

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0125
- Klageren:** XX
2450 København NV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han fik hjælp af metropersonale til at købe det rette antal zoner og ikke fik oplyst, at han ikke kunne rejse videre med Metroen til Øresund st.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er udenlandsk studerende i København, var bosat på Amager omtrent midt mellem metrostationerne Øresund st. i zone 03 og Lergravsparken st. i zone 01, og hans uddannelsesinstitution lå på Frederiksberg i zone 02.

Om morgenen den 9. marts 2023 købte han i DOT-appen et 2-zoners pendlerkort med metrotillæg til zonerne 01 og 02 til at pendle mellem bopælen og uddannelsesinstitutionen. Ifølge klageren fik han hjælp af personale på metrostationen til at købe de rette zoner til pendlerkortet, men han fik hverken oplyst, at kortet ikke kunne bruges til at rejse til og fra Øresund st., eller at rejse hertil/-fra krævede, at han også havde zone 03 på pendlerkortet.

Da klageren den 17. marts 2023 valgte at tage Metroen fra Øresund st. i stedet for fra Lergravsparken st., blev han ved kontrol efter toget havde forladt Øresund st. pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på sit pendlerkort.

Den 3. april 2023 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, at han var blev vejledt af Metroens personale ved køb af pendlerkortet og var blevet rådet til at købe zonerne 01 og 02 til hans behov, men han havde ikke fået oplyst, at han altid skulle stige af på Lergravsparken st.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 4. april 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte videre:

"Your commuter pass was checked as the metro left Øresund Station in zone 3, heading towards Frederiksberg Station in zone 02. You presented your commuter card, which did not include zone 3.

...

On all of our platforms and in all of our trains, you will find zone maps covering the entire system. Here you can see whether your pass is valid for the area you want to travel to or from, or how many extra zones you need for your journey, should your commuter pass be insufficient."

Ved søgning på www.rejseplanen.dk fra klagerens bopælsadresse til Frederiksberg foreslås det at gå til Lergravsparken st. og derfra rejse med Metroen til Frederiksberg st., og søgningen viser, at man skal bruge billet til zonerne 01 og 02:

PRIS FOR
2 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 001, 002

Zoner og prisberegning



Ved søgning på www.rejseplanen.dk fra Øresund st. til Frederiksberg vises, at man skal bruge billet til zonerne 01, 02 og 03:

PRIS FOR
3 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 003, 001, 002

Zoner og prisberegning



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende.

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen efter, Metroen havde forladt Øresund st. i zone 03, fordi hans pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone, men kun til zonerne 01 og 02.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren ikke satte sig ind i, hvor grænserne var for pendlerkortets gyldighedsområde, og at han fejlagtigt troede, at han kunne rejse til og fra Øresund st., uanset at denne station ligger i zone 03, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at det pendlerkort til zonerne 01 og 02, som klageren blev anbefalet at købe, dækker den rejserute, som Rejseplanen.dk henviser til, når man indtaster klagerens daværende bopæl som "fra-destination" og "Frederiksberg" som "til-destination". Klageren fik derfor umiddelbart den rette vejledning, idet han ikke har godtgjort, at han specifikt oplyste, at han ønskede at rejse fra Øresund st. Endvidere fremgik det tydeligt af pendlerkortet, hvilke zoner kortet var gyldigt til.

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 oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber 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.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" I live at Strandlodsvej 27E (moved to Alliancevej April 1) and commute from there to Frederiksberg. I've been doing this for a while and usually switch between Øresund and Lergravsparken depending on whether I need to go grocery shopping or not. Unfortunately, my commuter card is only valid up to Lergravsparken and not Øresund.

When I purchased my commuter card for the first time, I asked a guide at one of the stations which zones I needed to travel in. They advised me to buy zone 1+2 for my needs. However, I was unaware that I would always have to get off at the Lergravsparken metro station until after I had bought the ticket.

I was surprised and disappointed when I got fined that morning at Øresund. I brought it up with the steward, who agreed that the situation was unfair. However, he explained that he had to do his job, and suggested that I make a complaint.

I believe that this ticket should be terminated or at least lowered to the same price as a zone 1+2+3 commuter card. This is especially relevant since I specifically asked a representative for advice on which zones to purchase.

It is not fair at all to be paying 500-600DKK per month, and then have to pay additional 750DKK for something not done with the intention to not pay or "scam" the Metro."

Indklagede anfører følgende:

" In the specific case, the complainant was met by our steward March 17 at app. 08:27 between Øresund station (zone 03) and Frederiksberg station (zone 01). The complainant presented her commuter card, which, however, was only valid in zones 01 and 02. As the complainant had no other ticket, an inspection fee was issued in accordance with current regulations.

The metro runs, like all other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid travel document cannot be presented on request, it must be accepted to pay an inspection fee, which for an adult amounts to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

The above appears both on the information boards at the stations and in the Joint National Travel Regulations, which can be read in their entirety at this link: [Joint-National-Travel-Regulations.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk/SharedResources/Information/Regulationer/Regulationer.aspx)

In her inquiries, the complainant claims that she, before she purchased her first commuter card asked a steward at a station which zones she should buy in order to be able to travel between her residence and her place of education and that on that occasion she pointed to a map and stated her address, and that the steward then informed her that she should buy zone 01 and 02.

The complainant states that her residence at the time was located approximately midway between the metro stations Lergravsparken in zone 01 and Øresund in zone 03 and that the aforementioned steward should have informed her that if she used the station furthest from her school, she would have to buy an additional zone - namely zone 03 - for her commuter card.

All the metro's stewards must complete training in zone areas and ticket rules before they are employed in Operation, however, it cannot be expected that the stewards have in-depth local knowledge of the street addresses in Copenhagen.

But it is beyond any doubt that if the complainant had asked the aforementioned steward whether she - with zones 01 and 02 in her commuter card - would be able to travel to and from Øresund station, she would have received information that if she wanted to use Øresund station then she would need an extra zone.

With reference to section 2.4 of the travel regulations, which states that it is always the passengers' responsibility to have a valid travel permit for the entire journey, we maintain that the inspection fee has been imposed correctly and that the Customer Service Department's subsequent decision is also in accordance with applicable regulations and thus maintains our demand for payment of fee no. xx on DKK 750."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand