

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0131
<b>Klageren:</b>	XX 2700 Brønshøj
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21293834
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone til Lufthavnen. Udstedte buschaufføren en forkert billet?
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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.

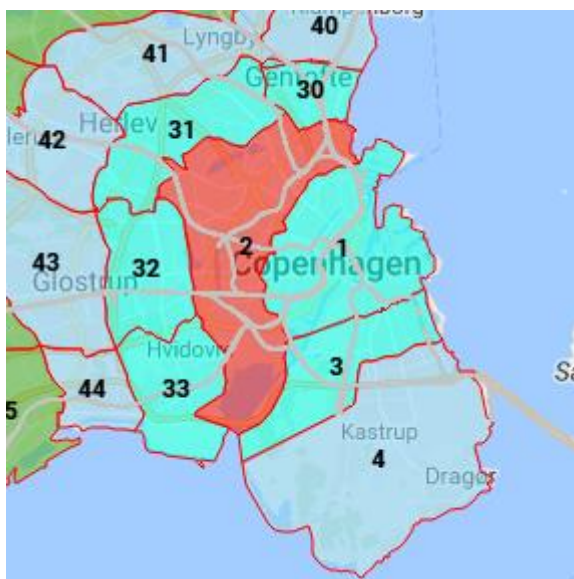
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 14. februar 2017 til Lufthavnen st. med bus og metro. Ifølge klageren steg han på buslinje 4A ved Frederiksberg Have (i zone 02) med kufferter og bad chaufføren om en billet til Kastrup Lufthavn, idet han lagde 50 kr., hvorefter chaufføren udstedte en 2-zoners billet.

En 2-zoners billet fra zone 02 er efter det såkaldte ringzonesystem gyldig i zone 02/01/03/30/31/32/og 33.



Efter klagerens omstigning til metroen, var der ved Kastrup st. i zone 04 kontrol af hans rejsehjemmel, og da billetten ikke var gyldig, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiften noterede stewarden følgende:

*"pax havde købt billet i bussen i zone 2. Spurgte chaufføren om et billet til luftaven. Men fik kun et 2 zones billet. Blev billeteret pa KSA. Mgl. 1 zone"*

Den 18. februar 2017 bad klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende som ovenfor samt tilføjede, at han ikke havde set noget zonekort i bussen, men godt kunne se, at der krævedes 3 zoner til lufthavnen.

Metro Service sendte sagen i høring hos Movia den 22. februar 2017, som svarede den 10. marts 2017, at den ansvarlige leder i busselskabet havde oplyst følgende:

*"Jeg har netop talt med chaufføren fra pågældende tur - og inden han blev forelagt henvendelsen, spurgte jeg ham hvor mange zoner der er fra Matildevej til Lufthavnen. Han svarede prompte: "3 zoner". Chaufføren har ingen erindring om den konkrete episode, som henvendelsen drejer sig om. Det er 3 uger siden og der har været mange kunder, der efterfølgende har skulle købe billet."*

På den baggrund fastholdt Metro Service kontrolafgiften den 10. marts 2017 med betalingsfrist seneste den 31. marts 2017.

Klageren indgav klage til ankenævnet den 7. april 2017, men da han ikke indbetalte klagegebyret, som er en betingelse for at sagen bliver oprettet, sendte Metro Service ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 18. april 2017. Den 21. april 2017 modtog ankenævnet klagegebyret, og sagen blev oprettet samme dag samt sendt i høring i Metro Service.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren har oplyst, at han ved stoppestedet ved Frederiksberg Have bad buschaufføren om en billet til Kastrup Lufthavn og lagde 50 kr., hvorefter chaufføren udstedte en billet til 2 zoner.

Chaufføren har på forespørgsel ifølge busoperatøren svaret, at der er 3 zoner fra stoppestedet Mathildevej på Søndre Fasanvej til Lufthavnen. Frederiksberg Have ligger på Søndre Fasanvej.

På stoppestedstavlen er der et zonekort.

Således som sagen herefter foreligger oplyst, har klageren ikke fuldt tilstrækkeligt godtgjort, at buschaufføren skal bære ansvaret for, at klageren ikke fik udstedt en korrekt billet til 3 zoner. Den omstændighed, at der gik ca. 4 uger, før chaufføren blev spurgt om antal zoner, indebærer i den konkrete sag ikke, at hans svar ikke kan tillægges betydning.

Metro Service er dermed berettiget til at opretholde kontrolafgiften.

Da klageren ikke overholdt betalings- eller indsigelsesfristen, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. den 18. april 2017.

### **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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, 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 følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg tog med bus 4A fra fasanvej foran frederiksberg have. Jeg bad om en billet til Kastrup Lufthavn, og gav chaufføren en 50-krone seddel. Jeg bar på to store kufferter og lignede på alle måder en, der var på vej ud at rejse.

Jeg tog bussen til fasanvej metro og metroen til lufthavnen. Der var kontrol og jeg viste min billet. Til min overraskelse mente kontrolløren at min billet var ugyldig til den zone. Det var en to-zoners billet, og jeg kan godt se på zonekortet at der er tre zoner fra fasanvej til lufthavnen. Men jeg husker ikke at have set et zonekort i bussen og jeg bad som nævnt chaufføren om en billet til min destination, ikke om et bestemt antal zoner. Jeg mener altså som konklusion ikke at jeg bærer en rimelig skyld for den utilstrækkelige rejsehjemmel: Hvis chaufføren ikke føler sig kvalificeret til at afgøre hvor mange zoner, der er til lufthavnen bør han ikke udstede en billet før han undersøger det eller oplyser at han er usikker.

I afslaget nævnes at chaufføren ikke husker situationen, men ikke er i tvivl om, at der er tre zoner fra stoppestedet til lufthavnen.

Så længe det tillades at gå ind i en bus, fortælle hvor man skal hen, aflevere kontanter og modtage en billet, så kan den del af den tilbudte service ikke kaldes "selvbetjeningssystem". Det er et betjeningssystem. På den pågældende dag var det, hvad jeg betjente mig af. Og jeg husker ikke, at der i bussen, på betjeningsstedet, var et zonekort, men jeg regner stadig med at buschaufføren vil bede mig specificere antal zoner hvis han ikke føler sig kvalificeret til at udstede en billet til et bestemmelsessted.

Det fremgik med al tydelighed (kuffeter etc) at jeg var på vej til lufthavnen. Jeg er ikke sikker på, hvorfor Metro service begiver sig ud i at vurdere sandsynligheden af hvad jeg har oplyst.

At der gik tre uger fra chaufføren udstedte billetten til han blev spurgt er næppe noget, jeg kan klandres: jeg klagede naturligvis øjeblikkeligt til kontrolløren og jeg klagede så snart jeg kom frem til min destination, ca et døgn senere. Der går yderligere 20 dage før chaufføren spørges. Jeg har svært ved at se hvordan den proces arbejder mod at fastholde korrekt information.

Jeg fastholder at jeg bad om en billet til lufthavnen, betalte kontant, fik byttepenge og lagde billet og byttepenge tilbage i min tegnebog. At det koster mig en bøde finder jeg urimeligt."

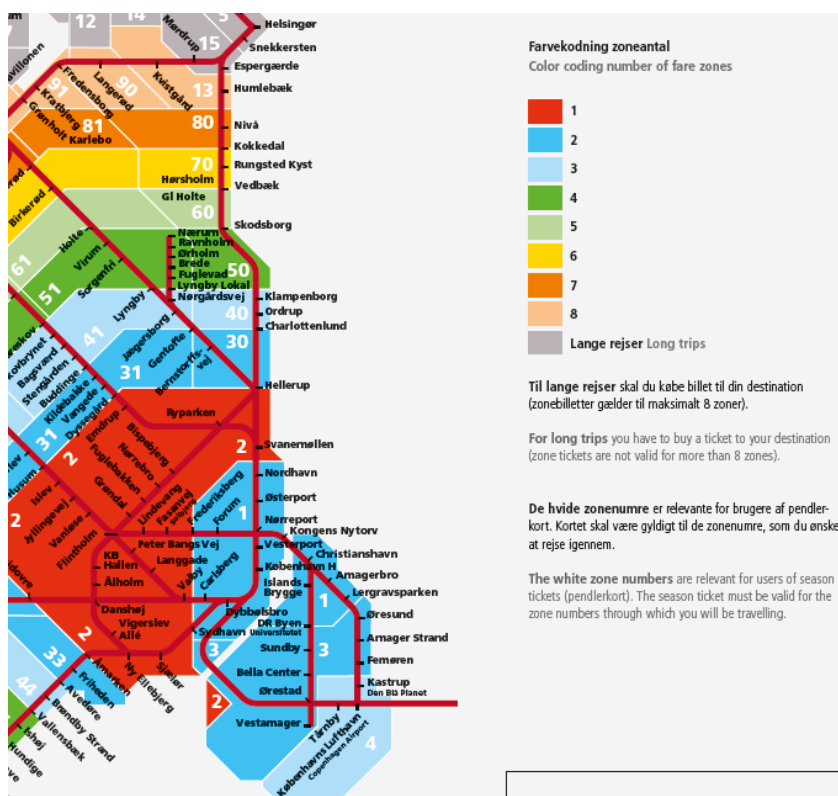
### **Indklagede anfører følgende:**

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejserregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Som det fremgår af vedhæftede korrespondance er kontrolafgiften udstedt i metroen den 14. februar 2017 på strækningen mellem Kastrup station og Lufthavnen. Kontrolafgiften er udstedt, idet klager alene kunne fremvise en billet gyldig til 2 zoner – billetten var købt i zone 2.

Strækningen fra zone 2 til Lufthavnen kræver 3 zoner (se nedenstående oversigtskort som er et udklip fra informationstavlen **Trafikinformation**, som findes flere steder på alle vore stationer, kan det aflæses, hvor mange zoner og hvilke zoner der er nødvendige til en given rejse.



Klager oplyser, at han til chaufføren har sagt, at han ønskede en billet til Lufthavnen, men kun er blevet givet og har betalt for en billet til 2 zoner.

Som det fremgår af den vedhæftede korrespondance, har vi rettet forespørgsel til Movia, som har haft sagen videresendt til udtalelse hos den pågældende chauffør.

Af svaret fra Movia fremgår det:

Sagen er blevet undersøgt hos busselskabet, som kører linje 4A, da det er her den daglige kontakt med chaufføren foregår. Den ansvarlige leder hos busselskabet oplyser følgende:

*'Jeg har netop talt med chaufføren fra pågældende tur - og inden han blev forelagt henvendelsen, spurgte jeg ham hv mange zoner der er fra Matildevej til Lufthavnen. Han svarede prompte: "3 zoner".*

*Chaufføren har ingen erindring om den konkrete episode, som henvendelsen drejer sig om. Det er 3 uger siden og der har været mange kunder, der efterfølgende har skulle købe billet.'*

Vi har ikke været tilstede og ved derfor heller ikke, hvordan der er blevet spurgt og således heller ikke, hvad der er blevet sagt under samtalen mellem klager og chaufføren, dog finder vi det på baggrund af ovenstående tilbagemelding fra Movia usandsynligt, at chaufføren (som udemærkede vidste, at en billet til Lufthavnen krævede 3 zoner), skulle have solgt en billet kun til 2 zoner, måtte klager have oplyst præcist, hvor han skulle le hen.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, da klager ikke ved billetkontrol kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og vi fastholder derfor vort krav på kr. 750,- tillige med det tilskrevne rykkergebyr på kr. 100,-, i alt kr. 850,-.

Klager skriver: ***"Det fremgik med al tydelighed (kuffeter etc) at jeg var på vej til lufthavnen. ...."***

Det er vores klare opfattelse, at det at medbringe kuffeter ikke i sig selv indikerer, at en persons slutdestination er lufthavnen, specielt ikke når lufthavnen ikke er bussens slutdestination eller et stop på vejen. En passager kan sagtens have kuffeter med sig uden nødvendigvis at skulle til lufthavnen.

Vi skal pointere, at vi på ingen måde klandrer klager i forhold til svartiden fra busoperatøren.

Hvorvidt der går 1, 2 eller 3 uger fra en kontrolafgift udstedes og til en buschauffør eventuelt spørges, finder vi imidlertid heller ikke relevant i forhold til chaufførens kendskab til zonesystemet. Den pågældende buschaufføren havde det fornødne kendskab til, hvor mange zoner der skulle bruges på en rejse fra Mathildevej (som ligger i zone 2) til Lufthavnen (zone 04).

Baseret på ovenstående er det vores opfattelse, at chaufføren ikke ville have udstedt en billet til 2 zoner, måtte klager specifik have bedt om en billet til lufthavnen - buschaufføren var jo bekendt med, at en sådan rejse krævede 3 zoner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand