

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0170
- Klageren:** XX
Litauen
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Medtog kun den ene billet, da klageren læste teksten på billetten "Fra zone: 1/2" som: fra zone 1 til 2 personer.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

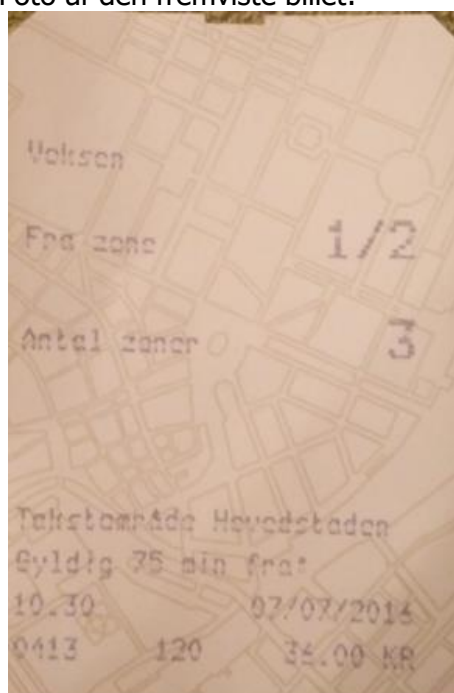
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle rejste den 7. juli 2016 med metroen, og forinden købte klageren to billetter gældende i 3 zoner i billetautomaten på Frederiksberg st. Han medtog dog kun den første billet, som blev udskrevet. På billetten stod øverst "Voksen" efterfulgt af teksten "Fra zone 1/2", da Frederiksberg st. ligger i delezone mellem zone 1 og 2. Klageren læste imidlertid dette som "fra zone 1 til 2 personer", hvorefter de steg om bord i metroen.

Efter at metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af klagerens og hans ægtefælles rejsehjemmel, hvor han fremviste billetten. Klageren blev herefter klokken 10:22 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

"1 billet, 2 pax"

Foto af den fremviste billet:



Klageren anmodede den 7. juli 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at det var uklart, hvordan billetten skulle læses, idet der ikke stod antal foran "voksen", hvorfor teksten "fra zone 1/2" kunne læses som: fra zone 1 til 2 personer.

Metro Service fastholdt den 21. juli 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter passageren selv skal sikre sig, at billetten er korrekt.

Klageren anmodede samme dag på ny om annullering af kontrolafgiften, idet Metro Service ikke havde forholdt sig til, at han som passager havde checket sin billet grundigt inden afrejse. Han var i god tro, da han sammen med sin ægtefælle steg på metroen. Fejlen skyldtes, at det ikke var tydeligt nok, at billetten kun gjaldt for én person.

Metro Service fastholdt den 8. august 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at billetterne bliver printet separat, da disse skal kunne bruges uafhængigt af hinanden.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Alice Stærdahl) udtaler:

Klageren og hans ægtefælle kunne ved kontrollen i metroen den 7. juli 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet de manglede en billet. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi har ved denne afgørelse fundet, at billetten efter sit indhold sammenholdt med, at der kun blev udstedt én billet, med tilstrækkelig tydelighed angiver, at den kun var gyldig for én person. Vi har endvidere lagt vægt på, at der fandtes tilstrækkelig og tydelig information på Frederiksberg st. vedrørende billetter og zoner, hvorfor klageren skulle have orienteret sig bedre inden påstigning på metroen.

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, er det vores opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vi bemærker dog, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis Metro Service ændrer billetterne ved at sætte et 1-tal foran "voksen", så det gøres tydeligere for passagerne, at billetten kun er gældende for én passager.

2 medlemmer (Asta Ostrowski og Torben Steenberg) udtaler:

Vi finder, at det må komme klageren til gode, at billettens tekst ikke er tilstrækkelig tydelig.

Vi lægger til grund, som oplyst af klageren og dennes ægtefælle, at han undersøgte, om billetten var gældende for én eller to personer, inden de steg på metroen. Det var ikke tydeligt for klageren, at billetten kun gjaldt for én person, da der ikke stod et 1-tal foran "voksen" eller fremgik anden information, som indikerede, at billetten kun gjaldt for én person.

Det er ikke rimeligt, når Metro Service gør gældende, at man ud fra prisen skal kunne tjekke, om billetten kun skulle være gældende for én person, idet det ikke er sikkert, at man i købsituationen var opmærksom på, hvilket beløb man godkendte.

Herefter finder vi, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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

Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår, anføres det 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 perronen 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 anfører følgende:

" Min klage omhandler at jeg mener at have udført store anstrengelser for at billettere korrekt, men har fejltolket billetten grundet 1/2 betegnelsen for Frederiksbergs zonestatus. Det har jeg læst some zone 1/ 2 personer hvorfor jeg anså transaktion som fuldendt og derfor ikke har set efter om der var en billet nr 2.

Det medførte at jeg kun havde billet til en af de 2 personer på rejsen.

Min påstand er at jeg grundigt læste info på station, samt billet og har handlet i god tro.

2) Metro har ikke forholdt sig til denne problemstilling i deres behandling, men blot sendt et standardsvar. Mit primære ønske er at sagen sendes tilbage til behandling hos dem."

Klageren anfører efterfølgende:

" Metro klage:

- 1) Principiel klage over behandlingen af min klage.
- 2) Den egentlige klage.

Min klage omhandler dels hvad jeg anser for Metros manglende reelle sagsbehandling, dels den primære klage.

Af hensyn til rækkefølgen har jeg skrevet først klagen over sagsbehandlingen, og derefter den primære klage:

Manglende reel sagsbehandling:

I svar 21/7 samt 8/8 er det min opfattelse, at Metro svarer med standardsvar og ikke på nogen måde forholder sig til det specifikke i min sag. Det specielle angående benævnelsen 1/2 for Frederiksberg er overhovedet ikke berørt i deres svar.

Jeg synes ikke dette er en tilfredsstillende sagsbehandling. Som jeg opfatter det, er konceptet, at man først behandler sagen i det konkrete rejseselskab og derefter med ankemulighed hos jer. Hvis

det er tilfældet, og I har hjemmel dertil, vil jeg foreslå, at sagen sendes tilbage til Metro, og at de behandler den reelt.

Kontrolafgigt af 7/7 2016:

Den 7. juli tog jeg sammen med min litauiske kone metroen fra Frederiksberg til Lufthavnen. Jeg er bosiddende i Litauen på 4. år, men er dansk statsborger og dansk er mit modermål. Før afrejse havde jeg checket, at man fra Frederiksberg til Lufthavnen skal have en 3-zoners billet. Ved ankomst til Frederiksberg metrostation læser jeg information på 2 store tavler (ved hver sin ende af stationen om jeg husker rigtigt) såvel som et opsat zonekort (der bekræfter, at det er 3 zoner til lufthavnen)

Derefter køber jeg i billetautomaten 2 billetter af 3 zoner.

Jeg bruger touch-screen displayet på billetautomaten og mit kreditkort i lugen på højre side af automaten.

Da displayet viser "ønsker du at modtage kvittering" trykker jeg på nej, og tager min billet i billetlugen nedenunder.

Jeg ser på billetten, og på en af siderne står der, at man skal læse sin billet grundigt, hvilket jeg straks gør.

Twisten opstår efter min opfattelse fordi jeg fejllæser billetten. Metro angiver i sit svar, at deres billetter er tydelige, og generelt er jeg enig, men der er efter min opfattelse specifikke grunde til det modsatte i denne konkrete sag.

Jeg mener, jeg læste billetten logisk, ud fra den information jeg har.

Øverst: "Voksen" er en kategoribetegnelse (som cykel, barn, tilkøb) og der er modsat de 2 andre felter ingen yderligere information. Et stort tydeligt tal (som i de 2 kommende rækker) kunne klart afklare, at her er der tale om en billet for 1 voksen. Men jeg læser det udelukkende som definerende at kategorien for denne billet er "Voksen", ikke at det dikterer antallet.

Række 2: "Fra zone" 1/2 betegnelsen er for mig det afgørende.

Kontrolløren i toget forklarede mig, at det betyder Frederiksberg er en delt zone 1 og zone 2.

Det er efter min opfattelse en fuldstændig umulig antagelse at drage, for en der ikke ved dette på forhånd.

Jeg har aldrig tidligere hørt om en konkret station er del af 2 zoner samtidigt, og det komplicerer f.eks. umiddelbart i forhold til hvor mange zoner man skal købe til sin billet etc.

Min første tanke var at 1/2 henviser til gyldighed i zone 1 og 2, men da der tydeligt nedenunder står at billetten er gyldig i 3 zoner, er det oplagt at det ikke kan være rigtigt.

Derudover (f.eks på DSB-billetter) skriver man zone 1-2 hvis man vil indikere gyldig i en række zoner.

Min opfattelse er også at "/" brugt i forbindelse med tal er et deletegn.

Man kan skrive "Kjole/nederdel" hvor "/" bruges som eller, men i forbindelse med tal, her: 1/2 mener jeg ikke det er gængs brug. Man vil læse det som 0.5.

Min læsning i det konkrete tilfælde er at jeg tolkede 1/2 som fra zone 1, 2 personer.

Jeg synes det er rimeligt ud fra den information der er tilgængelig. Kategorien er voksen, men antal er ikke benævnt i den forbindelse. Jeg rejser fra Zone 1. Billettens gyldighed er 3 zoner. Jeg ved, at jeg har købt billet til 2 personer.

For mig forekom det absolut mere logisk at 1/2 relaterede til zone 1/ 2 personer, end at der var tale om Frederiksberg var en delt zone 1 og zone 2.

Jeg mener at begrebet om delt zonestatus er ulogisk og forvirrende. Jeg har aldrig oplevet det brugt tidligere, og at man umuligt kan forlange jeg skal kunne forstå det, med mindre det tydeligt er blevet tilkendegivet. Og jeg så intet derom på opsat information, som jeg læste på stationen.

Min klare opfattelse er, at metro forudsætter nogle ting, som man ikke med rimelighed kan forlange jeg burde forstå. Primært at Frederiksberg er en delt zone. Sekundært at man kun udsteder enkeltbiletter. (Metro betoner i sine svar at det skyldes fleksibilitet for kunden. Flexibilitet kunne bestemt også være at kunden fik valget om en samlet eller enkeltvis udstedelse af billet)
Det er min opfattelse, at man mange andre steder, både i Danmark og udlandet, udsteder billetterne samlet og at man ikke umiddelbart kan forlange jeg bør vide at det ikke er tilfældet i metroen.

Opsummeret er min position:

Jeg mener grundigt at have sat mig ind i korrekt billettering før afrejse. Både før igennem at checke antal zoner, men især på stationen ved at læse opsat information. Jeg har fulgt instruktioner på billetautomat og betalt for det korrekte antal biletter. Jeg har trykket "nej" til at modtage kvittering, anset det for afslutningen af vores transaktion, og taget den billet der lå i automaten. Jeg har straks læst billetten, og som anvist på billetten grundigt sikret mig at jeg anså den påtrykte information som korrekt. Jeg satte mig i fuld tryghed i metro-toget sammen med min kone i den opfattelse at jeg havde billetteret korrekt. "

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, 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 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, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager og dennes hustru billetteret den 7. juli 2016 kl. 10:22 på strækningen Forum station (zone 01) – Lufthavnen station (zone 04). Parret fremviste tilsammen 1 stk. voksenbillet indkøbt zone 01/02 gældende for 3 zoner. Da blot den ene af de to personer var i

besiddelser af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til klager efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der bl.a.:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

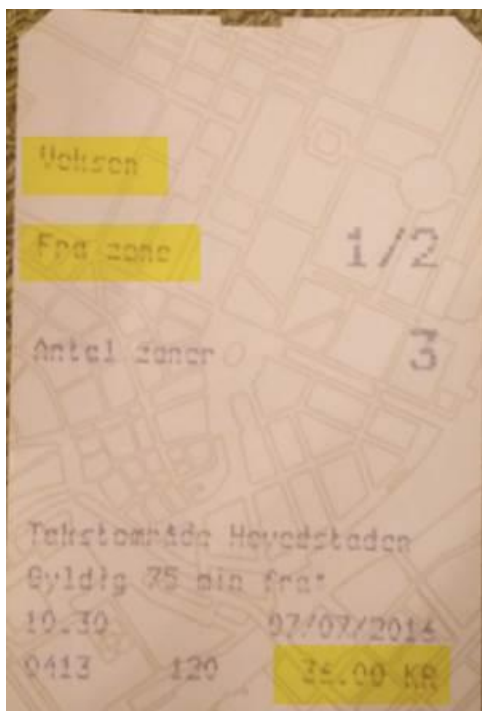
Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

Klager oplyser i sin klage, at han tolkede skriften på billetten '1/2' derhen, at billetten var gældende fra zone 1, 2 personer. Klager oplyser desuden, at han anvendte sit kreditkort til betaling og trykker nej til kvittering.

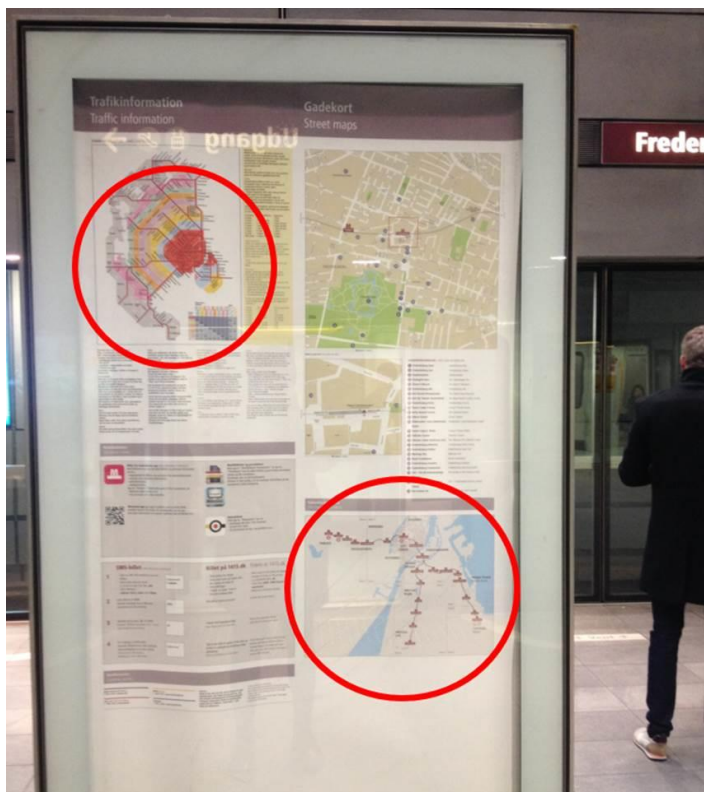
På billetten (se nedenstående), angiver teksten på øverst linje hvilken type billet, der er tale om (voksen, barn, cykel). Vi har netop valgt entalsformen og ikke flertalsformen for at tydeliggøre, at der kun er tale om en billet gældende for én person.

Næste linje angiver fra hvilken zone billetten er gældende. I det konkrete tilfælde er billetten gældende fra zone 01/02. På de informationstavler, der er opsat på alle stationer, er der også et kort, der viser hvor zonerne deler sig. Se yderligere indsatte fotos.

Allernederst på billetten står prisen anført. I det konkrete tilfælde oplyser klager, at han betalte billetter med sit kreditkort, hvilket vil sige, at han har godkendt en transaktion på 72,- hvis der er tale om indkøb af 2 stk. 3 zoners voksenbilletter. Hvis klager havde kontrolleret rejsehjemlen ville han med det samme have kunne konstatere, at han stod med en billet i hånden, som blot var gyldig for én person.



Trafikinformatjonskortet på Frederiksberg station, og close-up af zoneinddelingen:





Klager skriver i sin forklaring, at han finder delte zoner ulogisk og at han aldrig har oplevet det tidligere, samt at der intet stod på informationstavlerne på stationen. Af ovenstående fotos fra Frederiksberg station fremgår det imidlertid af zonekortene, at Frederiksberg ligger på en zonegrænse. Det mangefarvede zonekort er for øvrigt det samme, som de øvrige trafiksekskaber i Hovedstadsområdet benytter. Af kortet fremgår det, at ganske mange stationer, som fx Sydhavnen, Hellerup, Åmarken, Husum, Lyngby m.fl. alle ligger på zonegrænser, hvilket vil sige at delte zoner også er helt almindeligt hos såvel DSB og Movia.

Hos Metro finder vi det helt naturligt, og absolut også kundevenligt, at hver passager får sin egen billet. Ellers er passagerene nødt til at følges ad hele vejen, de vil ikke kunne stå af på hver sin station eller fx rejse retur igen på hver sit tidspunkt (inden for gyldighedsperioden) hvis de ikke har hver sin billet.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner.

”

Hertil har klager anført at:

” Vi er helt enige om paragraf 2.3, og jeg er på det rene med, at kunden har ansvar for selvbilletteringen.

Min påstand er, at jeg udviste stor grundighed i denne proces, og at billetten kan fejltolkes som gjort af mig.

Angående brugen af ”Voksen”:

Jeg anser det for at være en kategori-betegnelse. F.eks. er det typisk man på en billetautomat først trykker kategori, i dette tilfælde ”Voksen” og derefter trykker antal. Baseret på hukommelsen er dette tilfældet også hos Metro, og jeg har derfor i forbindelse med køber trykket på ”Voksen” brugt i entalsform, trods at jeg har købt 2 billetter. Hvorfor jeg synes det er rimeligt jeg læser ”Voksen” som en angivelse af kategori, og ikke definerende antal. Var ønsket at angive at en billet kun var gyldig til en person, kunne man f.eks. skrive ” Kun gyldig for en person” Det ville afklare

enhver tvivl, og der er rigelig tom plads på billetten dertil. Jeg synes ikke man med rimelighed kan sige at jeg burde tolke "Voksen" som definerende at her var der tale om billet til kun 1 person.

Ydermere angives i næste linje "Fra zone" igen med entals formen, men refererende til at startzoner er 1 samt 2! Altså en entalsform dækkende over en flertals benævnelse. Jeg har læst dem som kategoribetegnelser.

Jeg er helt med på at billederne viser at Frederiksberg ligger på en zonegrænse. Hvad jeg derimod ikke finder oplyst, er at en station kan ligge i flere zoner samtidigt. Og hvilken betydning det har. For mig virker det intuitivt at man ligger enten i zone 1, eller zone 2. Det er en juridisk definerende grænse, f.eks. i forhold til hvor mange zoner man skal købe billet til. Et eksempel er "kommunegrænse" Man tilhører enten en kommune, eller en anden. Jeg har aldrig oplevet en lignende definerende brug af offentlig transport heller tidligere. De yderligere eksempler der nævnes er netop fra samme system. Min pointe er at dette er unikt, og at man umuligt kan vide dette, uden specifik oplysning.

Billetprisen har jeg ikke tillagt betydning i læsningen af billetten. Prisen optræder kortvarigt på displayet i forbindelse med bestillingen, og at huske den præcist bagefter kan jeg ikke. Men min bankudskrift siger ganske rigtigt 72 kr.

Jeg bor i Litauen, hvor jeg betaler ca. 6 kr. for en tilsvarende tur, samt arbejder i Norge hvor prisen er ca. 200. Om stykprisen er 18 eller 36 kr. forekommer mig begge muligt, og ikke noget jeg mener bør få ens alarmklokker til at ringe.

Ligeså anser jeg det heller ikke for at være et argument at man hos Metro finder det "naturligt" at udskrive billetter enkeltvis. Det er netop ikke fleksibelt. Udskrev man det antal bestilte billetter på en billet, kan kunden vælge det på den måde han ønsker. Man kan blot bestille af 2 gange, hvis man ønsker sine billetter udskrevet separat.

Opsummeret fastholder jeg min grundlæggende position:

Jeg har indkøbt gyldig rejsehjemmel til mig og min hustru.

Som angivet på billetten har jeg grundigt gennemlæst den, og sikret mig at det købte svarer til hvad jeg ønskede, og derfor sat mig i metroen i god forvisning.

Jeg har forklaret om min læsning af billetten og synes Metros læsning foregår på implicitte præmisser.

Det er klart uheldigt at **1/2** definerende zonegrænse er samme som zone 1, 2 personer.

Men jeg finder det umuligt for en uindviet at slutte ud fra det oplyste at der eksisterer et unikt begreb som delte zoner, samt hvilken konsekvens de har.

Derimod finder jeg det logisk ud fra min viden at tolke det som zone 1 (aflæst på kort) 2 personer (bestilt og betalt i automaten)

Til dette har indklagede svaret at:

" Vi har naturligvis gennemlæst klagers seneste kommentarer grundigt.

Det er vores overbevisning, at skiltningen på Frederiksberg station er tydelig, og giver passagererne gode muligheder for at orientere sig i forhold til billetter, priser, zoner, rejseveje etc. Vi skal atter beklage hvis klager mener, at princippet om delezoner er unikt. Som vi forklarede i vort svar af 26. september er princippet helt almindeligt i Hovedstadens offentlige trafik.

Det er også vores overbevisning, at teksten på billetten 3 øverste linjer ikke giver anledning til misfortolkning:



Øverste linje fortæller om der er tale om en voksen-, barne-, cykel- eller tillægsbillet. Næste linje fortæller fra hvilken zone billetten gælder, og tredje linje hvor mange zoner man har købt. Da Frederiksberg station jo altså ligger på en delezone, kan det ikke skrives anderledes på billetten end at den er gældende fra zone 1/2.

Vi har noteret os, at klager synes, at det ville være logisk om alle rejsende i et selskab blot havde en enkelt billet, og at hvis et selskab har brug for en billet til hver enkelt rejsende, at de så blot gennemførte et køb for hver rejsende. Hvis man blot er to personer, der rejser sammen betyder det måske ikke så meget, men hvis man er en familie på fem personer, eller en endnu større gruppe, vil det være ganske u hensigtsmæssigt at skulle gennemføre adskillige billetkøb.

I lyset af ovenstående samt af tidligere fremsendte svar, må vi fastholde kravet om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner. "

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand