggrund ikke statuere, at det beroede på en fejl på materiellet, at klagerne steg ombord på metroen uden forinden at have kunnet købe en billet.

Det er yderligere godtgjort af Metro Service, at information om, hvordan der erhverves en SMS-billet, var tilgængelig på stationen.

Klagerne skulle nå en koncert og burde have beregnet tilstrækkelig god tid til transporten, herunder uforudsete hændelser, som kø ved den ene billetautomat. Klagerne anses ikke for at have udvist rimelige bestræbelser på at købe gyldig rejsehjemmel, hvorfor der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for kontrolafgifterne.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om køb af rejsehjemmel, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har blandt andet anført at:

den ene billetautomat den pågældende aften var ude af drift, mens der ved den anden var ca. 18 personer i kø. Da der var 12 personer tilbage 20 minutter efter, brød også den anden automat ned. Herefter steg de på metroen i håb om at kunne købe billet hos stewarden. Yderligere var rejsekortet ikke en mulighed den pågældende aften, da det ikke var muligt at anskaffe et rejsekort på stedet med det samme. Applikationen var ikke en mulighed, da der ikke var nogen information vedrørende dette på metrostationen. Metro Service har henvist til de gule opkaldspunkter, men disse var klagerne og de mange andre passagerer, som stod i kø, ikke klar over eksisterede. Kundepleje er ikke-eksisterende i en uforstyldt situation som den, klagerne stod i.

Indklagede har anført at:

"Metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører 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 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 Hovedstadsom-

rådet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I sin henvendelse til Metro skriver klageren bl.a.: *'Vi erfarer at de 2 billetmaskiner på stedet ikke er funktionsdygtige'*, og at der var lang kø ved den anden billetautomat. Metros tekniske afdeling bekræfter, at den ene af de to billetautomater på Ørestad st. var ude af drift. Den anden billetautomat fungerede dog efter hensigten og modtog såvel betalingskort som mønter.

På de informationstavler, der er opsat på alle stationer er der oplysninger om, hvorledes man som passager skal forholde sig, hvis man af den ene eller den anden årsag skulle have vanskelighed ved at løse billet. Der er henvisning til det gule opkaldspunkt, hvor man kan få hjælp, ligesom der også oplysning om, hvad konsekvensen kan være, dersom man vælger at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Som det ses på nedenstående fotos:



www.m.dk

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/und og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)
T 7015 1615 / www.m.dk

DSB (other trains than Metro)
T 7013 1415 / www.dsb.dk

MOVIA (buses)
T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk

Rejsekort
T 7011 3333 / www.rejsekort.dk

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseogier", som findes på stationerne.

Contact and further information

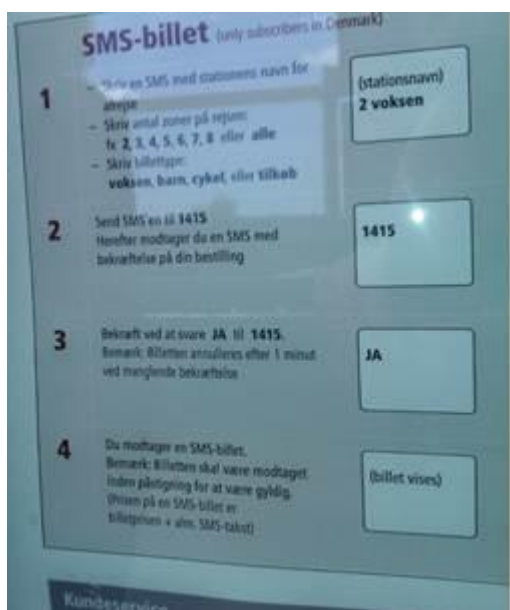
You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseogier" provide more information.



Henvedelser 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.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klagerne, at der 'intet sted på stationen' bliver anvist om information vedrørende køb af mobil rejsehjemmel. På førnævnte informationstavler er der imidlertid også en vejledning til netop mobilkøb, se nedenstående foto:



Travlhed kan ikke anvendes som undskyldning, for ikke at have erhvervet korrekt rejsehjemmel inden rejsens start. Metro Service nævnede rejsekortet som en mulighed, men det ville ikke have været relevant i den konkrete situation, og de beklager derfor dette.

RELEVANTE BILAG:

Udskrift af log fra den funktionsdygtige billetautomat på Ørestad st.:

103	2015.05.29	18:23:22	161695	193436	1194	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:24:20	161696	193437	1192	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:25:16	161697	193438	1191	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:25:50	161698	193439	1190	13	11050010 HT-cyclebillet
103	2015.05.29	18:26:48	161699	193440	1189	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:27:46	161700	193441	1187	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:28:54	161701	193442	1186	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:29:31	161702	193443	1185	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:39:07	161703	193444	1183	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:39:19	161703	193445	1182	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:40:03	161704	193446	1180	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:41:02	161705	193447	1179	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:41:14	161705	193448	1178	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:44:15	161706	193449	1177	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:44:27	161706	193450	1176	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:50:34	161707	193451	1175	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:50:46	161707	193452	1174	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:51:55	161708	193453	1173	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:52:07	161708	193454	1172	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	18:55:12	161709	193455	1171	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen
103	2015.05.29	18:59:22	161710	193456	1170	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:01:30	161711	193457	1169	36	11010310 HT-Voksen 3 zones
103	2015.05.29	19:03:46	161712	193458	1168	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:04:37	161713	193459	1167	60	11010510 HT-Voksen 5 zones
103	2015.05.29	19:05:57	161714	193460	1166	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:06:28	161715	193461	1165	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:07:31	161716	193462	1164	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:08:06	161717	193463	1163	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:09:11	161718	193464	1162	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen
103	2015.05.29	19:11:02	161719	193465	1160	13	11050010 HT-cyclebillet
103	2015.05.29	19:11:45	161720	193466	1159	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:11:57	161720	193467	1158	24	11010210 HT-Voksen 2 zones

103	2015.05.29	19:12:37	161721	193468	1157	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:12:49	161721	193469	1156	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:13:15	161722	193470	1155	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:14:11	161723	193471	1154	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:14:23	161723	193472	1153	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:16:33	161724	193473	1152	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:17:38	161725	193474	1151	89	31010010 SW, voksen, standard, single
103	2015.05.29	19:18:32	161726	193475	1150	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:23:31	161727	193476	1148	12	11020210 HT-Barn 2 zones
103	2015.05.29	19:24:34	161728	193477	1147	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:24:46	161728	193478	1146	12	11020210 HT-Barn 2 zones
103	2015.05.29	19:25:34	161729	193479	1145	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:25:46	161729	193480	1144	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:25:58	161729	193481	1143	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:28:13	161730	193482	1141	12	11020210 HT-Barn 2 zones
103	2015.05.29	19:28:25	161730	193483	1140	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:28:37	161730	193484	1139	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:28:49	161730	193485	1138	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:29:01	161730	193486	1137	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:29:13	161730	193487	1136	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:30:25	161731	193488	1134	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:30:37	161731	193489	1133	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:32:57	161732	193490	1131	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:33:09	161732	193491	1130	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:34:05	161733	193492	1128	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:34:17	161733	193493	1127	24	11010210 HT-Voksen 2 zones
103	2015.05.29	19:35:19	161734	193494	1125	36	11010310 HT-Voksen 3 zones
103	2015.05.29	19:35:31	161734	193495	1124	36	11010310 HT-Voksen 3 zones
103	2015.05.29	19:36:23	161735	193496	1122	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen
103	2015.05.29	19:37:19	161736	193497	1121	6	14020010 Movia Tillægsbillet Barn
103	2015.05.29	19:37:51	161737	193498	1120	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand