

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0147
- Klageren:** XX på vegne af hustruen YY
9280 Storvorde
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen uden billet, da hustruen dagen efter et skyderi i Fields skulle afhente sin bil i storcenterets P-hus
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der bør være forståelse for, at hans hustru og datter dagen forinden havde været udsat for en forfærdelig oplevelse, samt at hustruen efter hændelsen var forvirret og kun havde tanke på at få afhentet bilen og komme hjemad
- Ankenævnets sammensætning:** Indklagede fastholder kontrolafgiften
Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens hustru og datter var den 3. juli 2022 til koncert i Royal Arena, som imidlertid blev aflyst på grund af et skyderi i det nærliggende storcenter Fields.

Metro Service har oplyst, at Metroen efter skyderiet, hvor politiet afspærrede hele området omkring Fields, transporterede passagerer væk fra området via Vestamager st. mod City uden hensyntagen til, om de var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette skete for at få menneskemængden væk fra området, hvor Metroen var den eneste transportmulighed.

Ifølge klageren rejste også hans hustru og datter med Metroen væk fra området, idet hustruens bil holdt parkeret i storcenterets parkeringshus, hvortil politiet havde spærret adgangen. De fandt overnatning til næste dag, og da hustruen om formiddagen den 4. juli 2022 modtog besked fra politiet om, at hun kunne afhente sin bil i parkeringshuset, tænkte hun kun på at få hentet bilen og komme hjemad og glemte derfor at købe en billet, inden hun steg ombord på Metroen for at rejse tilbage til Fields.

Efter Metroen havde forladt Bella Center st., var der kontrol af hustruens rejsehjemmel, og hun blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Stewarden har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

:OtherText>passagerer fortalte at politiet havde sagt at de skulle tage rejsehjemmel spørgsmålet med os i forbindelse med tømning af Fields går. jeg har dog ikke hørt noget om at der skulle være gratis transport i dag. Det havde ret åbenbart opfattet.</OtherText>

Den 5. juli 2022 anmodede hustruen Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede sin anmodning således:

”

Min datter og jeg var i Field's d. 3. juli ca. 15 minutter før skyderiet fandt sted, men befandt os i Royal Arena, da vi skulle til koncert. Hele aftenen var ekstremt kaotisk og vi kommer fra Nordjylland og skulle hjem samme aften. Lige pludselig stod vi uden et sted at sove, uden vores bil og helt forvirrede inde midt i storbyen. Vi spurgte en politikvinde, hvad vi skulle gøre mht. betaling osv. for transport, hvor hun fortalte os "Det sidste I to skal bekymre jer om er at betale for jeres transport. I skal bare sikkert hjem. Skulle I blive mødt af kontrol, må I vise koncertbilletten". Derefter måtte vi bruge den sidste del af vores budget på at leje et hotelværelse, så vi ikke skulle sove på gaden eller holde os vågne hele natten. Vi havde intet rejsekort og kunne derfor ikke betale for metroen, og vi fik derfor denne kontrolafgift. Kan der gøres noget ift. kontrolafgiften i lys af denne kaotiske og traumatiserende oplevelse?

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. juli 2022 og anførte:

”

I forbindelse med situationen søndag aften var den højeste prioritet at sikre, at koncertgængere fra Royal Arena blev transporteret væk fra området på en sikker måde. Der har været tale om en nødsituation, hvor det normale krav om gyldig billet har været sat ud af spil, og det er derfor helt forståeligt, hvis I har fået at vide I ikke skulle tænke på at indløse billet på det tidspunkt.

Det er dog ikke ensbetydende med, at der måtte rejses uden gyldig rejsehjemmel den efterfølgende dag. Selv om jeg sagtens kan forstå, at I stod uden rejsekort, og at det utvivlsomt har været en rigtig svær situation, er det ikke tilladt at rejse uden gyldig billet, medmindre dette er særskilt meldt ud af metroens personale. Dette skyldes, at metroen - i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet - kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Er I i tvivl om hvordan I skal forholde jer, eller mangler I hjælp eller assistance i forbindelse med jeres rejse med metroen, er I altid meget velkomne til at kontakte personalet på stationen. Derudover er der mulighed for at ringe op til vores kontrolrum via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klagerens hustru den 4. juli 2022 sammen med datteren rejste med Metroen, havde hun ikke købt billet til rejsen, og kontrolafgiften for rejse uden gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Det forhold, at passagerer som følge af de helt ekstraordinære omstændigheder i området ved Fields om aftenen den 3. juli 2022 kunne rejse væk fra området med Metroen fra Vestamager st. uden at købe billet, kan efter ankenævnets opfattelse ikke medføre, at passagerer også under Metroens normale drift den efterfølgende dag kunne rejse uden billet.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at politiets udtalelse til hustruen om, at hun ikke skulle tænke på betaling for transporten med Metroen, alene omhandlede rejse med Metroen den pågældende aften, hvor alle koncertgæsterne skulle sikkert væk fra området. Hvis klagerens hustru forstod politiets oplysning således, at hun også kunne rejse gratis med Metroen dagen efter, burde hun have fået dette bekræftet af Metroens personale, før hun steg ombord på Metroen den 4. juli 2022, hvor driften var normal.

Ankenævnet finder herefter, uanset at klagerens hustru og datteren var chokerede over den voldsomme hændelse i Fields den 3. juli 2022, at der ikke i forbindelse med hustruens rejse den 4. juli 2022 har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klagerens hustru kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker afslutningsvis, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Klage over at der ikke er forståelse for, at den forfærdelige oplevelse som min kone og datter var igennem Søndag den 04-07-2022 natten til Mandag 05-07-2022. Denne episode medfører, at de de er totalt forvirrede, da politiet Mandag meddeler, at nu kan de afhente bilen i Fields parkeringshus. Så de tager Metro tilbage til Fields uden at skænke det en tanke til, at de skulle købe en billet. De var bare fokuseret på at komme ud for at hente bilen og derefter komme hjem til Aalborg. Da kontroløren derefter dukker op i Metroen, prøver de på at få ham til at forstå, at det ikke var med hensigt på at snyde samt prøve på at vise ham Harry Styles billetter, så han kan se, at de skulle have været til koncert, og at det var på grund af denne kaotiske og traumatiserende oplevelse, at de derved ikke havde skænket det en tanke at indløse billetter til Metroen, da de bare tænkte på at komme ud efter bilen for at komme hjem til Aalborg. Kontroløren fastholder kontrolafgift og gør opmærksom på, at de kan klage til Metro og min kone klager til Metroselskabet, hvor vi igen gør opmærksom på den meget kaotiske og traumatiserende oplevelse, som de har været igennem, hvilket ligger til grund for de manglende billetter til Metroen. Metroselskabet fastholder kontrolafgift, hvilket vi ikke kan forstå set fra vores side, da der jo tale om nogle ganske særlige oplevelser d. 04-07-2022 og d. 05-07-2022m, som bør tages til efterretning. Vi forstår slet ikke, at vi skal indsende denne klage over Metroselskabets behandling af denne episode samt, at der slet ingen forståelse er tilbage i vores samfund, og vi kan ikke forstå, at vi skal bruge tid på at klage, da vi var sikre på, at Metroselskabet ville forstå denne situation. Vi syntes faktisk, at det er nok, at vores datter pt. er sygemeldt og går til psykolog efter disse oplevelser og mener ikke, at det kan være rigtigt, at der ikke kan dispenseres i denne situation. Vi forstår heller ikke afslaget, når feks parkeringsselskabet ude i Fields har eftergivet parkeringsbøder i forhold til denne situation.”

Indklagede anfører følgende:

” Klagerens hustru har den 4. juli 2022, kl. 11:55, fået udstedt en kontrolafgift, da hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Billetteringen og udstedelse af kontrolafgiften skete efter metroen havde forladt Bella Center station, og klageren oplyste, at skulle til Ørestad station.

Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel 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 750 kr.

Af de Fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, 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 kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Det er korrekt, at metroen dagen forinden – den dag der var skyderi i Fields, hvor politiet havde lukket hele området ned og hvor koncerten i Royal Arena blev aflyst – transporterede passagerer væk fra området via Vestamager station mod City, uden hensyntagen til om de var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette blev gjort for at få menneskemængden flyttet væk fra området, og metroen var eneste transportmulighed.

Der var dermed den 3. juli 2022 om aftenen tale om en helt ekstraordinær situation og denne særtransport (gratis transport) var således en gangs foreteelse, og gav ikke passagerne ret til fri rejse med metroen de efterfølgende dage.

Da klagerens hustru og datter derfor dagen efter skal retur efter familiens bil, kræver dette naturligvis gyldig rejsehjemmel.

Rejsehjemmel kunne anskaffes ved at købe almindelig billet i en af billetautomaterne, som er opstillet på alle metrostationer og hvor der kan betales med kort og kontanter, ved at købe sms-billet eller ved at gøre brug af enten DSB-appen eller DOT-appen.

På alle metrostationer er opsat informationstavler, hvoraf det blandt andet fremgår, at der kræves gyldig rejsehjemmel for rejse med metroen, konsekvensen af ikke at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel samt information om kontaktmuligheder.

Af informationstavlerne **Rejseinformation** fremgår det blandt andet:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk.

... og af informationstavlerne **Velkommen i Metroen** fremgår blandt andet:



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.

Måtte passageren være i tvivl om, hvordan der anskaffes gyldig rejsehjemmel, er det som tidligere nævnt og som anført ovenfor altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle metrostationer. Dette opkaldspunkt sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, der er bemandedt 24 timer i døgnet.

Vi har naturligvis fuld forståelse for, at aftenen før kan have været en traumatiserende oplevelse for klagerens datter og hustru, men i vores sagsbehandling forholder vi os til de gældende fælles landsdækkende rejseregler og de faktiske forhold - vi forholder os således ikke til om det er første gang, en kunde modtager en kontrolafgift, om der måtte være handlet bevidst eller ubevidst, om kunden har været i en ekstraordinær situation eller om kunden måtte være pensionist, barn, turist eller andet – alle kunder behandles ens og i henhold til de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler.

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må i kontrolsituationen ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Al sagsbehandling foregår efterfølgende ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr., da klageren har rejst uden gyldig rejsehjemmel i metroen og dermed har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand