

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0304
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner. Klageren rejste sammen med en ven, og de havde hver 2 zoner, men rejsen krævede 3 zoner pr. person. Begge blev pålagt hver en kontrolafgift. Det er kun klagerens kontrolafgift, som er til behandling
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er udlænding med fast bopæl i Danmark, og hendes ven rejste den 19. november 2017 med metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 til Frederiksberg st. i delezone 01/02. Klageren havde i DOT Mobilbilletter appen købt to billetter til 2 zoner fra zone 04. Rejsen krævede dog en billet til 3 zoner, da de rejste fra zone 04 igennem zone 03 og steg af i zone 01.

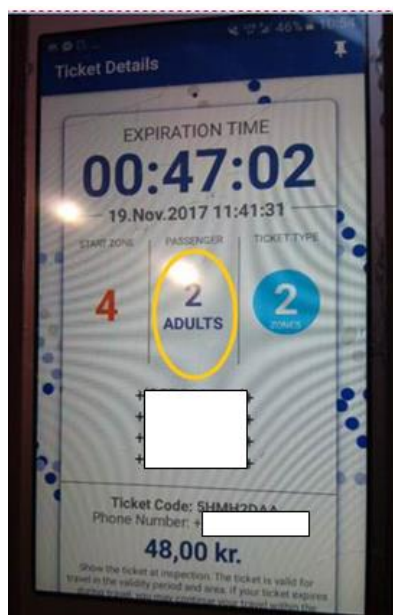
Efter Forum st. i zone 01 var der kontrol af deres rejsehjemmel, hvor de kl. 10:52 blev pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone.

Klageren anmodede 26. november 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun ikke vidste, at rejsen krævede billet til 3 zoner.

Metro Service fastholdt den 27. november 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klageren ikke kunne forevise gyldig billet, at der findes zoneoversigt på stationen, at det er muligt i DOT Mobilbilletter-app'en at søge på, hvor mange zoner, rejse kræver, samt at det ikke kunne tillægges vægt, at klageren var i god tro.

Klageren anmodede på ny Metro Service om at annullere kontrolafgiften den 29. november 2017 med den begrundelse, at en af dem havde gyldig rejsehjemmel, idet de havde købt 4 zoner i det hele.

Metro Service fastholdt den 30. november 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at det ikke er muligt at få lagt to billetters zoner sammen til den ene passager.



Klagerens billet:

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet afgjorde den 20. april 2018 en sammenlignelig sag til fordel for Metro Service. Klageren er blevet gjort bekendt med afgørelsen, men har ikke svaret på sekretariatets forespørgsel, om nærværende klage trækkes tilbage.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ved kontrollen den 19. november 2017 kl. 10:52 i zone 01 kunne klageren ikke forevise gyldig billet. De to billetter, som klageren havde købt, var gyldige til 2 zoner fra zone 04. Billetterne var altså gyldige i zone 04 og zone 03, men ikke zone 01.

Ifølge selvbetjeningsprincippet er det passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet bemærker, at der for rejsende fra Lufthavnen er opsat følgende vejledning om zoner til centrum:



Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Fra DOT's Vejledningen af 1. juni 2017 – brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn”:

4.2 Reglen om ”dele-zoner” for 2-8 zoner”

Flere personer kan dele zoner på enkeltbilletter udstedt på papir og på mobilklippekort, når de rejser sammen. *Personer der rejser på enkeltbilletter udstedt elektronisk via SMS eller App skal købe billetter enkeltvis.*

To ting skal være opfyldt for at zoner kan deles:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere mobilklippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et pendlerkort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i pendlerkortets gyldighedsområde. Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og mobilklippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne. Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.”

Det fremgik af punkt 4.2. i DOT's vejledning om billetter, at *“Flere personer kan dele zoner på enkeltbilletter udstedt på papir og på mobilklippekort, når de rejser sammen. Personer der rejser på enkeltbilletter udstedt elektronisk via SMS eller App skal købe billetter enkeltvis.”*

Det er ankenævnets opfattelse, at bestemmelsen i 2. punktum naturligt må forstås som en modsætning til bestemmelsen i 1. punktum. Bestemmelsen er i øvrigt præciseret i den nye vejledning pr. 9. februar 2018 og mønter sig på rejsende med elektroniske billetter købt via en app, således som det var tilfældet med klageren.

Herefter finder ankenævnet, at klageren og vennens mobilbilletter kun var gyldige for hver af dem separat til rejse i 2 zoner. Da de blev kontrolleret 3 zoner fra udstedelsen, var de ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften kan opretholdes. Det bemærkes at klagerens ven har valgt ikke at klage over sin kontrolafgift.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår 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. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Me and my Argentinian friend arrived to Denmark on the 19th of November. We took the metro from the Airport to Frederiksberg station. We were unaware that we needed three zones each for the fare. I bought four zones (2x2) through "Mobilbilletter" app on my phone. We both got a fine for the fare, even though, at least I was covered with the four zones that I had bought on my phone. The Metro company insist on giving us both a fine.

I would like to get my fine cancelled since I had more zones than needed on my phone. I understand that it makes sense to give one of us a fine since we didn't have six zones as needed. Thank you very much."

Indklagede anfører følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In the case in question, the complainant and her friend was met by a steward inspecting tickets on the 19th of November 2017 at 10:52 between Forum station (zone 01) and Frederiksberg station (zone 01). The complainant showed on her phone, two adult tickets valid each for 2 zones, purchased in zone 04. As the two friends was not able to present valid tickets, a fare evasion ticket was issued to each of them, according to the travel regulations.

In the complaint to the Board of Appeal, the complainant requests her fare evasion ticket to be canceled as she believes that Metro may put the two 2-zone tickets together as one 4-zone ticket so that the complainant thus had zones enough while her friend had no ticket.

As the caseworker in the initial case processing has already answered the complainant, it is not possible to put 2 tickets together to one. It is true that merging of tickets has previously been practiced, but with the amendment of the tariff cooperation 'Takst Sjælland' from mid-January 2017, it is no longer possible. The steward took a picture of the mobile tickets presented (see below), and it clearly shows that it is a 2 x adult ticket purchased in zone 04, each for 2 zones. To get from zone 04 to zone 01, each traveler needs 3 zones. The complainant and her companion were inspected in zone 01 and thus did not have valid tickets.

In her inquiries, partly to Metro and, secondly, to the Board of Appeals, the complainant explains that she and the companion were tourists and that they had just arrived in Denmark on 19 November and that they were therefore not aware of the number of zones they needed to get from the Airport to Frederiksberg station

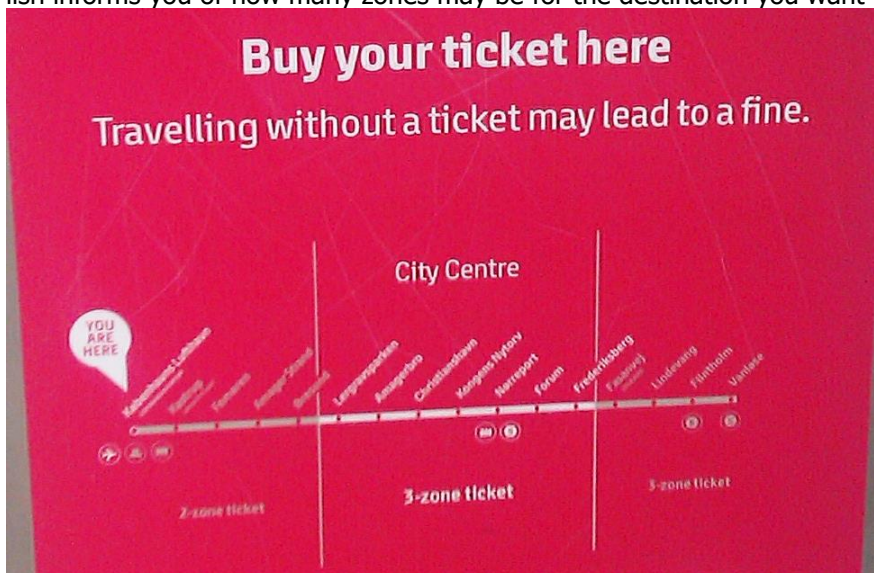
We do not understand the complainant's explanation of being a tourist. The complainant has a Danish civil registration number and, in the cpr-registry it shows that the complainant has lived in Denmark since 21 July 2017.

We have also contacted Unwire, the provider of mobile tickets. Unwire states that the mobile clipcard used to purchase the 2 specific tickets was purchased in early October 2017.

The two companions started their journey at the Airport station.

Because the airport station is a very busy station with many foreign passengers, we have made extra effort with the English information at the station as well as at the ticket machines. In addition, the airport metro station is also staffed with uniformed personnel, who can help with any questions concerning travel by metro.

When entering the Metro area at the airport one of the first things to see, is a big red poster, which in English informs you of how many zones may be for the destination you want to travel to. See below:



In addition to the red poster and the Metro staff, we have also set up information boards in Danish and English. These boards also show you how to buy the correct ticket, as well as the signs informing you that you get a check charge if you do not have the correct ticket. See photos below and the attached pdf-file 'Infovitrine_Lufthavnen':

Sådan køber du en billet

How to buy a ticket

1. Den røde zone på kortet viser, hvor du befinder dig.
2. Find den zone, du vil rejse til, og aflæs farven for din tur. Hvis du rejser igennem en zone, der er dyrere end din destinationszone, skal du betale for den dyreste zonefarve.
3. Køb billet, der svarer til det antal zoner, som farvekoden viser. Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr. person.

Du kan også indtaste en station og købe billet direkte til din destination.

1. The red zone on the map indicates your current location.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code. You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.

Korte rejser: 2-8 zoner

Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farezoner), du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst to zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the number of zone rings (fares zones) through which you travel, including the zone in which the trip begins. When you take short trips using a season ticket, you pay for the number of zones through which you travel. You must pay for at least two zones.

Enkeltbilletter til lange rejser (9 eller flere zoner)

Single tickets for long trips (9 or more zones)

Når du rejser på en enkeltbillet til en lang rejse (9 eller flere zoner), skal du købe billetten til en rejse fra A til B. Prisen for rejsen kan afhænge af hvilken vej du rejser. Ved køb vil du eventuelt blive spurgt om rute (via-punkter). Eventuelle via-punkter vil fremgå af billetten.

When travelling with a single ticket for a long trip (9 or more zones), you must buy a ticket for a trip from your departure location to your destination. The price of the trip may vary according to which way you are travelling. When buying the ticket, you may be asked about the route (via points). Any via points will be indicated on the ticket.



Farvekoding zonerantal

Color coding number of fare zones

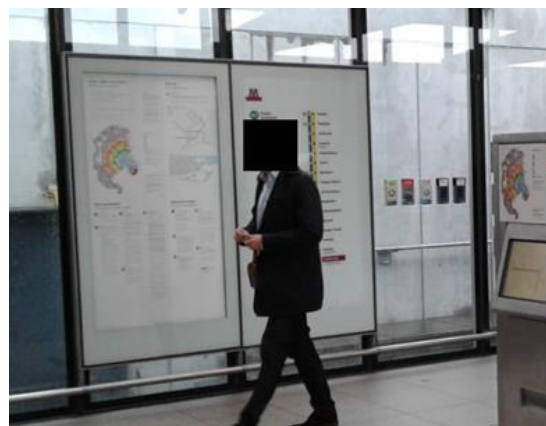
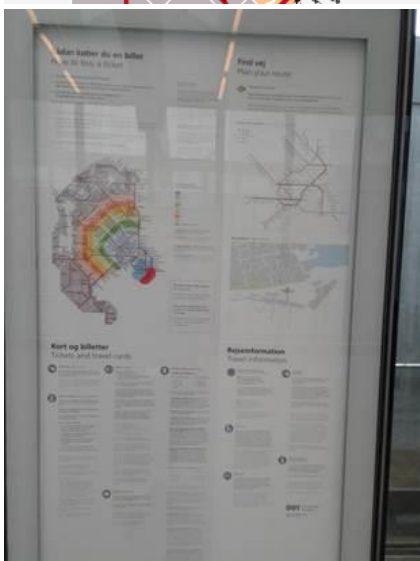


Til lange rejser skal du købe billet til din destination (enkeltbilletter gælder til maksimalt 8 zoner).

For long trips you have to buy a ticket to your destination (zone tickets are not valid for more than 8 zones).

De hvide zonerumre er relevante for brugere af pendlerkort. Kortet skal være gyldigt til de zonerumre, som du ønsker at rejse igennem.

The white zone numbers are relevant for users of season tickets (pendlerkort). The season ticket must be valid for the zone numbers through which you will be travelling.





Kontrolafgift
Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt 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 en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Remember that you are responsible for ensuring that you have a valid ticket or valid card for the trip before boarding, both for you and any accompanying travellers. A penalty fare will be charged for travelling without a valid ticket or card.

A penalty fare will also be charged for travel using a pensioner pass outside of the valid hours and for travelling with a bicycle outside of the permitted hours – please note that continued travel with a bicycle during these hours will not be permitted. Travel with bicycles is not permitted on weekdays between the hours of 7:00 am - 9:00am and 3:30pm - 5:30pm, except in the months of June, July and August. Pensioner passes cannot be used for travel on weekdays between the hours of 7:00am - 9:00am.

Please refer to www.dinoffentligetransport.dk and the travel rules for the applicable penalty fares and additional information.

Since it is not possible to put 2 separate tickets together for one traveler's use and since the complainant and her companion were inspected in zone 01 to which none of them had a valid ticket, we maintain that both charges were imposed correctly and thus maintain our claim for payment of the complainant's fare evasion ticket number [...] of DKK 750,- which also applies to the companion, from whom though we have not received any complaint."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand