

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0184

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Købte forkert antal zoner på sit mobilperiodekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 30. juli 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 4. august 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren havde et periodekort til zonerne 01 og 02 og rejste den 28. juli 2015 med metroen i retning mod Vestamager st. i zone 03.

Efter metroen havde forladt Bella Center st. i zone 03, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zone 03 på sit periodekort.

Stewarden har noteret "Mgl zoner – ABK" som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

Den 30. juli 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun kun havde haft sit første periodekort én dag og lige havde købt månedskortet på DOT-app'en og valgt zone 01 og 02, men at hun, eftersom hun skulle rejse fra Vestamager til Kgs. Nytorv, skulle have valgt zone 01 og 03.

Videre anførte klageren, at hun havde betalt for to zoner, men at det eneste problem var, at hun kørte i de forkerte zoner, samt at hun nu stod med et månedskort, som hun ikke kunne bruge.

Den 31. juli 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Metro Service anførte ligeledes, at der på alle metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer, samt at man ud fra kopien af klagerens periodekort kan se, at hendes kort ikke var gyldigt i det område, som hun blev billetteret i.

Kopi af klagers køb af mobilperiodekort:

Søgekriterier Søg

Mobilnr.	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text" value="REDACTED"/>
Ordrenr.	<input type="text"/>
Transaktionsnr.	<input type="text"/>

Kunde [Lise Meslop Finstad](#)

Status	Stamkortnr.	Ordrenr.	Transaktionsnr.	Område	Produkt	Købstidspunkt
✓	REDACTED	REDACTED	REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	01/09-15 17:21
⚡	REDACTED		REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	01/09-15 17:19
✖	REDACTED		REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	02/08-15 14:50
⚠	REDACTED		REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	27/07-15 14:11
⚡	REDACTED		REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	27/07-15 14:10
⚡	REDACTED		REDACTED	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	27/07-15 14:08

Ordredetaljer ✕

Ordre
Noter

Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	27/07-15 14:11
Produkt	Periodekort Voksen - 2 zoner	Beløb reserveret	27/07-15 14:11
Pris	365,00kr (Tilbagebetalt: 269,00kr)	Betaling gennemført	27/07-15 14:12
Zoner	01, 02	Kort / billet downloadet	27/07-15 14:12
Gyldighedsperiode	28/07-15 04:00 - 27/08-15 03:59	Download bekræftet	27/07-15 14:12
Platform	iOS/8.4	Kort / billet gemt	
App. version	2.11	Kort / billet åbnet	02/08-15 14:46
Mobilnr.	REDACTED	Ordre tilbagebetalt	30/07-15 03:59
E-mail	REDACTED	Tilbagebetaling bekræftet	02/08-15 14:46
Device ID	REDACTED	Ordre overført	
mPoint ID	REDACTED	Overførsel bekræftet	
Ordrenr.	REDACTED	annulleret	
Transaktionsnr.	REDACTED	annullering bekræftet	
Stamkortnr.	REDACTED	Auto fornyet	

Tilføj note
Gensend kvittering
Gensend ordre
Tilbagebetalt

Billede af klagerens mobilperiodekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at det var hendes første månedskort og første dag, hun brugte det,

at hun lige havde købt månedskortet via DOT-app'en, men valgt forkert zone,

at hun normalt rejser mellem Vestamager og Kgs. Nytorv, men ved en fejl købte til zone 01 og 02,

at hun jo havde en billet til 2 zoner – desværre de forkerte,

at hun ikke havde nogen intentioner om at snyde, samt

at hun efterfølgende har købt et nyt månedskort (nu til zone 01 og 03)

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren blev billetteret den 28. juli 2015 kl. 15:36 på strækningen mellem Bella Center st. og Vestamager st., begge i zone 03,

at klageren fremviste et mobilperiodekort gyldig for rejser i zone 01 og 02, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift,

at følgende står i de fælles rejseregler:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

at klageren i sin henvendelse til Metro Service skrev:

1. dag med mit 1. månedskort!!

Havde lige købt et månedskort på DOT-appen og valgt zone 1 og 2. Men da jeg skal fra Vestamager til Kgs. Nytorv er det åbenbart forkert. Jeg skulle have valgt zone 1 og 3.

Men jeg havde jo betalt for 2 zoner - det eneste problem var, at jeg kørte i de forkerte zoner. Nu står jeg med et månedskort jeg ikke kan bruge (jo, ved at købe tillægsbilletter hver dag), en bøde og udgiften til et nyt månedskort (denne gang med rigtig zonenummer).

at man når man køber et mobilperiodekort skal angive for hvilken periode og for hvilke zoner man ønsker, at kortet skal gælde,

at følgende link er hentet fra DOT's hjemmeside: <http://www.dinoffentligetransport.dk/periodekort/>

Sådan gør du

Du skal hente app'en "Mobilperiodekort Hovedstaden" i App Store eller Google Play.

Direkte link til app'en i [App Store](#)

Direkte link til app'en i [Google Play](#)

Når du åbner app'en første gang, skal du gemme dit telefonnummer, og indtaste den kode som du får på sms. Det sikrer at app'en er knyttet til dit telefonnummer, og app'en husker det når du bruger den fremover.

Opret periodekort

Start i menuen "Køb kort".

Skriv de zoner du skal bruge. Hvis du har eller har haft et periodekort i forvejen på papir, kan du skrive af efter det. Er du i tvivl om hvilke zoner du skal bruge, kan du se det under priser på www.rejseplanen.dk.

Bemærk at du kan kun købe periodekort til zoner, der grænser op til hinanden. Du skal vælge mindst to zoner. Skal du bruge mere end otte zoner, skal du have alle zoner. Du vælger ALLE ZONER øverst til højre.

Du skal markere om du vil have et barn- eller et voksenkort, samt om du ønsker tillæg til DSR 1' / DSR 1' er kun tilføjet i visse toer).

at klageren i sin henvendelse til Metro Service skrev, at hun stod med et ubrugeligt månedskort, men at der i samme vejledning om køb/anvendelse af mobilperiodekort også står følgende:

Tilbagebetaling

Periodekort kan tilbagebetales til fuld pris før første gyldighedsdag. Når gyldigheden er begyndt, modregnes de dage kortet har været brugt. Du kan læse mere om beregningen, beregne hvor meget du kan få tilbagebetalt [her](#)

Tilbagebetaling sker til det samme betalingskort som blev brugt ved køb af kortet.

at Metro Service som en del af sagsbehandlingen har slået klagers mobilperiodekortkøb op hos udbyderen af produktet; mTicket,

at det her bekræftes, at klageren havde indkøbt et periodekort gældende fra 28. juli til 27. august 2015, dækkende for zone 1 og 2,

at man også kan se, at ordren på samme periodekort er tilbagekaldt den 30. juli 2015,

at de umiddelbart ikke kan se, at nedenstående bemærkning har direkte relevans til nærværende sag, men at de naturligvis svarer på det klageren skrev til ankenævnet, nemlig at *"jeg har efterfølgende købt et nyt månedskort (nu til zone 1 og 3). Jeg ventede på svar fra Metro så jeg købte det først med startdato d. 3. aug."*,

at de naturligvis ikke kan vide om klager har købt et traditionelt (papir)periodekort gyldigt fra den 3. august, men næste mobilperiodekort først er købt den 1. september 2015, dækkende for zone 01 og 03, hvilket også fremgår af den vedhæftede PDF-fil,

at de naturligvis beklager, hvis klager har lavet en fejl da hun valgte/købte zonerne til sit periodekort, men i sagsbehandlingen af reklamationer over kontrolafgifter kan de alene forholde sig til fakta, samt

at fakta i denne sag er, at klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret.

Til dette har klageren anført

"Jeg vil forsøge gøre det kort.

I forbindelse med min graviditet fik jeg besked på ikke at cykle mine daglige 2 x 10 km. pga. komplikationer. Derfor valgte jeg at cykle den korte tur til Vestamager Metrostation og tage metroen derfra indtil Kongens Nytorv. Jeg købte - I GOD TRO, et månedskort da det kunne spare mig en

del penge i forhold til mit rejsekort. Og jeg kan umuligt være den eneste der ikke har (havde) helt styr på zonekortet. Det er altså lidt en jungle at finde hoved og hale i zonesystemet. Der står fx ingen steder, at det er muligt, kun at købe til zone 1 og 3 og derved 'springe' over zone 2. Jeg købte kortet til zone 1 og 2 da jeg vidste, at jeg skulle igennem 2 zoner. At det så var de forkerte er naturligvis utrolig beklageligt. MEN jeg havde jo billet til 2 zoner, som jeg kørte i - og altså ingen intentioner overhovedet, om at snyde mig til en tur.

Metro skriver, at de ikke kan se jeg har købt et nyt månedskort i august. Men det har jeg altså, i min månedskorts app har 3 udløbne månedskort. Det første (som var det forkerte), det andet er fra d. 3. aug. til d. 1. sep. og så det sidste fra d. 2. sep. til 1.okt.

Grunden til at jeg skal fritages for bøden på 750.- er at jeg havde billet, dog havde jeg ikke styr på zonerne. Men det kan jo ikke passe, at jeg skal betale en stor bøde ligesom andre - der kører UDEN billet.

Jeg håber på forståelse og at bøden ophæves".

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroat. Af § 14, stk. 1 fremgår det, at jernbanevirksomheder kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Af § 14, stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer.

I henhold til § 4, stk. 3 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret.

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel den 28. juli 2015 i zone 03 alene forevise et periodkort gyldigt til zone 01 og 02. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren kunne have søgt oplysninger om de korrekte zonenumber på Rejseplanen.dk eller have kontaktet kundeservice hos Metro Service.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet ikke, at klageren har anført særlige omstændigheder, som kan fritage hende for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet går ud fra, at klageren har fået pengene retur for kortet ved at tilbagekalde ordren den 30. juli 2015.

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 klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævningsformand