

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0197

**Klageren:** XX  
2791 Dragør

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 26. februar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 15. juni 2012.

**Sagens omstændigheder:** Ifølge klageren havde hun købt et periodekort til brug for strækningen mellem hjem og arbejde - Femøren station og Flintholm station over nettet og havde inden købet undersøgt metroens hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) og [www.Rejseplanen.dk](http://www.Rejseplanen.dk) for at købe det korrekte antal zoner. Rejsen går igennem tre zoner: 01, 02 og 03, men klageren havde ved opslaget på [Rejseplanen.dk](http://Rejseplanen.dk) kigget under "rejsekort", da hun undersøgte zonerne. Billedet så således ud:

The screenshot shows a travel planning interface. At the top, it indicates the route from 'Fra: Femøren' to 'Til: Flintholm st' on 'Fredag, 24.02.12 - Afgang 19:09'. Below this, there are buttons for 'Udskriv oversigt' and 'Få link til oversigt'. A table shows the route details: 'Afg.' (19:04), 'Ank.' (19:30), 'Tid' (0:26), 'Skift' (0), and 'Transportform' (Metro M2). A 'Køb billet' button is visible. The 'Rejsekort priser' section shows a dropdown menu for 'Korttype' set to 'Voksen - rejsekort personligt'. The price is listed as 'Pris for én rejse (2 zoner) 14,50 kr'. A note at the bottom states: 'Rabattrin opdateres hver gang du rejser. Du kan få et vejledende rabattrin oplyst på <http://selvbetjening.rejsekort.dk> eller ved at henvende dig til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Hvis du vil være sikker på hvilket rabattrin dit rejsekort er på, skal du checke ind & ud, og umiddelbart efter bruge en

Klageren købte på den baggrund et periodekort gyldigt til 2 zoner, nemlig zonerne 02 og 03.

Klageren rejste den 21. februar 2012 med metroen fra Flintholm station til Femøren station. Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 16:58 mellem Lergravsparken station i zone 01 og Amager Strand station i zone 03. På den elektroniske kontrolafgift er følgende anført som årsag til udstedelsen:

<Note>kommer fra zone 1 med abk zoner 2 og 3. muligvis fejlkoeb. min pda gik ned kunne ikke tage billede</Note>

Klageren anmodede den 26. februar 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun før købet af periodekortet havde undersøgt priser og zoneantal. På metros hjemmeside blev hun ved link henvist til Rejseplanen.dk for udregning af det korrekte antal zoner. Ved indtastning af de relevante oplysninger, fik hun det viste skærbillede frem. Klageren anførte desuden følgende: *"man kan muligvis et eller andet sted på metroens hjemmeside finde en note om, at der, i øvrigt fuldstændigt ulogisk, gælder andre regler for antal zone på Periodekort end øvrige typer billetter, men når man som jeg, har fulgt en helt naturlig og logisk indgang via m.dk og her har orienteret mig om priser og zoner på de links I selv henviser til, kan jeg kun være i god tro, når jeg bestiller et Periodekort til strækningen Femøren st. til Flintholm St. med 2 zoner."*

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 5. august 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvor det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret. Metro Service beklagede desuden det sene svar, som skyldtes et helt ekstraordinært stort arbejdspress.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun i forbindelse med købet af periodekortet gennem metroens informationskanaler, havde de bedste intentioner om at sikre sig gyldigt kort, men at informationerne om prisen for produktet var utydelige og utilgængelige,

at det er ulogisk samt umuligt at vide på forhånd, at en given strækning takseres til et forskelligt antal zoner afhængigt af, hvilken billettype man vælger,

at hun antager, at Metroen er underlagt markedsføringslovens § 13, som har til formål at sikre forbrugerne korrekte prisoplysninger i en form der er "forståelig, klar, relevant og gennemsigtig",

at der på informationstavlerne på metrostationerne intet står om, at antallet af zoner kan variere afhængig af billet- eller korttype, samt

at denne information heller ikke fremgår af metroens hjemmeside.

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

at takstsystemet i Hovedstadsområdet er indrettet sådan, at når der benyttes billetter eller kort, køres der i ringzoner,

at benyttes der derimod periodekort, skal dette altid indeholde alle de zoner, der køres igennem og at der ellers skal købes tillægsbillet til det antal zoner rejsen kræver,

at det ved spørgsmål til en forestående rejse, er muligt at kontakte Metros kundeservice, DSB eller Movia,

at når der rejses med metroen, er det altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer og som sætter passageren i direkte kontrol med en operatør i kontrolrummet,

at informationerne om hvilke zoner der kræves til en given rejse, er tilgængelige på alle metroens stationer og i alle tog,

at klageren rejste på et periodekort, som er et stærkt rabatteret produkt, hvor der i gyldighedsperioden kan rejses ubegrænset i de zoner, der er bestilt til og som er anført på stamkortet,

at det zonekortet som klageren vedhæftede i sin første henvendelse til Metro Service, fremgår zonenumre, hvorfor det antages, at klageren selv dokumenterer, at informationen er tilgængelig,

at det fremgår af Rejseplanen.dk, at rejse på strækningen Femøren station – Flintholm station kræver to zoner hvis der rejses med klippekort eller billet, men hvis der benyttes periodekort, er det nødvendigt, at dette periodekort indeholder zonerne 01, 02 og 03:

**Søndag, 05.08.12 - Afgang 19:09**

Afg. →	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
--------	------	-----	-------	---------------	---------	-----

[Vis tidligere afgang](#)

19:09 → 19:33    0:24    0
↑ til fods → Metro M2
LUK DETALJER
Det er ikke muligt at købe billet, fordi rejsen ligger i fortider

[Få besked ved ændringer](#)

[Send rejseplan som e-mail](#)

[Send rejseplan til mobil \(SMS\)](#)

[Gem rejseplan i kalender](#)

[Se CO2 for denne rejse](#)

[Se pris \(zoner\) for denne rejse](#)

### Rejsekort priser

Korttype Voksen - rejsekort personligt

Pris for én rejse (2 zoner)

Pris 14,50 kr

Rabattrin opdateres hver gang du rejser. Du kan få et vejledende rabattrin oplyst på <http://selvbetjening.rejsekort.dk> eller ved at henvende dig til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Hvis du vil være sikker på hvilket rabattrin dit rejsekort er på, skal du checke ind & ud, og umiddelbart efter bruge en rejsekortautomat til at se dit rabattrin.

[Se hvordan prisen er regnet ud](#)

#### Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
<a href="#">Billet</a>	2		24,00 kr	Kontant Billet
<a href="#">Klippekort</a>	2	Blåt	14,50 kr	klippekort pr. klip
<a href="#">Periodekort</a>	1 2 3	Personligt	465,00 kr	<a href="#">periodekort 30 dage</a>

\* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

at det må være klagerens eget ansvar, at hun valgte at foretage en online bestilling/køb af periodekort,

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende, samt

at det af den fremsendte dokumentation kan ses, at klageren på rejseplanen.dk, har undersøgt prisen for et rejsekort, og ikke et periodekort.

## **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, 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, 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 750 kr. for voksne.

### ***Den konkrete sag:***

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens periodekort ifølge den elektroniske kontrolafgift var gyldigt til zone 02 og 03, og klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved billetteringen mellem Lergravsparken station i zone 01 og Amager Strand station i zone 03. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren benyttede til rejsen et periodekort købt over nettet. Ved opslag på [www.Rejseplanen.dk](http://www.Rejseplanen.dk) kiggede hun under "Rejsekort" i stedet for at kigge under "Periodekort" længere nede på siden. Havde hun imidlertid kigget dér, ville hun have kunnet se, at zonerne 01, 02 og 03 kræves til rejse mellem Flintholm station og Femøren station på et periodekort.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, om man har gyldig rejsehjemmel til rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Ankenævnet finder ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften.

Det er ankenævnet bekendt, at der er rettet henvendelse til Rejseplanen om en anden og mere tydelig grafisk fremstilling af de forskellige valgmuligheder på hjemmesiden, så længe rejsekort ikke er mere udbredt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand