

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0203

Klageren: XX
2300 Kbh. S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på togbillet med omstigningsområde (A-F)

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. januar 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 8. august 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 29. december 2012 med tog fra Svejlbæk til København. Han har til sagen oplyst, at det på Svejlbæk station ikke var muligt at købe pladsbillet eller at bestille billetten, så rejsen gik via Lufthavnen. På den billet han købte i automaten stod der derfor gyldig *fra Svejlbæk (30-32) til Amagerbro (A-F) via: Skanderborg- Nørreport*. Billetten kostede 358 kr.

Den 26. december 2012 var klageren rejst den modsatte vej fra Farum i Hovedstadsområdet til Svejlbæk, hvor billetten var gyldig i alle zoner i Hovedstadsområdet og også kostede 358 kr.

Klageren valgte den 29. december 2012 at køre direkte til Lufthavnen med toget, hvor han skiftede til Metro for at rejse mod Amagerbro station. Ved kontrol af hans rejsehjemmel ved Lufthavnen station i zone 04 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner kl. 18:07.

Den 10. januar 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at det ikke havde været muligt på Svejlbæk station at købe billet til Lufthavnen, at det grundet lukket billetsalg på Skanderborg station ej heller havde været muligt at købe pladsbillet, at han havde rejst turen mange gange, bl.a. den 26. november, hvor han havde haft pladsbillet til Lufthavnen og var blevet kontrolleret af DSB og Metro, at prisen var den samme uanset om man rejser via Nørreport eller Lufthavnen, samt at toget indimellem kørte direkte til Lufthavnen.

Den 26. juni 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, at der på alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen var opsat et zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner, samt at af de fremsendte billetter fremgik det, at Farum-Svejbæk dækkede alle zoner. Klagerens billet fra Svejbæk til Amagerbro dækkede via indre by til Amagerbro, og idet klageren havde valgt først at køre til Lufthavnen, var hans billet ikke gyldig. De henviste videre til, at ud over opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle station opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passageren måtte have behov for hjælp og vejledning.



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har betalt fuldpris kr. 358 og snyder selvfølgelig ikke for en zone i Kbh. Lufthavn. Prisen ville være den samme iflg. WWW.Rejseplanen.dk, hvis det var muligt at købe billetten i Svejbæk. Der var lang sagsbehandlingstid, og svar kom i ferietid.

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 selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på vores stationer.

Klager anfører at han havde problemer med at købe sin billet, som han køber på en Arriva/DSB station.

Dette kan vi desværre ikke forholde os til, idet der er tale om forskellige selskaber – og vi intet har med regionaltoget eller regionalstationer at gøre.

Billetten klager har fremvist i kontrolsituationen var gyldig fra Svejlbæk til Amagerbro (A-F) via Nørreport – det vil sige skift på Hovedbanen til S-tog til Nørreport station og herfra med Metroen til Amagerbro station.

Af billetten fremgår i parentes bag Svejlbæk (30-32) og i parentes bag Amagerbro (A-F).

Af nedenstående kort kan aflæses hvilket område (A-F) dækker:



Den købte billet er således ikke gyldig til rejse med DSB fra Ørestad til Lufthavnen, eller med Metroen fra Lufthavnen til Amagerbro (zonerne Lufthavnen og Kastrup ligger i zone L).

I de tilfælde, hvor en passager måtte ønske at foretage en anden rejserute end den, der er købt billet til, vil det altid være passagerens eget ansvar selv at tjekke, om billetten dækker denne nye/ændrede rejserute.

Klager oplyser, at han tidligere er blevet billetteret mellem Ørestad og Øresund station – hvis der har været tale om en billet (A-F) eller (ALLE), er både Ørestad og Øresund dækket som det også fremgår af ovenstående kort.

Vi forholder os ikke til, hvorvidt der er tale om bevidst snyd, men udelukkende til om der på forlangende kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfælde i den konkrete sag.

Vi skal naturligvis medgive, at det er yderst beklageligt, at klager først efter ca. 5 måneder får svar på sin henvendelse. Dette ændre dog ikke på det faktum, at klager – da han blev billetteret – ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi anser kontrolafgiften for korrekt udstedt, og fastholder kontrolafgiftens fulde beløb på kr. 750,-.

Rykkerbeløbet som var blevet tilskrevet den 21. august 2013 er selvfølgelig blevet slettet, da klagers henvendelse til Ankenævnet var modtaget hos os allerede den 14. august 2013. Grundet ferie var henvendelsen desværre ikke blevet registeret.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har spurgt ARRIVA om følgende: "Hvilken billet har man mulighed for at købe på Svejlbæk station, når man vil rejse til Metrostationen Amagerbro i København, og vil rejse via Kastrup Lufthavn. Er det muligt at indsende skærbilleder fra bestillingen? Kommer der automatisk et forslag op med en rejse via Skanderborg-Nørreport?"

Arriva har indsendt fotos til besvarelsen, hvoraf fremgår, at der ikke kan bestilles til Amagerbro via Kastrup via Kastrup.

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.

Fra www.m.dk: Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:

”Billetsamarbejde

Billetsamarbejde med DSB

Billetsamarbejdet med DSB gælder for rejser med DSB-tog og Østbanetog **REJSEREGLER Billetter og Kort** BUS/TOG/METRO 20.01.2013 23/27 ind og ud af Hovedstadsområdet. For disse rejser gælder DSBs prissystem. DSBs billetter, klippekort og periodekort, som gælder mellem en station i Hovedstadsområdet og en station i et andet trafikalskabsområde i Danmark, gælder også til bussen, lokalbanetog og Metroen lokalt, hvor dette er markeret på billetten med angivelse af omstigningsområde. Du kan således på samme billet tage bussen til den station, togrejsen starter fra, og fra den station togrejsen slutter ved. Busomstigningsområdet fremgår af billet og kort.

Arriva driver en del af togtrafikken i Jylland. Til kunder, der foretager en togrejse i såvel Arriva's som DSBs område, udstedes en kombineret billet. Den kombinerede billet er omfattet af de samme regler, som er beskrevet herunder.

Rejseregler

Sådan gælder billetter og kort.

Hovedstadsområdets 97 zoner er samlet i 12 store områder med hvert sit bogstav fra A til L. Endestationen, der står på billetten, bestemmer det samlede omstigningsområde (altså der, hvor man frit kan køre med både bus, tog og Metro). Det samlede omstigningsområde er beskrevet med første og sidste bogstavområde på rejsen. Billetten gælder så også i de mellemliggende områder i alfabetisk orden. Derfor er det kun nogle af bogstaverne på zonekortet, du vil finde på billetterne.

Eksempler

På en billet til f.eks. Roskilde station, vil der stå ”Roskilde (A)”. Det betyder, at man frit kan rejse videre med bus og tog i område A - og ikke længere.

På en billet til Høje Taastrup station, vil der stå ”Høje Taastrup (A-C)”. Så kan man rejse videre med bus og tog i område A, B og C.

På en billet til København H., vil der stå ”København H (A-F)”. Så gælder den i alle områderne fra A til F.

Der vil stå ”(Alle)” på billetter, der har endestation i område G, H, I, J, K og L. Så kan man frit rejse videre med bus og tog i hele Hovedstadsområdet.

Mellem område A og H udstedes der dog billetter og kort til direkte rejse med bus. Der står f.eks. Roskilde/Jyllinge (A+H) på dem.”

Fra www.m.dk om takstzoner:

”Zoneinddelingen

I Hovedstadsområdet er der fælles prissystem for busser, tog og Metro. Det betyder, at du kan køre med bus, tog og/eller Metro på samme billet eller kort og frit stige om. Bare du gør det inden for de zoner, billetten eller kortet omfatter og inden for den tid, de er gyldige.

Hovedstadsområdet er inddelt i 97 zoner. Ud fra dem beregner du prisen for din rejse. Der er zonekort med zonenumber ved alle stoppesteder og på alle stationer, som kan hjælpe dig med beregningen.

Du kan også finde zonekort fra stoppested/station på vores hjemmesider.”

Den konkrete sag:

Klagerens togbillet var gyldig fra Svejlbæk (30-32) til Amagerbro (A-F). Når der er parentes efter stationens navn, betyder det, at der i dette område frit kan omstiges til tog, metro eller bus.

Herefter var billetten gyldig til eksempelvis Nørreport station i zone 01 med omstigning til metro mod Amagerbro station i zone 01. Det fremgår af zonekortet, som Metro Service henviser til, at en billet med omstigningsområde (A-F) er gyldig til rejse ind i Hovedstadsområdet i zone 01 og derfra udrejse til og med zonerne 01, 02 og 03, men derudover skal der tilkøbes zoner.

Klageren var således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 04 (Lufthavnen), og kontrolafgiften blev som udgangspunkt pålagt med rette.

Imidlertid er der ikke oversigter over disse bogstav-zoneområder på metrostationer, og klageren kunne derfor ikke skaffe sig viden om, hvad bogstaverne på hans billet dækkede ved at undersøge oplysningerne på Lufthavnen station, hvor han steg om bord på metroen.

Hvis klageren skulle have købt en billet, som var gyldig til Amagerbro med omstigning i Kastrup, skulle han i øvrigt have købt en billet med destinationen Kastrup, hvorefter billetten ville lyde Kastrup (Alle) eller Kastrup (A-L). Dette er umiddelbart ikke logisk for den rejsende og fremgår ikke, når man indtaster Amagerbro på automaten, ligesom det ikke er muligt at købe en billet "via Kastrup".

Hvis man søger rejsen på www.rejseplanen.dk med indtastning "via Lufthavnen", kommer der heller ikke en oplysning frem om, at dette kræver en anden billet, end hvis der søges direkte til Amagerbro. Prisen er den samme for de to billettyper; nemlig 374 kr. ved søgning i november 2013 og ville have været 358 kr. i klagerens tilfælde.

Imidlertid stod der udtrykkeligt på klagerens billet: "Gyldig fra Svejlbæk til Amagerbro via Skanderborg – Nørreport", hvilket betyder, at der skal omstiges i Skanderborg og på Nørreport. Dette rejsemønster fulgte klageren ikke.

Efter en samlet vurdering af det ovenfor anførte er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service skal annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., således som der er hjemmel til i rejsereglerne, men Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag i ankenævnet. Ankenævnet har herved tillige lagt vægt på, at klageren ikke tidligere er blevet gjort opmærksom på denne forskel i de angivne zoner, afhængigt af om billetten købes via Nørreport eller til Lufthavnen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr.
Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand