

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0095**Klageren:** XX
2400 København NV**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 18. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. april 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er bosat i København NV og studerer i Ishøj. Hun er indehaver af et periodekort med zonerne 01 – 02 – 33 – 44 og 55.

Den 11. marts 2013 skulle hun hjem fra Ørestadens station i zone 03. Klageren anvendte sit periodekort som rejsehjemmel, og havde ikke billetteret på anden vis.

Kl. 17:08 efter Sundby station i zone 03 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun ikke havde billetteret til zone 03, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 18. marts 2013 anmodede hun Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Hun gjorde gældende, at hun troede, at hun havde nok zoner på sit periodekort, og at hun ikke bevidst havde forsøgt at rejse med for få zoner.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. april med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til den opsatte zone- information på Metroens perroner og i togene.

Oversigt over Metroens zoner:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun modtog en kontrolafgift for at mangle zone 03 på sit periodekort på vej fra Ørestad Metro station,

at hun studerer på CPH West i Ishøj og hver måned bruger 765 kr. på et periodekort til 5 zoner, hvorfor hun i god tro var overbevist om, at hun selvfølgelig sagtens kunne komme hjem på sit periodekort,

at havde hun vidst, at de 5 zoner ikke svarede til zonerne 01 – 02 – 03 - 04 og 05, havde hun uden tvivl købt en tillægsbillet,

at hun altid forsøger at være på den sikre side frem for at skulle risikere at betale en kontrolafgift, hvorfor hun synes, at kontrolafgiften er uretfærdigt udstedt,

at hun ønsker kontrolafgiften slettet eller i det mindst nedsat, da hun jo allerede betaler for et periodekort og ikke bevidst har snydt med Metroen ved ikke at have den ekstra billet,

at hun med sine zoner, som svarer til 5 zoner, når man skal til Ishøj, mente, at hun var dækket ind til at kunne tage metroen fra Fields,

at der ikke var tale om en forglemmelse, at hun ikke havde den påkrævet zone men en tro på, at zonerne på periodekortet var nok til at komme hjem fra Fields, samt

at hun kender taksten for manglende billet.

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 selvbetjeningssystem, 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at på stationerne og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler, og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog:



at når der benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet – i denne konkrete sag har klageren et periodekort gyldigt til zonerne 01 – 02 – 33 - 44 og 55. Rejsen fra Ørestad station kræver, at periodekortet enten indeholder zone 03, eller at der er købt en tillægsbillet, som kan forevises tillige med periodekortet,

at på stationerne er der som tidligere nævnt opsat store informationstavler, hvor det af tavlen **Trafikinformation** dels er muligt at aflæse, hvor mange zoner (farver) en rejse kræver, når der benyttes billet eller klippekort, og dels hvilke zoner en rejse kræver, når der benyttes periodekort (zonenumret står anført med hvidt). Samme princip gør sig gældende for de opsatte zonekort på DSB's stationer:



Farvezone	Klippekort: Voksen								Barn	
	2	3	4	5	6	7	8	A/B	2	3
2	1*								1	
3		1 klip*							2 klip	1 klip
4	2 klip		1 klip*						3 klip	2 klip
5		3 klip		1 klip*					4 klip	3 klip
6	3 klip	2 klip		1 klip*	1 klip*				5 klip	4 klip
7	4 klip		2 klip		2 klip*	1 klip*			6 klip	5 klip
8	5 klip		3 klip	2 klip	2 klip*	2 klip*	1 klip*		7 klip	6 klip
skalle	5	3 klip	3	2 klip	2 klip*	2 klip*	2	1 klip*	8 klip	7 klip

Ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation** som er opsat på Ørestad station.

at måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne og flere steder i selve toget – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort,

at begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål,

at der skal henvises til Ankenævnets hjemmeside over tidligere afgørelser i lignende sager:
http://www.abtm.dk/kendelser/kontrolafgift_for_faa_zoner/,

at et periodekort er en rabatteret billetform, hvor kunden opnår en meget høj rabat til gengæld for at rejse i et begrænset område i modsætning til billetter og klippekort, hvor der opnås en meget udvidet dækning,

at når der alene køres på billetter og klippekort, benyttes farvekortet (ringzoner),

at ved brug af periodekort, kan der køres frit i de zoner der fremgår af periodekortet. Såfremt der skal køres ud over periodekortets gyldighedsområde, skal der tilkøbes rejsehjemmel for de manglende zoner. Tilkøbszoner der er købt inde i periodekortets gyldighedsområde, kan benyttes til at forlænge periodekortets gyldighedsområde, idet hver ekstra tilkøbt zone forlænger periodekortets gyldighedsområde med en zoner. Tilkøbszoner kan både være i form af kontantbilletter eller klip på et klippekort. Zonenumrene fremgår af zonekortet,

at informationen om tilkøb til periodekort fremgår af de fælles rejseregler (**Rejseregler, billetter & kort**), som blandt andet er tilgængelig på vores hjemmeside under afsnittet **Pjecer og tryksager**) http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Rejseregler_jan_13.ashx,

at der på bagsiden af periodekortets værdiindstik fremgår informationer om periodekortets gyldighed:

Generelt

Tjek billetten/kortet. Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling. Refunderbare billetter og kort tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Hør nærmere hos selskaberne eller på stationen.

Pladsbilletter

Indtag straks den reserverede plads - ellers kan den anvise til en anden.

Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort

Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse - hør nærmere hos selskaberne.

Baggrundsillustration: H.C. Andersen papirklip.
© 2003 Odense Bys Museer.

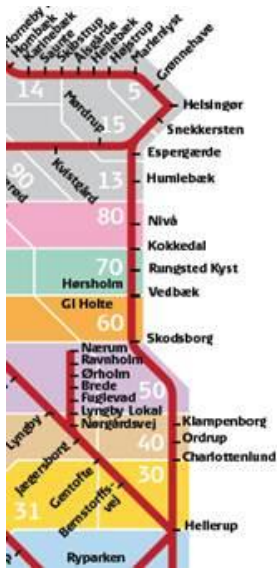
Serie 965 12/08 739269 a

samt,

at havde klageren undersøgt sagen hjemmefra eller på stationen inden afrejsen, ville hun have haft mulighed for at anskaffe den nødvendige rejsehjemmel, i stedet for at antage at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service har adspurgt oplyst, at de pr. 7. juni 2013 har ændret "Trafikinformationstavlerne og zoneoversigterne så der nu står følgende tekst:



Billetter
Alle billetter gælder til både bus, tog og Metro inden for billettens gyldighedsperiode.

Zoner
Hovedstadsområdet er delt op i zoner. De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst. Sådan køber du billet:

- Rejsen begyndes i den røde zone på kortet
- Find zonen for dit rejsemål
- Se antal zoner, du skal købe billet til
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer
8 zoner	2 timer 30 min	2 timer
Alle zoner	2 timer 45 min	2 timer

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 stempelt 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.

Fra de fælles rejseregler: Billetter og kort:

“Gennemkørsel” og “ringzoner”

Der er to principper for, hvordan man beregner zoner. For rejser på abonnementskort gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på billet og klippekort gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - abonnementskort

Når man rejser på abonnementskort, betaler man for det antal zonenumre, man kører i. Dog mindst to.

På et 3-zoners periodekort kan man altså kun køre i tre bestemte zonenumre og ikke i to zonerige omkring startzonen.



Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerig uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerig, et 2-zoners tilkøb = to zonerige osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerig uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er “spærretid”.

Den konkrete sag:

En rejse fra Ørestaden station til Nørrebro kræver enten klippekort eller billet til 3 zoner eller periodekort til zone 03 – 02 – og 01. Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 01 – 02 – 33 – 44 og 55, hvorfor klageren ved kontrol i zone 03 ikke havde gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som kunden har oplyst ved kortets oprettelse. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på zonekortet kan efter ankenævnets praksis ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

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, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

Ankenævnet har med tilfredshed konstateret, at teksten på Metros informationstavler nu er ændret således, at det fremgår, hvorledes man skal forholde sig med periodekort. Ved næste udskiftning af klistermærkerne, anbefaler ankenævnet, at det tilføjes, at hvis periodekortet ikke indeholder rejsens samtlige zoner, finder reglerne om tilkøbsbillet anvendelse.

Metro Service har anført at de øvrige aktører inden for hovedstadens trafik vil blive kontaktet med henblik på at ovenstående ændring skal fremgå af de øvrige aktørers zonekort på både stationer og hjemmesider.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice 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 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved