

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2012-0331
- Klageren:** XX og YY
Henholdsvis 4733 Hvalsø og 4000 Roskilde
- Indklagede:** Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. hver. Manglende zoner.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. november 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. september 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerne og tre andre medrejsende rejste den 8. november 2011 med metroen fra Christianshavn station til Kongens Nytorv station. Klagerne har anført følgende om billetteringen: "*Ingen af os kendte til Metroen, men vi var klar over, at vi skulle have billetter og vidste, at metrostationen ikke er bemanded, og købte derfor et klippekort i brugsen på Christianshavn. Da vi kun skulle en station og efter kik på zonekort-oversigten kunne se, at der kun var vist en og samme zone, den vi var i, konkluderede vi – da klippekortet var på to zoner – at 3 klip ville give 6, og da vi var 5 var vi godt dækket ind.*"

Klokken 13:24 mellem Christianshavn station og Kongens Nytorv station blev begge klagere pålagt en kontrolafgift. På de elektroniske kontrolafgifter er "*Intet forevist*" anført som årsag for udstedelsen.

Klagerne og de tre medrejsende anmodede den 15. november 2011 Metro Service om at annullere begge kontrolafgifter med henvisning til ovennævnte forløb, samt at de havde et gyldigt klippekort og havde været i den tro, at de havde tilstrækkeligt med klip. Klagerne anførte, at de to metrostewards, som udskrev kontrolafgifterne, havde stået i nærheden af dem ved stempelingen af klippekortet, og at det var deres fornemmelse, at stewarderne havde overhørt deres samtale om hvor mange zoner, de skulle bruge, hvorfor stewarderne burde have vejledt dem. De anførte desuden, at de ikke havde oplevet nogen form for service i kontrolsituationen, og at den kvindelige metrosteward var kold og talte ned til dem som om, de var de værste snydere. Klagerne anførte slutte-

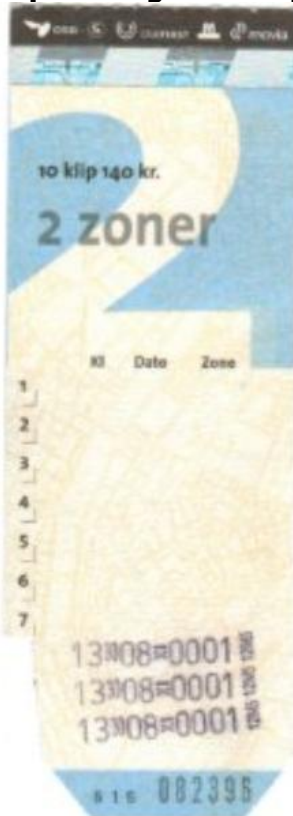
København, hvorved de havde brugt mange penge på at købe billetter til tog og bus, og det derfor ikke ville give mening pludseligt at snyde for 28 kr. Klagerne vedlagde indsigelsen det pågældende klippekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne i breve af 17. august 2012 med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at der på alle klippemaskiner og på informationstavlerne på stationen, er opsat zonekort til brug for udregning af det korrekte antal zoner. Metro Service anførte, at der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra, og at der herefter tælles det rigtige antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen. Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person. Metro Service anførte desuden, at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige på alle stationer er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passagerer have behov for hjælp og vejledning. Metro Service beklagede dybt dels den lange sagsbehandlingstid, som skyldtes et helt ekstraordinært arbejdspress, og dels at metroens personale ikke havde levet op til klagerens forventninger, og anførte, at metroens personale er uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag.

Klagerne anmodede den 6. september 2012 Metro Service om at tilbagesende klippekortet, der havde været vedlagt deres henvendelse af 15. november 2011. De anførte desuden, at eftersom de rejste som én gruppe, virkede det ganske urimeligt at inddrage to kontrolafgifter, samt at Metro Services personale burde optræde mere hjælpsomt og være i stand til at vurdere hver enkelt situation isoleret.

Metro Service tilbagesendte den 7. september 2012 klagerens klippekort, og beklagede samtidigt dybt, at dette ikke var sket før.

Kopi af klagerens klippekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klagerne: Ønsker kontrolafgifterne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at , at de rejste som en gruppe, men at de ved udstedelsen af to kontrolafgifter gik fra at være én gruppe, til at være splittet op i enkelt personer. Een kontrolafgift bør være rigeligt for én forseelse,

at de ikke var bekendt med, at man mindst skal have billet til 2 zoner ved rejse i metroen, og at denne regel burde være skiltet langt tydeligere,

at metroens personale burde optræde mere behjælpeligt, især når de er bekendte med de rejsendes uvidenhed og ikke først henvende sig, når fælden klapper,

at det for den uvante passager er noget af en jungle, når Metro Service har valgt at skrive en så vigtig oplysning som reglen om billet til minimum 2 zoner langt nede i en større tekst, som kræver omhyggelig nærlæsning,

at det var arrogant af Metro Service, at de ikke returnerede klippekortet, da de derved havde inddraget 140 kr. for en rejse, der efter reglerne skulle koste 70 kr.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at det er muligt at dele zoner (både på klippekort og billetter), det eneste krav er, at rejsen foretages samlet, og at der ved billetkontrol gøres opmærksom på, at der er tale om flere personer, som rejser på fælles rejsehjemmel,

at det altid er et krav, at hver passager som minimum indløser 2 zoner, og at denne information er tilgængelig på alle stationer,

at såfremt passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med klip på klippekort/billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er der altid mulighed for at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer,

at der i den konkrete sag er blevet stemplet tre gange på et 2 zoners klippekort, og idet gruppen bestod af fem personer, blev der således kun betalt for rejsen for de tre personer, idet fem personer, skal klippe fem gange på et 2 zoners klippekort, således at de fem personer i alt har ti zoner,

at reglen om, at det kræver minimum 2 zoner pr. person, gælder for rejser med alle offentlige transportmidler i hovedstadsområdet (Bus, tog og metro), og Hovedstadsområdet dækker eksempelvis også Hvalsø (zone 29),

at metrostewards ikke må forholde sig til enkeltsager, når de billetterer, men må udelukkende forholde sig til, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel,

at de beklages at det fremsendte originale klippekort ikke blev returneret til klageren i første omgang, men at sagen blev lagt til omgående sagsbehandling efter klagerens henvendelse den 6. september 2012, hvorefter klippekortet blev afsendt den 7. september 2012,

at det forhold at flere kan dele et klippekort, ikke gør klippekortet til en "gruppebillet".

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, 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.

Fra de Fælles Rejseregler for Hovedstadsområdet: "

Pris- og zonesystemet

Pris- og zonesystemet bygger på nogle grundprincipper. De er kort beskrevet nedenfor.

Zoneinddelingen

Det fælles pris- og zonesystem i Hovedstadsområdet betyder, at man frit kan stige om mellem busser, tog og Metro på samme billet eller kort, blot det sker inden for de zoner, de omfatter, og inden for den tid, de er gyldige til.

Området er delt op i 95 zoner. Der er zonenumber og zonekort på alle standere ved stoppestederne og på alle stationer.

Dato: 17.01.2012

2/30

Zonegrænser

Når man rejser med bus, tog og Metro, skal man have gyldig billet eller kort til det antal zonenumber eller zoner, man kører i. Dog mindst 2. Også selvom bussen eller toget ikke standser ved alle stoppesteder eller stationer undervejs. Bussen eller toget kører nogle gange igennem en zone uden at stoppe. Alligevel skal zonen regnes med, når man køber billet eller kort. "

Den konkrete sag:

Rejse med metroen fra Christianshavn station til Kongens Nytorv station foregår kun i zone 01, men det fremgår af de Fælles Rejseregler for Hovedstadsområdet, at der altid skal købes billet til mindst 2 zoner. Oplysningen fremgår ifølge Metro Service endvidere på trafikinformationstavlerne på alle perroner og i alle tog. Endelig fremgår det af Metroens rejseregler, at passageren har ansvaret for at være korrekt billetteret.

Herefter finder ankenævnet, at kravet er kommunikeret tilstrækkeligt tydeligt til passagerer generelt.

Klagerne rejste sammen med tre medrejsende, således at de i alt var fem personer på et 2 zoners klippekort stemplet 3 gange. For at have gyldig rejsehjemmel skulle de have stemplet klippekortet 5 gange, så de havde haft 2 zoner hver. Kontrolafgifterne til de to klager blev derfor begge pålagt med rette.

Det forhold, at klagerne mener at have rejst som en gruppe, kan ikke føre til, at der kun skal betales én kontrolafgift. 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 om gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige betingelsen om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for kontrolafgifterne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på i alt 1500 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klagerne 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand