

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0223**Klageren:** XX**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 2. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 20. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren bor på Island Brygge, og den 21. marts 2013 skulle han på studieudflugt til Taastrup. Rejsen kræver ifølge Rejseplanen.dk billet til 5 zoner på klippekort.

Ifølge klageren valgte han sammen med veninde at deles om klippene, således at hun klippede 3 gange på sit 2-zoners klippekort, mens han klippede 2 gange på sit 2-zoners klippekort.

På vejen hjem skiltes de to på Nørreport station, og klageren fortsatte alene med metroen til Islands Brygge.

Kl. 13:27 mellem Nørreport station og Island Brygge i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da han manglede én zone, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er følgende noteret:

<Note>pax havde rejst sammen med anden pax der har klippet resterende zoner for pax. pax med den manglede zone er kørt i retning.</Note>

<TicketType>Klippekort</TicketType>

Den 2. april 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og vedhæftede en kopi af venindens klippekort, hvor der var stemplet 2 X 3 gange den 21. marts 2013. Ifølge klageren havde han fået at vide af metro stewarden, at han skulle indsende kopi af klippekortet.

Metro Service fastholdt klagerens anmodning den 25. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at hvis der gøres brug af "dele-zoner", skal passagererne forblive sammen.

Zonekort gældende fra zone 54/66:



Klagerens klippekort ved kontrollen og det indsendte klippekort



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han tog transport fra Taastrup til Islands Brygge (5 zoner) med sin rejsepartner, og da man ikke kan klippe 5 zoner på klippekort, fordelte de klippene 2 X 2-zonersklip=4 zoner på klagerens og 3 X 2 zoner = 6-zonersklip på partnerens - i alt de 10 zoner, der er krævet for dem begge. Partneren stod af (pga. en underviser fra Kbh. Universitet spontant ændrede dagsorden) et par stationer før ham, og han fik derefter helt rimeligt kontrolafgiften,

at idet han forviste billedet af partnerens klippekort, og dermed beviste deres oprigtige intentioner og tilstrækkelige antal klip, forventede han, at kontrolafgiften ville blive afskrevet, men fik til gengæld det uventede svar adskillige måneder efter klagen, at den blev fastholdt,

at det er en fuldstændig uacceptabel behandling af sagen fra Metro Service' side, og han ønsker at anke denne absolut ufleksible, uretfærdige og ignorante service, Metro har givet ham,

at Metro burde kunne se, at det er amoralsk at fastholde en kontrolafgift for en rejse, som påviseligt er betalt for - særligt da 750 kr. ikke er et ubetydeligt beløb for en studerende,

at i rejsereglerne (s.11 afsnit om "dele-zoner") står der, som Metro selv påpeger, at de to krav for delerejser er: Krav om billet med mindst to zoner på pr. person og samlede antal zoner skal være opfyldt. Begge "to ting" (regler mener de vel?) er opfyldte. At forudsætningen for ikke at få en

afgift er at blive sammen under hele turen, står indirekte skrevet ved ".. når de rejser sammen" ..
- altså ikke engang som et tredje punkt under de "ting", der skal være opfyldte,

at Metro ikke udtrykker sig kundefremvenligt i deres regelsæt (og særligt ikke idet man relativt let og velformuleret burde kunne få denne information, når man skal benytte deres service), men bruger til gengæld gerne denne ufyldstgørende formulering i deres forsvar mod en situation, som tydeligvis er uretfærdig, samt

at det ydermere slet ikke giver mening at fastholde den fulde afgift, når Metro samtidig reducerer bøden til 100 kr. for dem, der har glemt deres periodekort/personlige billet derhjemme:

<http://www.m.dk/#!/kundeservice> (og endda for dem, der har glemt at forny deres periodekort!)

Er der nogen konkret forskel på, at ens resterende zone befinder sig på et andet klippekort et andet sted, og at ens billet eller periodekort ligeledes befinder sig et andet sted under kontrollen?

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 Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig at kunne forevise gyldigt kort eller billet 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 Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes infotavler, samt i foldere som forefindes på de fleste af stationerne,

At det fremgår af Metroens Rejseregler side 7, under afsnittet Billetkontrol og misbrug:

"Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Billetten skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på Metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse,"

at i henhold til gældende rejseregler er det muligt at dele billetter eller klippekort under den forudsætning, at hele rejsen foretages samlet. Dette fremgår af de fælles rejseregler side 11,

at rejsen skal foretages samlet "... når de rejser sammen ..." og passagererne skal i kontrolsituationen oplyse "... at man deler zoner,"

at efterfølgende visning af klippekort eller billet accepteres ikke, da disse er upersonlige. Klippekort og billet er alene gyldig som rejsehjemmel for ihændeher på billetteringstidspunktet,

at af billedet der blev taget af stewarden i kontrolsituationen, fremgår det, at klageren har fremvist et 2 zoners klippekort, klippet 2 gange i zone 54/66, hvilket giver en voksen ret til at rejse i 4 zoner,

at der desværre ikke ydes studierabat på kontrolafgifter, men det er altid muligt at få en afdragsordning over 2 eller 3 måneder. Ønskes en sådan ordning, kan Kundeservice kontaktes på telefon

70 15 16 15 (tast 1). Kontoret har åbent mandag til fredag mellem kl. 8 – 16. Bemærk at en afdragsordninger p.t. er omkostningsfri,

At et klippekort er upersonligt i modsætning til et periodekort, som både indeholder navn og billede, hvorfor kontrolafgiften ikke kan nedskrives på dette grundlag.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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, 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:

Reglen om "dele-zoner"

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort (herunder mobilbilletter og -klippekort), når de rejser sammen. Bare to ting er opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.

Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

Samme klippekort

- To personer skal hver rejse tre zoner. De har et 2-zoners klippekort. De klipper tre gange.
- To personer skal hver rejse i to zoner. De har et 4-zoners klippekort. De klipper én gang.

Flere klippekort

- To personer skal hver rejse ni (alle) zoner. De har et 2-zoners og et 4-zoners klippekort. De klipper fire gange på 4-zoners kortet og én gang på 2-zoners kortet.
- To personer skal hver rejse fire zoner. De har et 3-zoners og et 5-zoners klippekort. De klipper éngang på begge kort.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning af metroen.

Ved kontrol kunne klageren kun vise ét klippekort, hvorpå der var stemplet 4 zoner. Klagerens rejse krævede billet til 5 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passageren på forlangende fra Metro Stewarden skal kunne forevise gyldig billet. Ved brug af delezoner er det derfor en betingelse, at man rejser sammen og forbliver sammen så længe, man gøre brug af dele-zonerne, således at der kan forevises gyldig billet(ter) ved kontrol.

Efter ankenævnets faste praksis kan efterfølgende indsendelse af upersonlige kort eller billetter ikke medføre, at disse indgår i bedømmelsen af, om der i forbindelse med kontrollen blev forevist gyldig billet. Uanset at der ikke er grundlag for at betvivle klagerens forklaring, er dette et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel

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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand