

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0262**Klageren:** XX
6300 Gråsten**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på billetten.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren, der er bosat i Sønderjylland, skulle den 30. maj 2013 for første gang rejse med metroen fra Lufthavnen. Inden påstigning på metroen købte han en billet til gul zone = 2 zoner, idet Frederiksberg var placeret i en gul zone på zonekortet.

En rejse fra Lufthavnen til Frederiksberg kræver imidlertid ifølge zonekortet billet til 3 zoner.

KL. 11:41 efter Amagerbro station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Han anmodede den 30. maj 2013 om annullering af kontrolafgiften, og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 22. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og de gule opkaldspunkter, som passagerne kan anvende, hvis der opstår tvivl.

Zonekort fra zone 04 ser således ud:



Klippekort:
Voksen Barn

Farvezone	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	Barn 2	Barn 3
1	1 klip										
2	1 klip	1 klip								1 klip	
3	2 klip	1 klip	1 klip							2 klip	1 klip
4	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip						3 klip	2 klip
5	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip					4 klip	3 klip
6	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip				5 klip	4 klip
7	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip			6 klip	5 klip
8	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip		7 klip	6 klip
9	8 klip	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip	1 klip	8 klip	7 klip

Hvordan tæller jeg zoner

1. Start i den røde zone.
2. Følg den røde linje frem til den zone, du skal rejse til.
3. Det er den dyreste farvezone på din rejserute der bestemmer rejsens pris. Det kan være farven i zonen, du rejser til, men det kan også være en af de zoner, du rejser igennem.

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

at i forbindelse med indlæsning af billet til Metroen fra Kastrup Lufthavn til Frederiksberg kiggede han på zonekort med tilhørende farver. Han kiggede på Frederiksberg Station og fandt ud af, at farven var gul, hvorefter han trak en billet og betalte. Billetten viste sig at være til 2 zoner,

at det viste sig at Frederiksberg lå 3 zoner væk. Nuancen af gul på kortet var en anden end den han havde valgt,

at metro stewarden fortalte at dette var for ham en kendt misforståelse, men han kunne ikke gøre andet end at udskrive en kontrolafgift, samt

at han mener at farverne på zonekortet er meget misvisende - ligger for tæt op af hinanden.

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

at Metroen kører som 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 informationstavler og i foldere på stationerne,

at klageren anfører, at han i forbindelse med sin rejse fra Kastrup Lufthavn til Frederiksberg orienterede sig om antallet af zoner, hvor han fandt ud af, at farven var gul. Som det fremgår af Trafikinformationstavlen på Lufthavnen station, er det helt korrekt, at Frederiksberg station ligger i den gule zone – den ønskede rejse kræver således billet til 3 zoner,

at det er uforstående når klageren anfører i sin henvendelse til Ankenævnet: "Jeg mener farverne på zonekortet er meget misvisende – ligger for tæt op af hinanden,"

at i en situation, hvor en passager måtte være i tvivl om, hvor mange zoner der eventuelt måtte være, er det muligt at gøre brug af det opkaldspunkt, der findes på selve billetautomaten. Opkaldspunktet sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum. Denne operatør vil kunne råde og vejlede kunden i relation til køb af billetter m.m,

at herudover findes der på alle stationer, gule opkaldspunkter som kan benyttes, hvis der er behov for hjælp (information eller alarm). Den grønne knap benyttes ved brug for information. Opkaldspunktet sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede kunden i forhold til billetter, zoner eller generelle spørgsmål, der relaterer sig til Metroen. Begge opkaldspunkter besvares 24 timer i døgnet,

at der på netop Lufthavnen station (på perronen) findes personale, som kan kontaktes, måtte passageren have spørgsmål, samt

At det er uforstående, at metro stewarden skulle have fortalt, at det for ham var en kendt misforståelse. Af den opsatte informationstavle fremgår det tydeligt, at der skal købes 3 zoner til den ønskede rejse (Lufthavnen – Frederiksberg).

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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:

Klagerens rejse fra Lufthavnen til Frederiksberg station kræver billet til 3 zoner. Klageren havde imidlertid kun købt billet til 2 zoner. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at farverne på zonekortene er misvisende, kan ikke føre til et andet resultat, idet feltet for to zoner er blå, og feltet for tre zoner er gul.

Det bemærkes, 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.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnshoved