

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0026
- Klageren:** XX
2670 Greve
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobilbillet grundet misforståelse af zonekort fundet via "www.google.com "
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort 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.

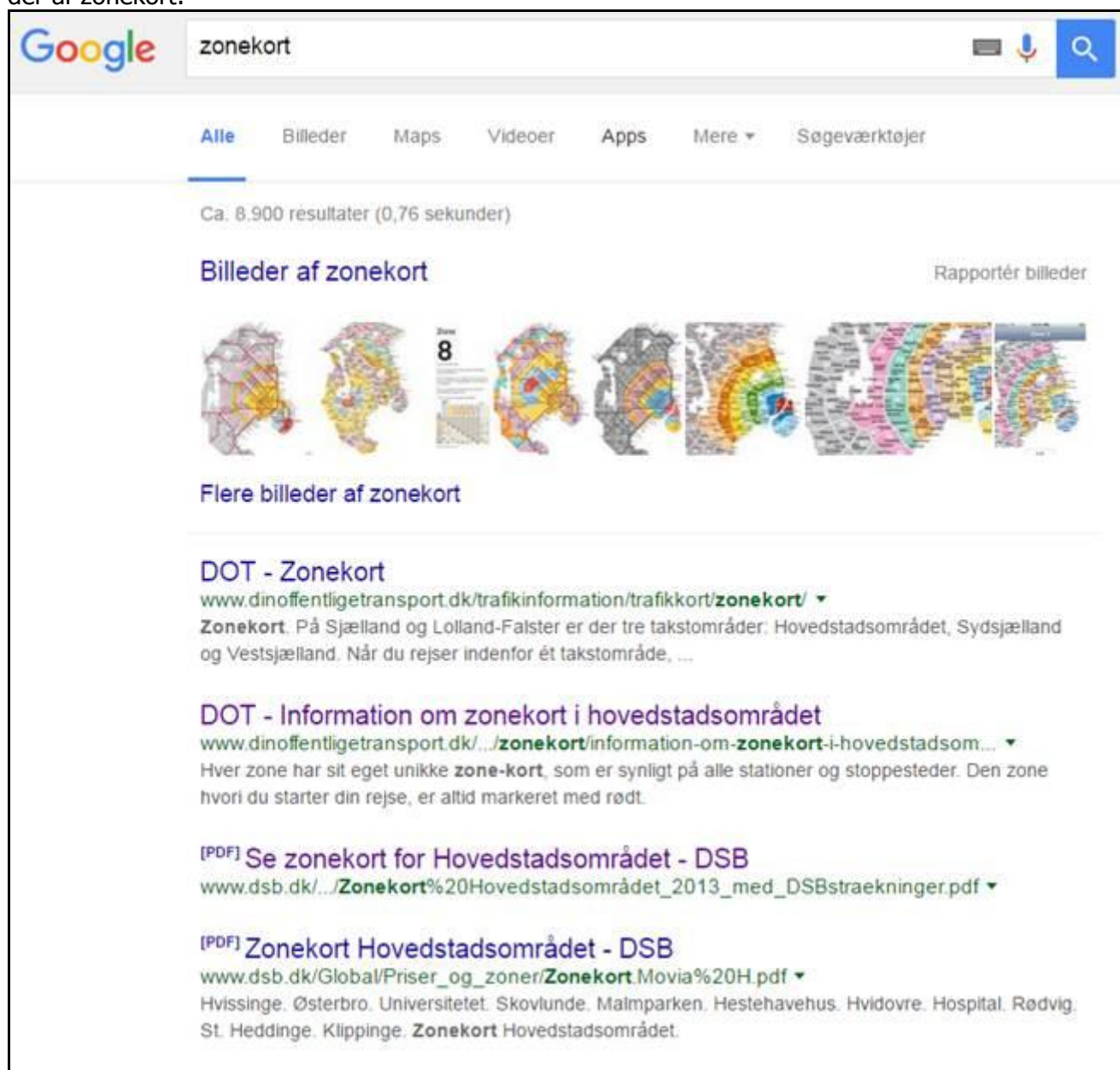
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et mobilperiodekort til zonerne 01, 02, 33, 44 og 55. Den 26. januar 2016 skulle hun rejse fra Ørestaden til Nordhavn st.

Dagen forinden søgte hun ifølge det oplyste på sin telefon efter et zonekort på applikationen fra DSB, da hun ikke kunne huske navnet på den station, hun skulle rejse fra. Der var ikke noget zonekort på applikationen, hvorfor klageren skrev en henvendelse til DSB under "ris og ros" om den manglende zoneoversigt.

Derudover søgte hun "zonekort" på www.google.com, hvor der kom en side op med diverse billeder af zonekort:



The screenshot shows a Google search for "zonekort". The search results include a "Billeder af zonekort" section with a row of eight thumbnail images of various zone maps. Below this, there are several text-based search results:

- DOT - Zonekort**
www.dinoffentligetransport.dk/trafikinformation/trafikkort/zonekort/ ▼
Zonekort. På Sjælland og Lolland-Falster er der tre takstområder. Hovedstadsområdet, Sydsjælland og Vestsjælland. Når du rejser indenfor ét takstområde, ...
- DOT - Information om zonekort i hovedstadsområdet**
www.dinoffentligetransport.dk/.../zonekort/information-om-zonekort-i-hovedstadsom... ▼
Hver zone har sit eget unikke zone-kort, som er synligt på alle stationer og stoppesteder. Den zone hvori du starter din rejse, er altid markeret med rødt.
- [PDF] Se zonekort for Hovedstadsområdet - DSB**
www.dsb.dk/.../Zonekort%20Hovedstadsområdet_2013_med_DSBstrækninger.pdf ▼
- [PDF] Zonekort Hovedstadsområdet - DSB**
www.dsb.dk/Global/Priser_og_zoner/Zonekort/Movia%20H.pdf ▼
Hvissinge. Østerbro. Universitetet. Skovlunde. Malmparken. Hestehavehus. Hvidovre. Hospital. Rødvig. St. Heddinge. Klippinge. Zonekort Hovedstadsområdet.

Det billede, som klageren dernæst klikkede på, var fra Lufthavnens hjemmeside "www.cph.dk", hvor der under "transport med metroen fra lufthavnen" kom følgende tekst:

CPH FLYINFO PASSAGERINFO PARKERING & TRANSPORT

På kortet her på siden kan du se et kort over det antal zoner, du skal betale for, når du skal fra Københavns Lufthavn. Den røde zone er dér, lufthavnen er placeret, og det hvide tal angiver det antal zoner, du skal købe billet til.

Sådan kommer du med Metroen til og fra lufthavnen
Metro-stationen er placeret i en overdækket, direkte forlængelse af Terminal 3. Metroen kører med 4-6 minutters interval i dag- og aften timerne og med 15-20 minutters interval om natten. Fra Nørreport Station tager det 15 minutter til lufthavnen.



Check in ved stationen
Ved metrostationen - i spidsen af Terminal 3 - har lufthavnen placeret to selvbetjeningsautomater, hvor du både kan printe



Klageren så, at Ørestad st. lå i det område, hvor der var et hvidt 2-tal, hvilket hun antog betød zone 02. Da klageren havde zone 01 og 02 på sit periodekort, var hun af den opfattelse, at hun ikke behøvede at tilkøbe zoner

Den følgende dag rejste hun med metroen og anvendte sit mobilperiodekort som rejsehjemmel. Da metroen havde forladt Ørestad st., som ligger i zone 03, blev hendes rejsehjemmel kontrolleret. Hun blev herefter kl. 10:47 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort. Kontrolafgiften blev udstedt til DR Byen st., hvorfra klagerens periodekort var gyldigt til den resterende del af rejsen. I en note på den elektroniske kontrolafgift skrev stewarden

”se foto pass havde checket paa zonekort.dk og der var fejl paa kort. eks var zone 4 maerket zone 2”.



Foto fra stewardens PDA

Den 28. januar 2016 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Jeg skulle fra Ørestaden til Nordhavn station den 26/1-2016. Jeg har periodekort som omfatter 5 zoner, herunder zone 1 og 2. Om aftenen den 25/1-2016 gik jeg ind på jeres App for at kontrollere hvilke zoner der er til Ørestaden. Der kunne jeg ikke finde nogen oversigt over zoner i hovedstadsområdet. Så gik jeg på google og søgte på zoner og fik et zonekort frem, der viser at Ørestaden ligger i zone 2. Derfor har jeg ikke købt yderligere billet, da jeg mener jeg var dækket af mit periodekort. Jeg kan se, at den side jeg har fået vist hedder:”cph.dk”. Jeg mener ikke at det er rimeligt at jeg skal betale afgift, da jeg har handlet i god tro og har forsøgt at undersøge betalingsforhold bedst muligt.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 1. februar 2016 med følgende begrundelse:

”Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Vi kan oplyse, at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer.

Ud fra kopien af dit periodekort kan vi se, at dit kort ikke var gyldigt i det område, du er blevet billetteret i.

Du er blevet billetteret efter at have forladt Ørestad station (zone 03) og har oplyst, at du skulle til DR Byen (zone 03/01).

Dit periodekort dækker rejser i zonerne 01, 02, 33, 44 og 55.

Du kan altid få information om din rejse på www.rejseplanen.dk

Her fremgår det, at du til rejsen fra Ørestad til Nordhavn skal have zonerne 03 og 01, når du benytter periodekort:

Idet zone 01 er inkluderet i dit periodekort, mangler du rejsehjemmel for zone 03. På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften og vi vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen i zone 03 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes periodekort kun var gyldigt til zonerne 01, 02, 33, 44 og 55.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ved søgningen på sin telefon antog klageren fejlagtigt uden nærmere undersøgelse, at de hvide tal på det zonekort, hun klikkede på, var zonenumber. Det fremgik imidlertid af den medfølgende tekst, som klageren ikke læste, at de hvide tal angav antal zoner fra Lufthavnen st.

Ankenævnet finder, at det tilstrækkelig tydeligt er forklaret, hvorledes zonekortet skal læses, og teksten herom fremkommer inden selve zoneoversigten, når man scroller ned på www.cph.dk (lufthavnens hjemmeside), således som klageren gjorde på sin telefon.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at ansvaret for klagerens manglende zone ikke skal påhvile Metro Service, men klageren.

Ankenævnet bemærker, at Nordhavn st., som var klagerens destination, ligger i det gule område med et hvidt 3-tal på det pågældende zonekort. Dette skulle efter klagerens forståelse af kortet således være i zone 03, hvilken zone klageren heller ikke havde på sit periodekort.

Der har herefter ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens skal fritages fra 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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejse-hjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

" Jeg forsøgte at forberede mig bedst muligt til mit møde i Ørestaden den pågældende morgen og da jeg kun skulle transportere mig fra Ørestaden til Nordhavn Station, forventede jeg at kunne finde oplysning om antal zoner på DSB app. På den app er der ikke noget zonekort. Jeg forsøgte derefter med "Find rejse" for at se om jeg den vej igennem kunne få oplyst hvor mange zoner der er. På "Find rejse" kan man godt få vist et kort - det er bare ikke et zonekort, men et afstandskort ! Jeg var lidt træt af mine forgæves søgninger - skrev til DSB om, at der i høj grad mangler et zonekort på deres app - og prøvede derfor Google. Da jeg fik vist et zonekort orienterede jeg mig via det.

Derefter søgte "zonekort" på Google, fik en side op over diverse billeder med zonekort. Jeg åbnede det første og det viste, at det var Ørestaden jeg skulle rejse fra og at det ligger i zone 2, som jeg har på mit månedskort. Derfor har jeg handlet i god tro, da jeg rejste fra Ørestaden. Jeg har efterfølgende set at det zonekort jeg har set på kan I se på Cph.dk. Der kan I se at Ørestaden ligger i zone 2.

Jeg har ikke orienteret mig på den måde, som Metroservice antager. For det første anvendte jeg min tlf til at søge oplysningen. Der får jeg ikke alle de yderligere informationer med, som bliver vist. For det andet kontrollerer jeg jo ikke hele zonekortet - jeg skulle jo blot have oplyst hvilken zone Ørestaden ligger i !

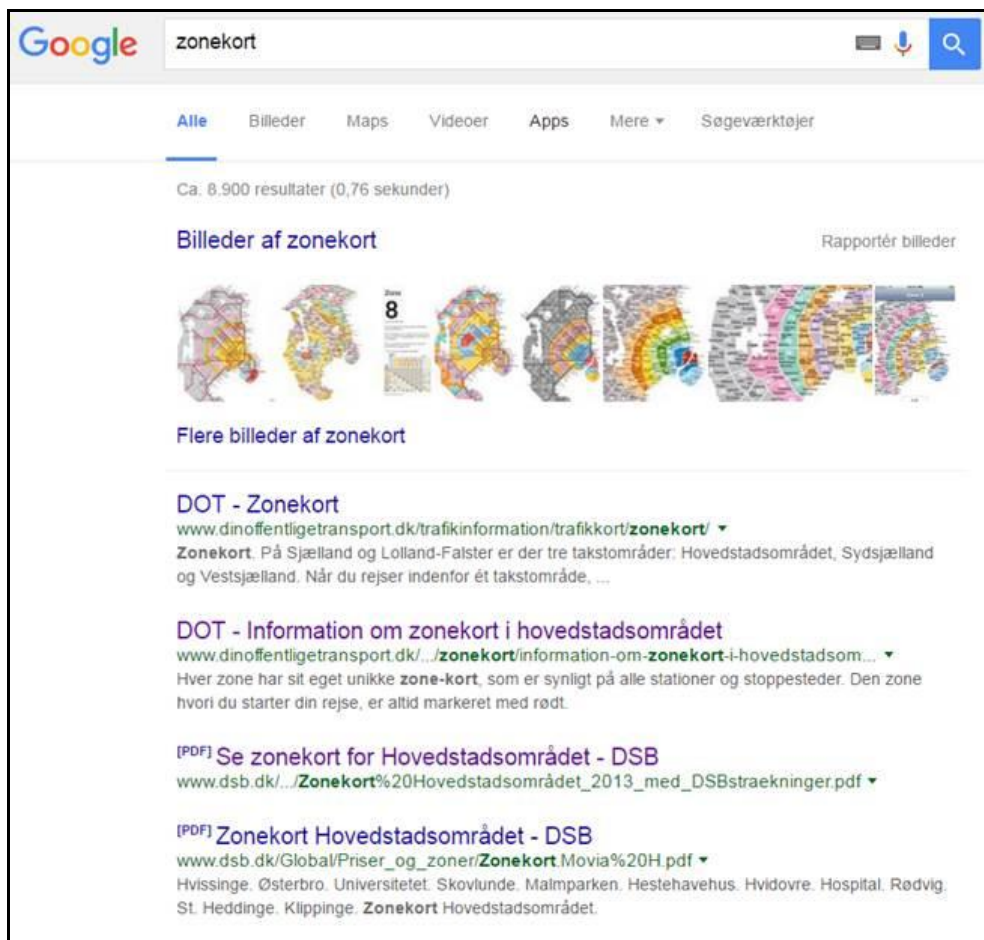
Det er muligt at der er oplysninger på metrostationer mv, men jeg havde jo undersøgt zonerne aftenen før og kontrollerer ikke yderligere på stationen.

Jeg er med på, at Metroen fungerer som et selvbetjeningssystem og at jeg faktisk gjorde en hæderlig indsats for at være oplyst og betale korrekt, men jeg synes ikke den nødvendige information har været tilgængelig, da jeg søgte informationen.

Jeg kan forstå, at Metroservice mener at min påstand ikke kan bevises, men jeg har jo indgivet en elektronisk klage til DSB samme aften, over den manglende information på deres App. Jeg kan ikke huske hvor jeg skrev min til tilbage melding til DSB, men formoder det blot var et sted kan kontakte dem og give dem ris/ros.

Indklagede anfører at:

Klager anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at hun har søgt "zonekort på Google". Ved at gøre dette, fremkommer følgende valg:



Klager anfører herefter, at hun vælger det første kort:



Vi vil her gerne anføre, at vi ikke helt forstår, at klager ikke har undret sig over at både det røde og det blå område skulle have ligget i zone 2, OG at det gule område – som klager faktisk skulle køre til – skulle ligge i zone 3, som ikke var en del af klagers periodekort.

Klager har yderligere anført, at hun har været på cph.dk, hvor hun også bliver bekræftet i, at Ørestad ligger i zone 2.


CPH
FLYINFO
PASSAGERINFO
PARKERING & TRANSPORT
TAX FREE & SHOPS
KUNDESERVICE

Billetter


Billetter til Metroen købes på stationen og ved DSBs billetsalg i Terminal 3. Vær opmærksom på at automaterne ikke tager imod sedler, men kun mønter og betalingskort som Dankort, VISA m.v.


På kortet her på siden kan du se et kort over det antal zoner, du skal betale for, når du skal fra Københavns Lufthavn. Den røde zone er dér, lufthavnen er placeret, og det hvide tal angiver det antal zoner, du skal købe billet til.

Sådan kommer du med Metroen til og fra lufthavnen
Metro-stationen er placeret i en overdækket, direkte forlængelse af Terminal 3. Metroen kører med 4-6 minutters interval i dag- og aften timerne og med 15-20 minutters interval om natten. Fra Nørreport Station tager det 15 minutter til lufthavnen.




Check in ved stationen
Ved metrostationen - i spidsen af Terminal 3 - har lufthavnen placeret to selvbetjeningsautomater, hvor du både kan printe boardingkort og kuffertmærker til bagagen. Alle store flyselskaber er koblet til disse selvbetjeningsautomater.






Offentlig transport



Bestil parkering

Zonekort



Igen her henvises til samme problematik omkring rød og blå zone, der begge skulle hedde zone 2 og den gule som skulle hedde zone 3.

Her skal vi henlede opmærksomheden på at der i teksten til venstre for **Zonekort** står: **"På kortet her på siden kan du se et kort over det antal zoner, du skal betale for, når du skal fra Københavns Lufthavn. Den røde zone er dér, lufthavnen er placeret, og det hvide tal angiver det antal zoner, du skal købe billet til."**

Bemærk at det af teksten fremgår ” ... **købe billet til.**”

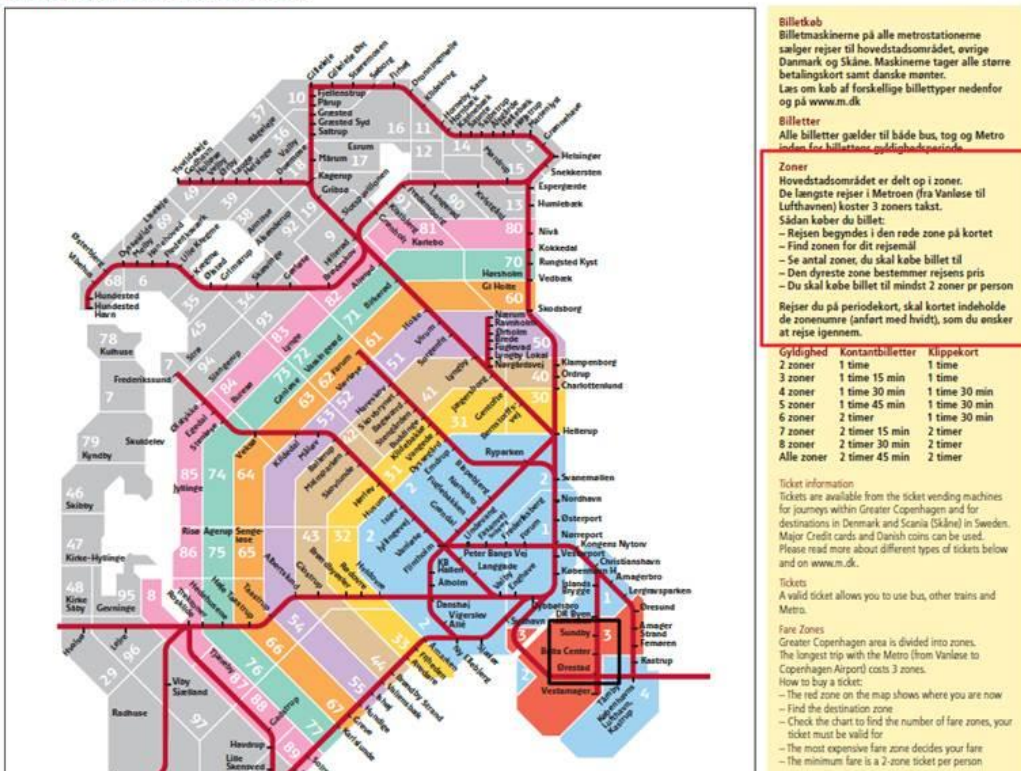
Af dette zonekort fremgår zonerne, et periodekort skal indeholde for at være gyldigt, med sort.

De nødvendige zoner i metroens dækningsområde fremgår tydeligt af zonekortet lige til venstre for førnævnte zonekortet med ringzoner. Af Metroens oversigtskort fremgår det tydeligt, at Ørestad ligger i zone 3.

Vi skal henlede opmærksomheden på, at der på alle vore stationer og i alle tog er opsat zonekort, hvoraf det kan aflæses, hvilken zone den enkelte station er beliggende i.

Af trafikinformationstavlen på Ørestad fremgår det:

ZONER OG BILLETTER / ZONES AND TICKETS



Af friserne i metrotogene (22 friser i hvert tog) kan zonerne også aflæses:



Vi undrer os over, at klager, hvis hun ud fra zonekortet hun kiggede på, konstaterede at Ørestad lå i zone 2, ikke samtidig undrede sig over, dels af Nordhavnen, som var hendes slutdestination lå i zone 3 samt at de øvrige zoner, hun havde på sit periodekort (33, 44 og 55), ikke fremgik af dette oversigtskort.

Af de fælles rejseregler fremgår det at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - kører 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk.

På baggrund af ovenstående mener vi, at informationen har været til rådighed – at klager vælger at søge information andet sted, og samtidig tolke informationen forkert, mener vi ikke ændre det forhold, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

Når det ved stikprøvekontrol konstateres, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, har vedkommende således modtaget en ydelse der ikke er betalt for. Stewarden og efterfølgende sagsbehandleren har ikke mulighed for at vurdere, om dette skyldes en bevidst eller ubevidst handling, eller om der er handlet i god eller ond tro, hvorfor passageren selv må bære ansvaret for, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift.”

Samt

Vi har nu prøvet at søge, som klager beskriver hun har gjort (via mobil) -> Google -> zonekort. Her fremkommer præcist samme forslag/billeder, som indsat i vores mail af 17. maj 2016.

Klagen vedrører Jeg forberedte mig aftenen før på min rejse fra Ørestaden til Nordhavn. Jeg anvendte DSB app, hvor jeg søgte et zonekort, fordi jeg ikke kunne huske navnet på metrostationen jeg skulle rejse fra. Det findes ikke på App'en, så jeg skrev en klage samme aften til DSBs side med ris og ros. Derefter søgte "zonekort" på Google, fik en side op over diverse billeder med zonekort. Jeg åbnede det første og det viste, at det var Ørestaden jeg skulle rejse fra og at det ligger i zone 2, som jeg har på mit månedskort. Derfor har jeg handlet i god tro, da jeg rejste fra Ørestaden. Jeg har efterfølgende set at det zonekort jeg har set på kan I se på Cph.dk. Der kan I se at Ørestaden ligger i zone 2.

Ved at søge på denne måde fremkommer (ganske som vist i vores første svar):

Havde klager undersøgt sagen nærmere (i stedet for "bare" at konkludere ud fra det først valgte billede), og eventuelt valgt "**DOT – Information om zonekort i hovedstadsområdet**" (hvilket vi mener, ville være et naturligt valg), ville klager have fået en uddybende forklaring på, zoner, zone-ringe og farver, og have kunnet aflæse, præcist hvilke zoner der var nødvendige for den pågældende rejse, samt hvilken zone Ørestad station var beliggende i -

<http://www.dinoffentligetransport.dk/trafikinformation/trafikkort/zonekort/information-om-zonekort-i-hovedstadsområdet/>

Det er vores klare opfattelse, at hvis en information ikke kan findes, det første sted "man" søger, må "man" prøve på andre måder.

Vi kan af gode grunde ikke vide, hvornår på aftenen klager har søgt informationen, om der eventuelt var åbent på kundeservicelinjen hos Movia eller DSB (telefonisk).

Umiddelbart finder vi det dog nærliggende, at klager kunne have søgt den nødvendige information på vores hjemmeside, når hun ikke kunne finde informationen på DSB's app, idet rejsen skulle starte med metroen – alternativt kunne hun have sikret sig, inden påstigning i metroen.

Rejsen foregik ca. 10:30/10:45 og det ville således have været muligt for klager at sikre sig ved at kontakte Metro kundeservice, Movia eller DSB om morgenen/formiddagen, alternativt lige at have tjekket på informationstavlerne på Ørestad station inden påstigning.

Baseret på klagers oplysninger, vores tidligere argumentation samt ovenstående finder vi fortsat, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 750,-. Som det fremgår af rejsereglerne og informationstavlerne på vores stationer, er det passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning – kan der ikke på forlangende forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand