

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0217
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for køb af børnebillet til 12 kr. frem for tillægsbillet til 12 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, da prisen er den samme
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

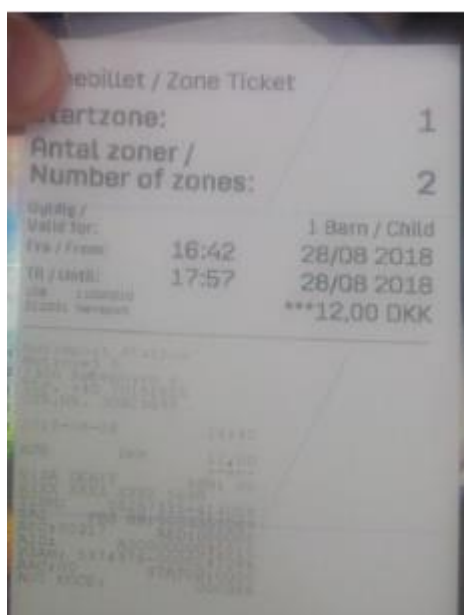
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som har periodekort til zone 01 og 02, skulle den 28. august 2018 rejse til Fields i zone 03, hvorfor han ville købe en tilkøbsbillet i billetautomaten på Nørreport st.

Ifølge klageren var det første gang han skulle købe en billet, og han kunne ikke finde ud af, hvordan han skulle gøre. Han fik hver gang forslag om at købe en billet til 3 zoner, og da der efterhånden var en lang kø, endte han med at købe en børnebillet til 2 zoner til 12 kr. i stedet for at købe en tilkøbsbillet til 1 zone til 12 kr.

Billetten så således ud:



Ved efterfølgende kontrol i metroen blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi børnebilletter ikke er gyldig rejsehjemmel for voksne.

Den 1. september 2018 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor.

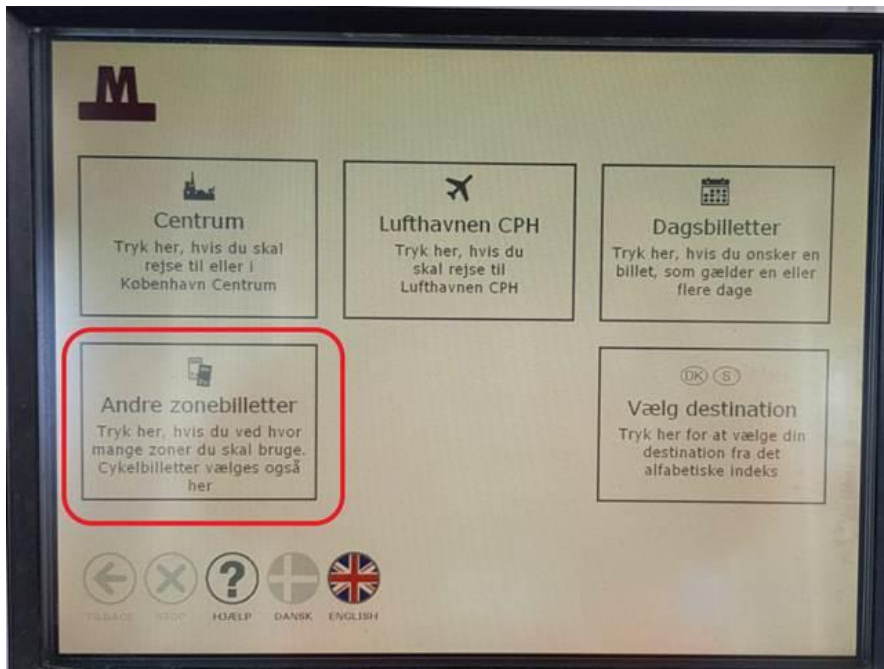
Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 4. september 2018 med henvisning til selvbetjeningssystemet og tilføjede, at børnebilletter kun er gyldige til børn, hvorimod tilkøbsbilletter udvider antal gyldige zoner.

Klageren skrev på ny den 18. september 2018, at han havde betalt korrekt pris for de 3 zoner, som rejsen foregik i, men Metro Service fastholdt afgørelsen den 19. september 2018.

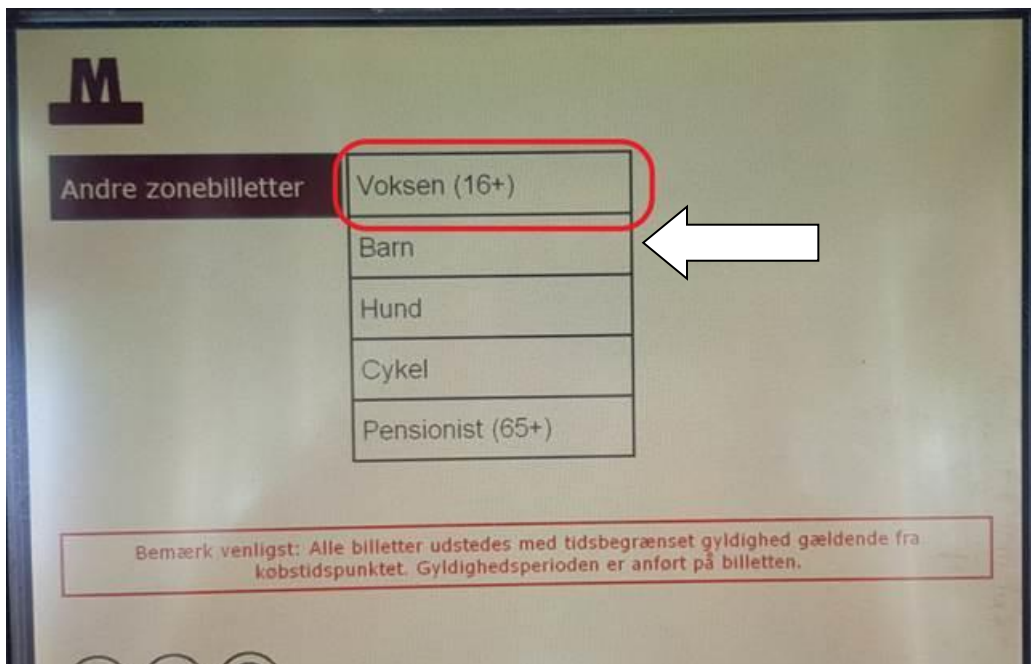
Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service beskrevet købsflow'et i billetautomaten under "Andre zonebilletter", som var det, klageren valgte. Under de øvrige kategorier er det også muligt at købe separate børnebilletter.

Fotos af købsflow:

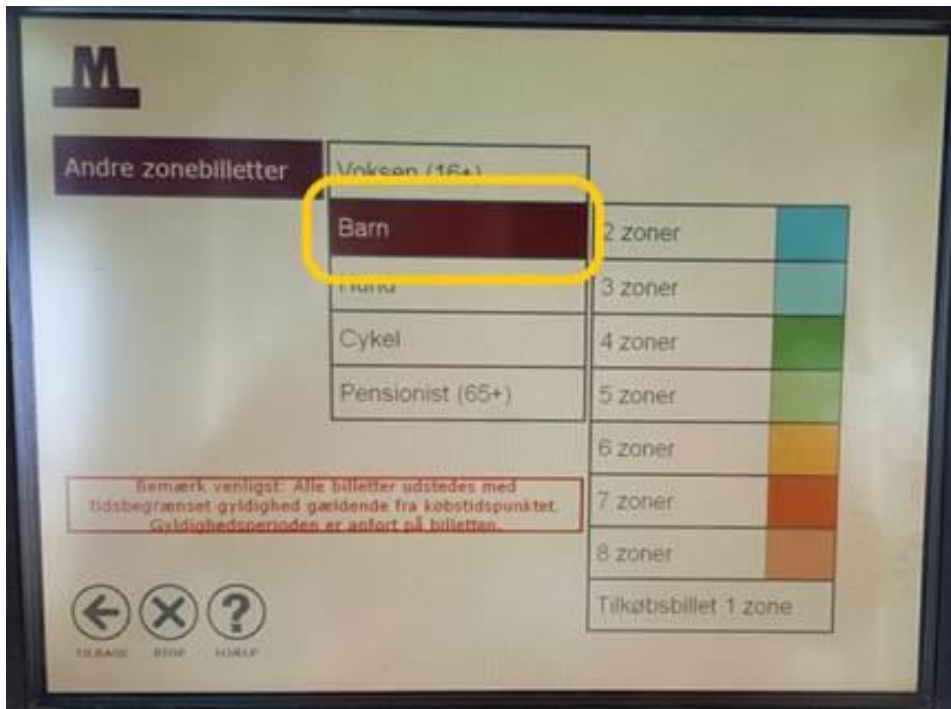
Valgmuligheder



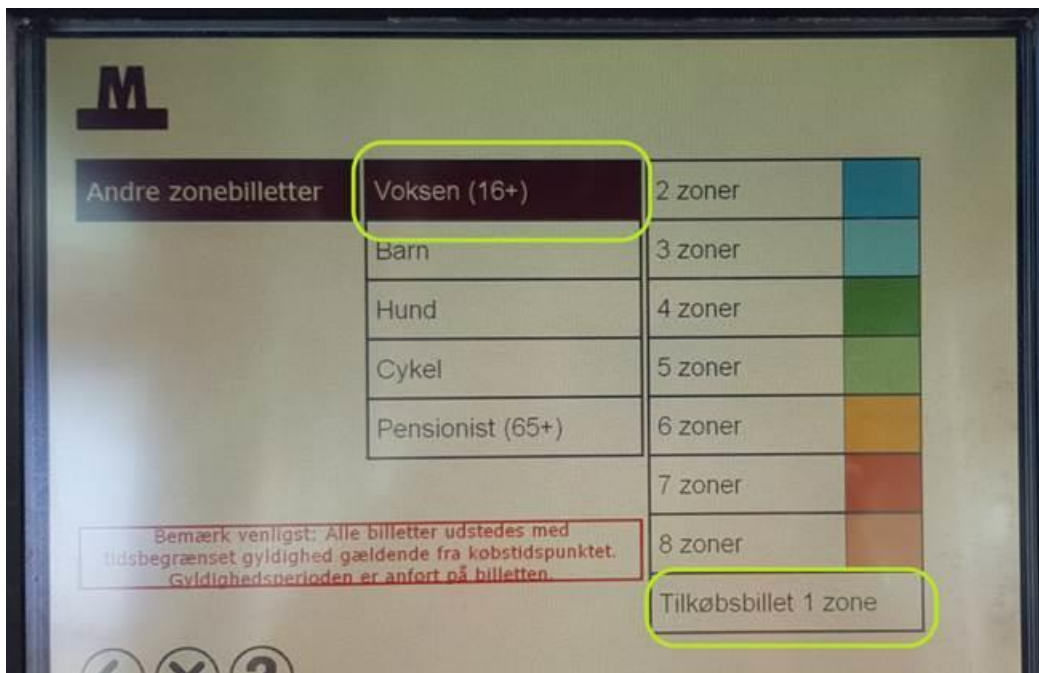
Når man har trykket på "Andre zonebilletter" får man nedenstående skærmbillede.



Kun hvis man trykker på "Barn", får man billetmuligheder til børn.



Klageren skulle have valgt følgende:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste i kontrolsituationen en børnebillet til 2 zoner, som ikke er gyldig som rejsehjemmel til voksne.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Om end ankenævnet kan have en vis forståelse for klagerens ræsonnement om, at han havde betalt korrekt pris for rejsen, når prisen for både tilkøbsbilletten og barnebilletten var 12 kr., finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren på billetautomaten valgte at trykke på billet til "barn" uanset, at der på samme skærmbillede blev vist mulighed for billet til "voksen", hvorunder han ville have kunnet købe "tilkøbsbillet", som i situationen var den korrekte billet.

Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at det vil kunne føre til omgåelse af reglerne om, at passageren skal betale for den fulde rejse, idet det ville være muligt at rejse sammen med et barn på den del af rejsen, hvortil periodekortet var gyldigt, og hvis barnet steg af toget inden for dette gyldighedsområde, selv rejse gratis videre i en yderligere zone på barnets billet.

Det af klageren anførte om sin mentale tilstand, og at der var kø bag ham, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at efter reglerne om tilkøbsbilletter gengivet på DOT's hjemmeside, gælder en tilkøbsbillet til periodekort i det foreliggende tilfælde ikke kun i 15 minutter, som Metro Service har gjort gældende, men derimod 1 time og 30 minutter, jf. nedenfor.

"Et 1-zones tilkøb = én zoner, et 2-zoners tilkøb = to zoner osv. Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner pendlerkort + tilkøbsbillet tilsammen gælder. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time og 30 minutter."

Der er således ikke grundlag for at sige, at en passager bliver bedre stillet ved køb af en børnebillet til 2 zoner, som er gyldig i 1 time og 15 minutter, som Metro Service gør gældende.

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. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 på 750 kr. for voksne.

Fra DOT's hjemmeside om tilkøb til pendlerkort og enkeltbilletter:

”Tilkøb på pap- og rejsekort pendlerkort

Har du pendlerkort på pap eller på rejsekort, så skelnes der mellem tilkøb i og uden for det område, hvor pendlerkortet gælder.

Inden for kortet gyldighedsområde

Her gælder tilkøb fra 1. zonerings uden om zonerne på pendlerkortet uanset, hvilken zone i gyldighedsområdet tilkøbsbilletten er købt i.

Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv. Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner pendlerkort + tilkøbsbillet tilsammen gælder. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time og 30 minutter.

Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet eksempelvis samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet to timer og 15 minutter. Gyldigheden regnes altid fra tidsangivelsen på tilkøbsbilletten.”

”Rejseforlængelse ved tilkøb til alle enkeltbilletter

Enkeltbilletter

- [Enkeltbilletter til korte rejser](#)
- [Tilkøb](#)

Gyldighed

Hvis du har en gyldig enkeltbillet, men skal rejse i én zone mere, end billetten dækker, kan du købe en tilkøbsbillet på én zone. Du skal købe tilkøbsbilletten, inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber samt i grundbillettens gyldighedsområde eller i en zone, der ligger lige op til gyldighedsområdet.

Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor den oprindelige billets gyldighedsområde udvides gyldigheden til første zonerings udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten. Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone der ligger lige op til den oprindelige billets gyldighedsområde er billetten gyldig i den angivne zone.

Gyldighedstiden for tilkøbsbillet samt oprindelig billet til korte rejser beregnes ved at lægge et kvarter til tiden på den oprindelige billets gyldighed.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Da jeg var på vej hen til fields og jeg har buskort hvor der er både 1 & 2 zoner, så jeg manglede en zone, også gik jeg hen til en automat. Jeg aldrig har brugt før, og jeg prøvede at købe en zone. Men hver gang jeg prøvede at finde 1 zone, kom der altid 3 zoner voksen bilet. Jeg kunne slet ikke finde ud af at bruge automaten. Også blev der en lang vente kø bag mig. Også endte det med at jeg købte en børnebilet, da jeg troet det var den rigtige. Da billetten koster det samme, som en 1 zoners bilet. Så jeg betalte 12kr. Fra mit dan-

kort.

Også da jeg kom ind i metroen, var der en kontrollør.

Der bad mig om at vise min billet, jeg viste så min billet, og min månedskort. Jeg fik dog så en bøde, på 750kr. Som jeg slet ikke kan forstå, jeg havde jo alle zonerne jeg skulle bruge, og jeg havde betalt for hele rejsen. Så jeg undre mig over, bøden.

Jeg plejer normalt at bruge min månedskort, samt min rejsekort. Men blev nød til at købe en billet pga min rejsekort, var udløbet, og jeg havde ikke nået at fornye den. Derfor endte jeg med at skulle købe en billet for første gang.

Jeg har aldrig nogensinde, købt billet fra en automat før. Min kommenter til dette er at jeg ikke havde en zone fordi jeg stod i ca 5 minutter mens folk brukket sig bag mig også fik jeg angst og gik i panik fordi jeg er psykisk syg, og jeg kiggede efter den enkle zone som ikke var tydelig men så havde jeg ikke andre tanker end børne billeten da den koster 12kr og det var det jeg skulle betale for den ene zone også har jo betalt for det jeg nemlig skulle, og det er 100% sikkert at det er rigtigt og det var min første gang at bruge automaten som jeg har nævnt tideligere i min andre mails. jeg mener at det ikke er den store forskel med hvilken billet jeg købte da de koster præcis det samme, men hvis det var lidt tydeligere på automaten havde jeg med sikkerhed købt zone billeten. og hvorfor står der ikke enkel zone øverst og tyderligere som de andre zoner?? det nemlig ikke alle mennesker som har det samme overblik og niveau og forståelse af teknologi.

og jeg har også mit månedskort som er 2 zoner plus en børne billet til 12kr i alt. jeg ville ikke kunne købe en enkel zone hvis jeg ikke havde mit månedskort men metroselskabet har slet ikke nævnt det men fortæller at jeg bare tog op i metroen med en børne billet.”

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 de 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 28. august 2018 kl. 17:00 på strækningen Bella Center station (zone 03) – Ørestad station (zone 03). Klager fremviste et periodekort for zonerne 01 og 02 og en børnebillet til 2 zoner. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 03 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.



I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (fra 16 år til og med 25 år), kan fremvise Ungdomskort eller er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse. OBS: Øst for Storebælt findes kundetypen ung kun på rejsekort.
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).



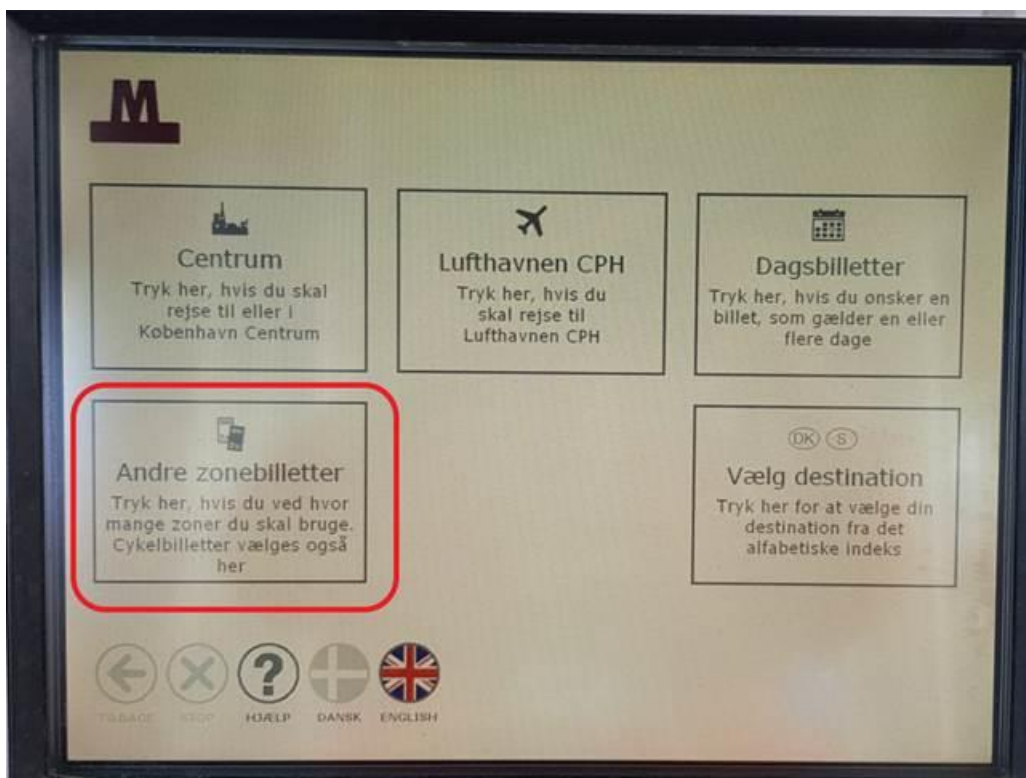
I den konkrete sag, forklarer klager, at han købte en børnebillet til 12 kroner i automaten på Nørreport station da han ikke kunne finde ud af, at købe en tilkøbsbillet. Klager forklarer, at han aldrig har brugt en automat før og at han regnede med, at når prisen for en 2 zoners børnebillet og en tilkøbsbillet var den samme så var alt ok. Desuden forklarer klager, at der opstod en lang kø bag ham ved automaten.

Uagtet, at prisen for en tilkøbsbillet og en 2 zoners børnebillet er enslydende så er en børnebillet ikke gyldig som billet for en voksen rejsende. Det skyldes blandt andet, at selvom man i købsituationen betaler det

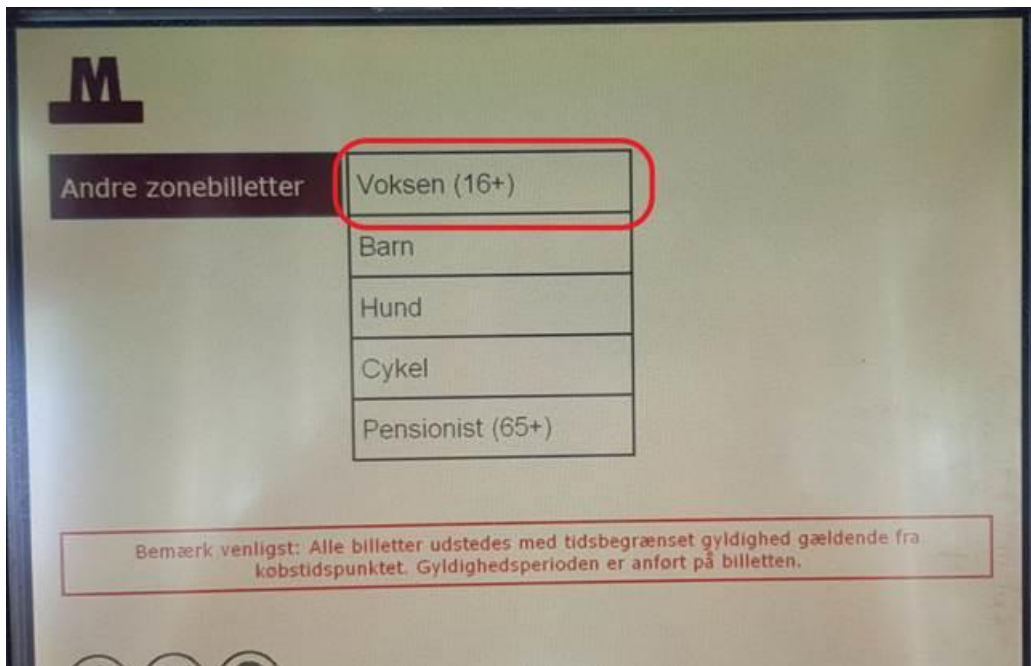
samme for de 2 typer billetter så er der den store forskel, at mens en 2-zoners børnebillet er gyldig i 1 time og 15 minutter så lægger en tilkøbsbillet blot 15 minutter og 1 zone til den eksisterende rejsehjemmel. Derudover ville det – hvis det var underordnet hvilken type billet man købte – også være en teoretisk mulighed, at rejse sammen med et barn på første del af rejsen og dernæst, når/hvis barnet steg af toget, selv rejse videre i yderligere zoner på barnets billet.

Vi forstår ikke helt hvordan klager bar sig ad med at købe en børnebillet i stedet for en voksen tilkøb. Herunder har vi illustreret hvorledes billetkøbet forløber på automaten.

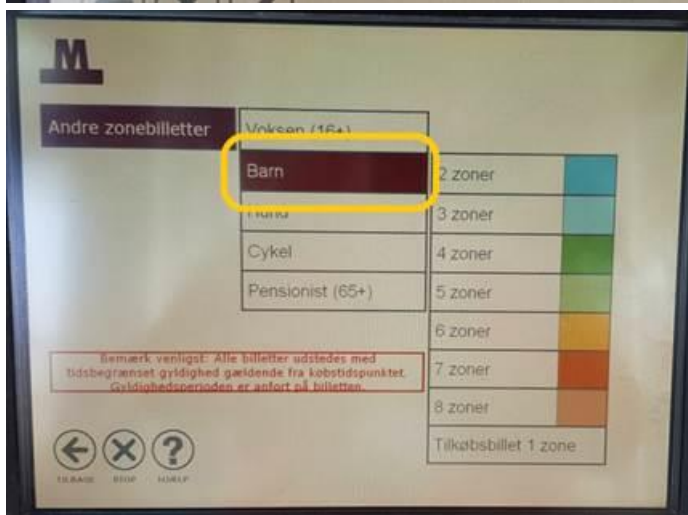
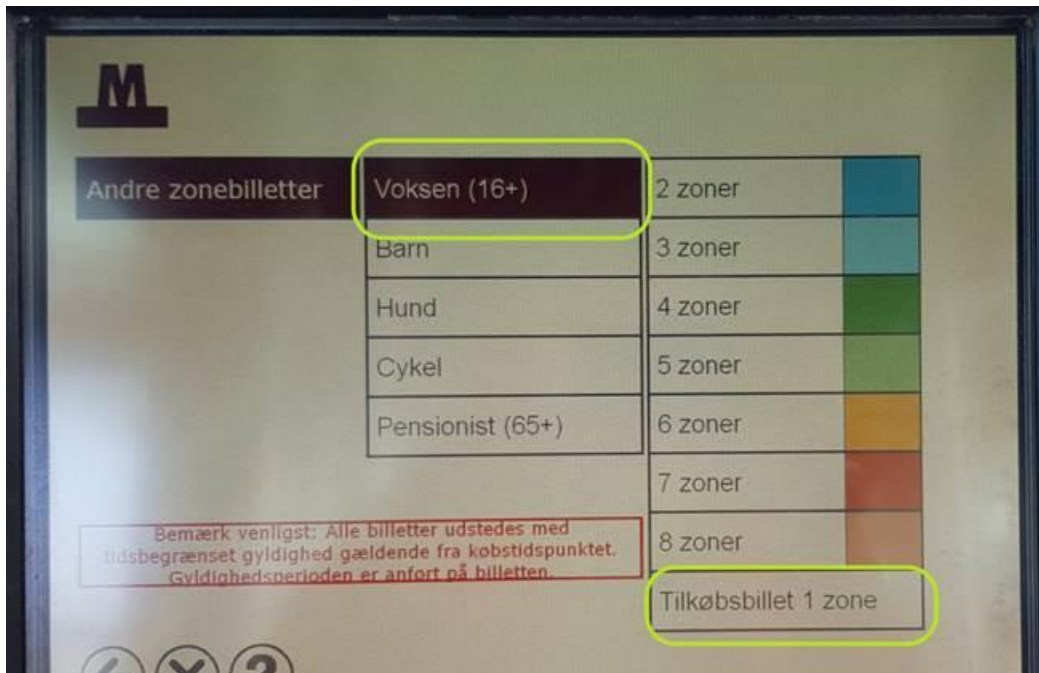
Når man står ved billetautomaten ser startbilledet ud som illustreret herunder. Det er *kun* hvis man vælger den knap, som vi har indrammet med rødt, at man kommer videre til det skærbillede hvor man kan købe almindelige enkeltbilletter. De øvrige knapper præsenterer udelukkende kunden for rejser med enten fast destination, heldagsbilletter eller et tryktastatur til egen indtastning af stort set enhver station i Danmark og Skåne.



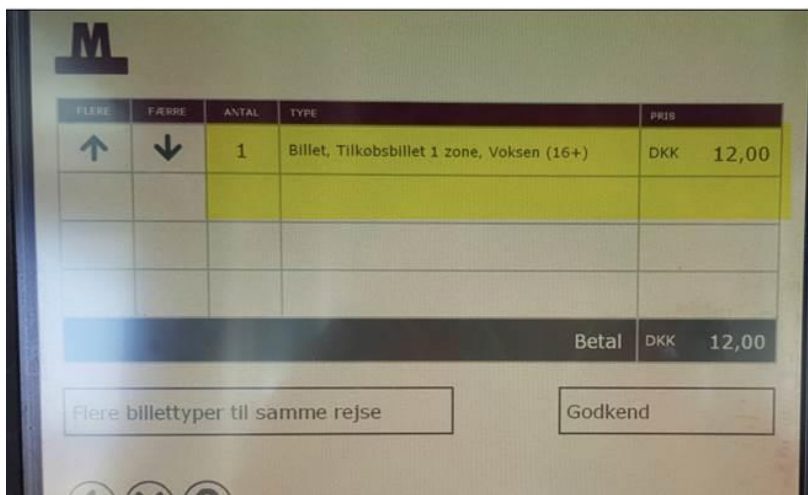
Når man har trykket på "Andre zonebilletter" får man nedenstående skærbillede. Da klager jo er voksen, vil det være naturligt, at vælge "voksen".



Hvis man vælger "voksen" bliver man på intet tidspunkt præsenteret for noget som helst billetprodukt til børn. Derimod kan man vælge en billet til det antal zoner man har brug for, eller – nederst – vælge en tilkøbsbillet. Det er kun hvis man vælger at trykke på "Barn", at man bliver præsenteret for billetmuligheder til børn, herunder tillægsbillet barn 1 zone (se det lille foto herunder). Bemærk, at man ikke i billetmenuen får oplyst priser.



Når man har valgt "Tilkøbsbillet 1 zone" er næste skærbillede betalingskærmen, hvorefter man betaler og automaten printer billetten ud.



Klager oplyser, at han ikke kunne finde ud af automaten og at der var lang kø efter ham.

Børnebilletten blev købt i en automat på Nørreport station. Nørreport er et trafikknudepunkt for både S-tog, fjern tog, busser og metro og derfor er der adskillige billetautomater at vælge imellem skulle der være kø ved én af dem, og det er også muligt, at købe billetter i 7/Elven-butikken.

Fordi Nørreport station er Københavns allertravleste station er den bemandet med uniformerede steward-der alle ugens dage mellem kl. 7 – 21. Hvis klager var i tvivl om hvorledes automaten fungerede kunne han have spurgt en af vores steward-der, som med glæde havde hjulpet ham til at købe den korrekte billet. Alternativt kunne klager have anvendt det opkaldspunkt, der er på selve billetautomaten og dermed fået hjælp direkte fra en medarbejder i kontrolrummet.

Da klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billettering er der ingen tvivl om, at kontrolafgiften pålagt med rette. Da en børnebillet ikke er gyldig rejsehjemmel for en voksen, uanset hvad børnebilletten har kostet, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift [xxxxx] på 750,-

Selvom vi godt kan have forståelse for, at det ikke er nemt at have en psykisk lidelse kan vi dog ikke annullere en kontrolafgift p den baggrund. Hos Metro behandler vi alle ens, kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Der gøres ikke forskel, alle rejser på samme betingelser. Der er således ikke særregler for pensionister, børn, turister, studerende, handicappede eller nogen anden form for interessegrupper – bortset fra visse handicaporganisationer, som på forhånd har indgået specialaftaler for enkelte af deres medlemmer.

I vort svar af 16. oktober har vi omhyggeligt forklaret hvorfor det ikke er alene prisen for en billet, der er afgørende for om man er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, ligesom vi med skærm-billeder har gennemgået købsprocessen på en billetautomat – vi henviser derfor venligt til den mail.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævn-formand