

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0358**Klageren:** XX
Sverige**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 17. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 28. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren og dennes ægtefælle var på besøg fra Sverige i København, og rejste den 14. maj sammen med børnebørnene fra Valby i zone 02 til "Den Blå planet" i Tårnby i zone 04 via Flintholm st. Rejsen kræver ifølge zonekortet billet til 3 zoner ved brug af klippekort eller billet.

Ifølge klageren spurgte de en "tekniker" på stationen, om hvor mange zoner de skulle klippe, og blev oplyst om, at de hver især skulle stemple til 2 zoner.

På tilbagevejen kl. 16:00 efter Lindvang st. i zone 02 var der kontrol af klagerens og ægtefælles rejsehjemmel. Idet de kun havde stemplet 2 zoner pr. person, blev klagerens pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er der noteret:
`berOfDogs>0</NumberOfDogs><Cause>Mgl zoner - klippekort</Cause><UnequalZones>>false</UnequalZones><PaidCash>>false</PaidCash><Amount>750</Amount><Cancelled>>false</Cancelled><ChangedComment/><PaymentReceivedByUser/><Note>2 pax - 2 zoners klippekort - 2 klip = 1 afgift, pax skulle videre til Valby og har nu 3 klip - se foto`

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 17. maj 2013 og gjorde ovenstående gældende, samt at kontrolafgiften ikke er proportional i forhold til gerningen, og at de derfor gerne vil betale for det manglende klip.

Den 19. september 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorledes zonekortet skal læses samt metrostationernes gule opkaldspunkter.

Zoneoversigt:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

” Vi besöker vår son och hans familj som bor i Valby. Tillsammans med barnbarnen tar vi metron vid Valby station och åker till det nya fina akvariet. Bilen får stå kvar i Valby.

På stationen i Valby frågar vi en man som gjorde någon form av service i biljettautomaten (tror jag det var). Mannen hade uniformsjacka och gav oss hjälp att bestämma och ordna med biljetterna. Jag har förstås inget namn på honom men han uppträdde artigt och ingav oss förtroende.

Våra två språk är ju inte alltid enkla att förstå även om vi har en viss vana.

Det var inte helt lätt att förstå informationen osv. om hur biljettsystemet var utformat.

Självfallet var vår ambition att köpa rätt antal biljetter etc. och absolut inte att tjuvåka med våra barnbarn.

Uppenbarligen hade vi för lite biljetter som kontrollanten kunde notera.

Jag vill upprepa att vi fick, som vi trodde, korrekt information på stationen och att vi absolut inte hade någon avsikt att åka med för lite biljetter.

Jag är självfallet införstådd med att det är resenärens ansvar att göra rätt för sig, vilket vi faktiskt försökte att göra - men

Ber om förståelse för detta misstag, som absolut inte var avsiktligt och att det stora kravet kan upphävas.

Självfallet betalar vi den mellanskillnad, som skulle varit med från början.”

” Efter att ha läst Metro Service svar vill jag referera till mitt tidigare brev från den 4 november och här bara göra några tillägg.

Då vi kom upp på stationen för att klara biljettstämplingen osv. såg vi en serviceman som utförde någon form av service av biljettmaskinen. Han var i 50 – 60 årsåldern och bar en röd jacka. Trevlig var han och hjälpte oss t.o.m. att stämpla våra biljetter, som vi hade med oss. Att vi skulle resa till det nya akvariet i Kastrup kan inte ha missuppfattats.

Detta var givetvis den trevligaste lösningen för oss att komma vidare. Det måste förstås att i denna situationen letar jag inte efter skyltar på danska eller engelska om hur taxsystemet m.m. är utformat utan är bara glad över den ”levande” hjälp, som vi fått.

Jag kan förstå att min förklaring kan låta egendomlig men detta är sanningen.

Jag är givetvis överens med Metro och varje annat transportbolag, att det är resenärens ansvar att ha koll på biljetter osv.

Nu efteråt skulle det vara mycket värdefullt om det fanns och finns någon form av dokumentation via en övervakningskamera på stationen. Finns det sådan?
Vår lilla grupp farmor, farfar och två små flickor 4 och 6 år bör ju kunna kännas igen och om dessutom servicemannen syns på bild så blir det ju tydligt att vi varit där samtidigt. Vårt samtal, biljettstämpling kanske inte är dokumenterat men då vädjar jag till er att bli trodd på mitt ord.
Det var absolut ingen avsikt eller uppsåt från vår sida att göra fel.”

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på alle stationer.

Af de fælles rejseregler fremgår det nederst på side 26:

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Endvidere fremgår det af Metroen rejseregler -

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

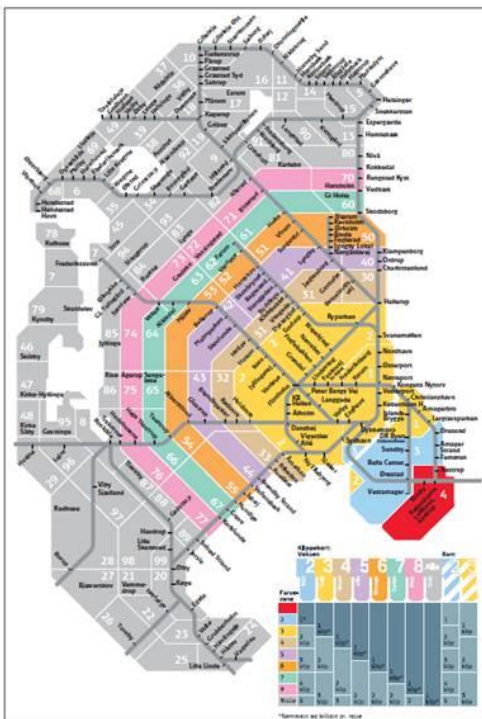
at som det fremgår af ovenstående, er det altid passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes, samt at kunne forevise denne gyldige rejsehjemmel på forlangende.

at det er uvist, hvilken eventuelt medarbejder klageren henviser til at have forhørt sig hos på Valby station, da det ikke er muligt at få oplyst, om DSB skulle have haft en eventuel tekniker eller servicemedarbejder på stationen på et givent tidspunkt. Hertil kommer, at det tekniske personale ikke er uddannede i og således ikke kan forventes at have det korrekte kendskab til billet- og zonesystemet. Det kan således heller ikke vides, hvordan der er blevet spurgt, eller hvad der er blevet svaret og om informationen måske har været korrekt, men af sprogmæssige årsager er blevet fejlfortolket,

at på stationen er der opsat zoneoversigter på selve klippekortsautomaterne – her ville klageren selv have kunnet orientere sig om det antal zoner, der var nødvendige for en rejse fra Valby station til Kastrup station,

at endvidere er kontrolafgiften udstedt på returrejsen. Klageren og hans kone er her steget på metroen på Kastrup station, hvor der udover zoneoversigt på alle klippekortsmaskiner, er zoneoversigt og forklaring om zonesystemet på informationstavlen **Trafikinformation**. Zoneoversigten på klippekortsmaskinerne er ens med den, der er afbilledet på informationstavlen og kan ses nedenfor. Selve teksten på informationstavlerne på metrostationerne er tilgængelige på både dansk og engelsk.

METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



På informationstavlen **Trafikinformation** fremgår nedenstående tekst til højre for ovenstående zoneoversigt,

TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

<u>Billetter / klip til</u>	<u>Gyldighed</u>
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

BILLETINFORMATION

Billetmaskinen sælger billetter til rejser i hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne.

Der er fri omstigning mellem Metro, andre tog og busser, så længe billetten er gyldig.

at havde klageren selv tjekket zoneoversigten på Valby station (er opsat på alle klippekortsautomaterne), ville denne af set ud som nedenfor:



at DSB Spor og Ejendomme, som har ansvaret for det personale, der forestår vedligehold af stationer, herunder også reparationer/vedligehold af billet- og klippekortsautomater har oplyst, at deres servicepersonale ikke bærer røde men gule og orange veste, samt at de pågældende medarbejdere ikke er uddannet i billet- og zonesystemet, og kan derfor ikke råde og vejlede kunder i forhold til zoner eller køb af billetter og klippekort. Idet dette personale ikke er uddannet i billet- og zonesystemet, kan det ikke forventes, at de kender zoneinddelingen i hovedstadsområdet og det kan heller ikke forventes, at de er bekendt med, hvor eksempelvis det nye akvarie ligger, samt

Personalet assisterer gerne med selve klipningen, måtte der være problemer, men det er kunden selv, der må oplyse, hvor mange gange/zoner, der ønskes klippet.

BILAG TIL SAGEN:

- Kopi af kontrolafgiften.
- Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Klageren og hans ægtefælle kunne ved kontrol i zone 02 kun forevise 2 klip på et 2-zoners klippekort til en rejse der krævede 2 x 3-zoner. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens oplysning om fejlagtig vejledning af en tekniker på stationen er ikke blevet verificeret og kan ikke lægges til grund ved sagens bedømmelse. Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagen skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written over a light grey dotted background.

Tine Vuust
Nævnensformand