

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0254

Klageren: XX
2870 Dyssegård

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. maj 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. juli 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 9. maj 2012 fra Vangede station til Nørreport station, og herefter med metro fra Nørreport station til Frederiksberg station. Ifølge klageren undersøgte han rejsen og dennes pris på Rejseplanen.dk før han tog afsted, og det fremgik af Rejseplanen.dk, at rejsen var på 2 zoner. Klageren stemplede herefter et 2 zoners klippekort én gang på Vangede station.

Klokken 7:50 mellem Nørreport station og Frederiksberg station, blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zone. Ifølge klageren, oplyste metrostewarderne ham, at hvis rejsen skulle foretages på et 2-zoners klip, skulle han have taget tog fra Ryparken station til Flintholm station, og der have skiftet til metro til Frederiksberg station.

Klageren anmodede den 9. maj 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at prisen for rejsen ifølge Rejseplanen.dk var 2 zoner, og ruten der oplystes, ikke var den som metrostewarderne forklarede.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 11. juli 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt at der på alle klippekortsmaskiner og på alle informationstavlerne på stationen, er opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Metro Service anførte desuden, at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige er opsat gule opkaldspunkter på alle stationer, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning.

Skærmpoint af informationer fra Rejseplanen.dk om rejse fra Vangede station til Frederiksberg station:

Fra: Vangede st
Til: Frederiksberg st (Metro) [Udskriv oversigt](#) [Få link til oversigt](#)

Torsdag, 13.09.12 - Afgang 12:21

Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
Vis tidligere afgange							

12:24 → 12:50 0:26 1 til fods

[LUK DETALJER](#) [Køb billet](#)

[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:

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
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	19,00 kr	Klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 31	Personligt	465,00 kr	periodekort 30 dage

* 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.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at Metro Service ikke forholder sig til hans konkrete klage i deres svar,

at han før rejsen undersøgte Rejseplanen.dk, og fik oplyst det korrekte antal zoner,

at ham bekendt, er Metroselskabet medejer af Rejseplanen.dk,

at han senere fandt ud af, at læses meget nøje på Rejseplanen.dk, fremgår det, at det er ved brug af Rejsekort, at der kun skal klippes to gange, hvilket er uforståeligt, da rejsens længde er den samme,

at han 14 dage før kontrolafgiftens udstedelse var i Falkoner Teatret, og tog hjem med metro over Nørreport station til Vangede station, og at han ved forespørgsel blev oplyst af en kontrollør, at han skulle bruge et klip på 2 zoner,

at han forventer en individuel behandling af hans klage hos Metro Service, og at det er urimeligt at han skal betale 160 kr. for at få klagen behandlet korrekt,

at der ved opslag på Rejseplanen.dk om rejse fra Vangede station til Frederiksberg station, kommer tre forslag frem, som alle er rejser via Nørreport station,

at den af Metro Service påståede direkte vej fra Vangede station til Frederiksberg station via Ryparken station og Flintholm station, ikke er den rute Rejseplanen.dk foreslår,

at han ved brug af Rejseplanen.dk forventer, at han vises den nærmeste, simpleste og billigste rute,

at man ved brug af Rejseplanen.dk kan ændre indstillingen af billettype fra Rejsekort til de andre produkter, men at disse produkter ikke giver nogen mening, samt

at han ikke kunne forestille sig, at der var prisforskel på at benytte Rejsekort, og på at benytte et almindeligt klippekort, og at det virker som optrækkeri, at der ikke oplyses om disse prisforskelle.

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 billet eller kort, inden rejsen på begyndes,

at klagerens henvisning til, at Rejseplanen.dk oplyser, at der skal bruges 2 zoner for en rejse fra Vangede station til Frederiksberg station, er korrekt, såfremt rejsen foretaget direkte, og ikke via Nørreport station,

at foretages rejsen via Nørreport station, kræver dette 3 zoner, hvilket også fremkommer, hvis alle informationerne indtastes på Rejseplanen.dk (Fra: Vangede station, til: Frederiksberg station, via: Nørreport):

13:24 → 13:50 0:26 1 S A til fods Metro M1 LUK DETALJER Køb billet

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

Din rejseplan

Vis oversigt Vis på kort Udskriv rejseskrivelse

A	Stå på toget på	Vangede st	Afgang i samme retning ca. hvert 10. min.	Se mere
	13:24 (Afg.)		med S-tog A mod Hundige st	Se stop undervejs
	13:39 (Ank.)			
	Stå af toget på	Nørreport st		Se mere
	13:39 (Afg.)		til fods (ca. 5 min.)	Se gangevej på kort
	13:44 (Ank.)			
	Stå på metroen på	Nørreport st (Metro)	Afgang i samme retning ca. hvert 3. min.	Se mere
	13:46 (Afg.)		med Metro M1 mod Vanløse st (Metro)	Se stop undervejs
	13:50 (Ank.)			
B	Ankomst til	Frederiksberg st (Metro)		Se mere

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	19,00 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 2 31	Personligt	465,00 kr	periodekort 30 dage

* 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 pris oplysningerne.

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:

Klageren rejste fra Vangede station i zone 31 til Frederiksberg station i zone 02 via Nørreport station i zone 01 og dermed igennem 3 zoner. Klageren stemplede et 2- zoners klippekort én gang på Vangede station, hvorfor klageren i kontrolsituationen mellem Nørreport station og Frederiksberg station manglede en zone. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren benyttede til rejsen et klippekort, men ved sit opslag på [www. Rejseplanen.dk](http://www.Rejseplanen.dk) kiggede han under "Rejsekort" i stedet for at kigge under "klippekort" længere nede på siden. Havde han imidlertid kigget dér, ville han have kunnet se, at der kræves 3 zoner til rejsen på et klippekort.

Ankenævnet bemærker, at det ikke en betingelse, at der skrives "via Nørreport" i søgningen, for at oplysningen om 3 zoner fremkommer.

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

Det er ankenævnet bekendt, at der er rettet henvendelse til Rejseplanen om en anden grafisk fremstilling af valgmulighederne, 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved