

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0103

Klageren: XX
1067 København K

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVR: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone ved brug af periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 28. december 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 1. maj 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 28. december 2012 fra Forum station i zone 01 til Ørestad station i zone 03. Klageren havde et gyldigt periodekort til zonerne 01 og 02.

Inden klageren steg på metroen undersøgte hun antal af zoner på zonekortet placeret ved klippekortautomaten.

Zonekortet så således ud:



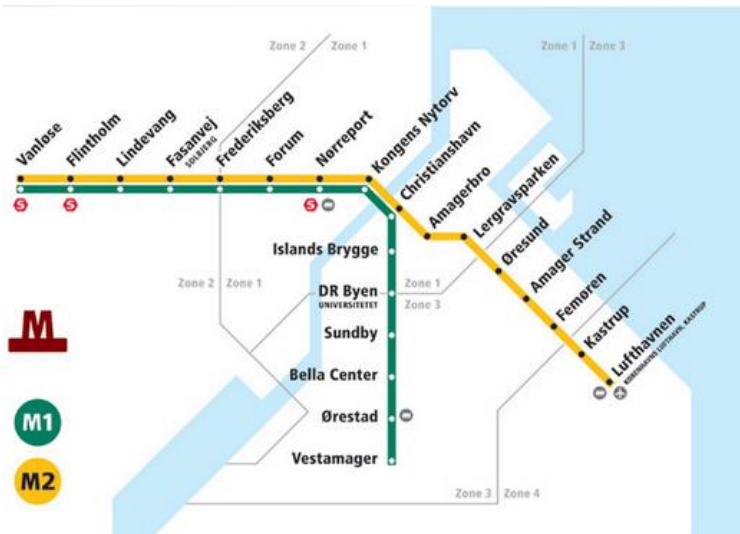
Af det læste klageren, at hun ikke behøvede at købe en tillægsbillet, idet Ørestad station lå i zone 02, - det hvide tal. Det hvide tal var imidlertid angivelse af antal zoner på klippekort eller billet.

Ved DR-Byen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel og idet klageren ikke havde billetteret til zone 03, - det sorte tal, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ved Ørestad Station fulgte stewarden med klageren, og sammen kiggede de på zonekortet ved stempelmaskinen. Ifølge klageren medgav stewarden, at kortet kunne virke forvirrende, men henviste hende til at klage til Metro Services kundeservice, hvilket hun gjorde samme dag.

Den 18. april 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet; herunder de opsatte zonekort samt reglerne for periodekort.

Metroens zonekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun den 28. december 2012 skulle rejse fra Forum station til Ørestad station. Hun havde på dagen et gyldigt periodekort til zonerne 01 og 02,

at hun inden afrejse fra Forum station, sammen med en veninde tjekkede zonevejledningen som var placeret ved klippekortmaskinen ved nedgangen til metroen. Hun kiggede på skiltet for at tjekke, om hendes periodekort var gyldigt til at fortage hele rejsen. Efter at de havde betragtet skiltet, blev de om enige om, at periodekortet måtte være gyldigt til hele rejsen, idet skiltet viste, at Ørestad station lå i zone 02,

at hun påbegyndte sin rejse i den gode tro, at hendes periodekort er gyldigt til hele rejsen,

at de satte sig lige ved en af dørene. Ved DR-Byen var der kontrol, og hun viste sit periodekort. Stewarden kommenterede kortet med ordene: "det var ikke så godt". Hvorved hun spurgte, hvad han mente med det. Først efter en pause svarede stewarden: "Dit periodekort gælder kun til og med denne station.", hvorefter dørene blev lukket, og metroen kørte videre. Stewarden forklarede hende først der, at hvis hun ønskede at rejse længere end til DR-Byens station, så skulle hun have haft en zone mere på periodekortet, eller skulle have klippet yderligere på et klippekort. Hun forklarede dernæst stewarden, at dette var en overraskelse for hende, da hun jo netop havde undersøgt zonekortet, for at sikre sig, at hun havde zonerne på sit periodekort. Han mente, at hun havde kigget forkert på zonekortet og afviste dernæst at foretage et klip på hendes medbragte 2-zoners klippekort med svaret: "Desværre, nu er dørene lukket og vi er på vej ind i zone 03, så skulle det have været klippet inden vi kørte fra DR-byen station.",

at ved ankomsten til Ørestaden station gik hun sammen med stewarden over til zoneskiltet på klippemaskinen, hvor hun forklarede ham, hvordan hun og veninden havde forstået skiltet på Forum station. Stewarden medgav, at oversigten kunne være forvirrende, men henviste hende til Metroens kundeservice for at klage over kontrolafgiften, hvilket hun gjorde samme dag,

at hun den 18. april 2013 modtog et brev fra Metro service om, at de fastholdt kontrolafgiften på baggrund af, at "Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv

at sørge for gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes". Denne begrundelse for opretholdelsen af kontrolafgiften finder hun særdeles urimelig, idet hun jo netop tjekkede zoneoversigten på Forum station for at undersøge om hendes periodekort var gyldigt til at foretage hele rejsen, eller om hun skulle klippe et klip på det 2-zoners klippekort, som hun også havde medbragt,

at skiltningen desværre var så misvisende, at hun trods sine anstrengelser for at leve op til vilkårene for selvbetjeningsystemet alligevel misforstod skiltet. Tallene, som betegner hvor de enkelte zoner er, er så små, at de nærmest er ulæselige. Dette problem forstærkes kun af, at det tal, som indikerer, hvor mange zoner, man skal klippe for at foretage en rejse med et klippekort, er mange gange større og nærmest er placeret oven i tallet, som beskriver hver enkelt zones nummer. Skiltningens udformning gør, at det er umuligt som pendler at aflæse, hvor ens periodekort er gyldigt. Den misvisende skiltning er endvidere placeret ved automaten, hvor man stempler sit klippekort, det vil sige, skiltet er placeret der, hvor man beslutter sig for, om man skal købe yderligere zoner udover sit periodekort for at gennemføre en given rejse. Beslutningen om, hvorvidt man skal købe supplerende zoner, træffes ikke inde i selve metroen, denne beslutning træffes derimod ved maskinen, hvor man stempler sit klippekort. Derfor burde det kun være rimeligt, at man netop ved dette sted fandt et forståeligt skilt med en retvisende zoneinddeling, som tydeligt viste hvor ens periodekort var gældende. Dette er desværre ikke tilfældet, hvilket betyder, at man som passager har meget dårlige forudsætninger i selvbetjeningsystemet.

I forbindelse med denne problemstilling skal der henvises til følgende citat fra Ankenævnet fra den 3. december 2012 i afgørelse 2012-0221:

"Ankenævnet bemærker imidlertid, at der et stort og stigende antal sager om samme problemstilling. Det henstilles derfor til trafikskaberne i Hovedstadsområdet, at de sammen med repræsentanter for forbrugerinteresser får ændret teksten på zoneoversigtskortene, således at det klart fremgår, at oversigten IKKE gælder for indehavere af periodekort, og hvorledes disse passagerer herefter skal beregne korrekt antal zoner til deres rejse".

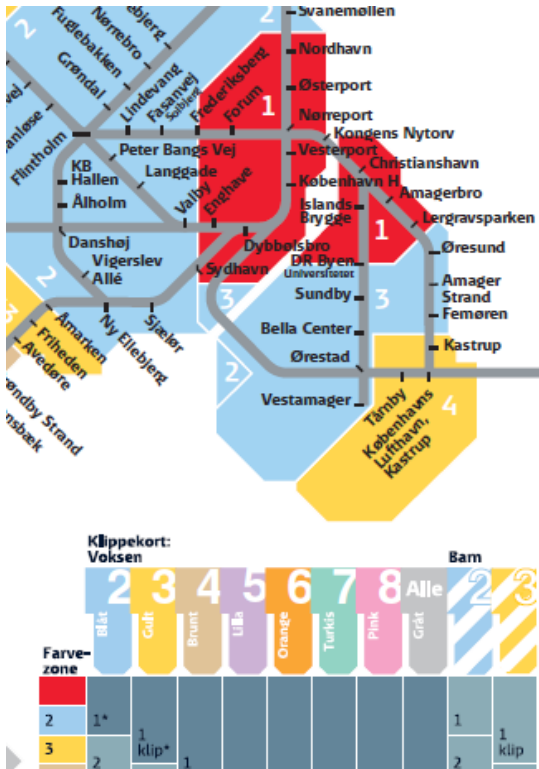
at Metroselskabet efter denne henstilling fra Ankenævnet har haft en rum tid til at rette skiltene inden, at hun foretog sin rejse den 28. december 2012, men at de beklageligvis ikke har efterlevet denne henstilling, hvilket hun mener, at der burde tages højde for i vurderingen af denne klage,

at Metro Service har gjort gældende, at årsagen til at hun modtog den pågældende kontrolafgift er, at det er hendes eget ansvar at sørge for gyldig billet og information om hendes rejse.

I svaret fra Metro Service står der følgende:

*"På vores stationer er der 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)"*

Ved siden af dette citat har Metro Service vedhæftet følgende billede:



Det ovenstående billede er dog ikke det billede hun mødte den 28. december 2012 på Forum station. Hun mødte derimod nedenstående billede:



Figur 1

På dette billede fremgår zonennummeret ikke med hvidt, som Metro Service ellers selv skriver. Zonennummeret for zone 03 er derimod det meget meget lille grå tal, som er placeret nedenunder det store hvide 2-tal. Forskellen mellem de to billeder er betydelig. Zonennummeret på informationstavlen, som Metro Service ligger til grund for at retfærdiggøre hendes kontrolafgift, er langt mere tydelig end zonennummeret på den informationstavle, som hun mødte på Forum station,

at Metro Services bilag må betragtes som falsk, da den informationstavle, som Metro Service vedlægger som belæg for udstedelsen af hendes kontrolafgift, ikke var eksisterende, da hun foretog sin rejse,

at det faktum, at Metro Service har valgt at vedlægge en opdateret udgave af informationstavlen, kan ses som et udtryk for, at Metro Service selv har fundet den gamle tavle misvisende og dermed har set den opdaterede version som et stærkere argumentationsgrundlag,

at der i vurderingen af hendes sag bør tages højde for Metro Service manglende evne til at sørge for tydelig og retvisende information omkring zoneinddelingen for indehavere af periodekort,

at hun må gå ud fra, at idet kontrolafgiften bygger på tydeligheden af den informationstavle som Metro Service har vedlagt som bilag, men som ikke var den informationstavle, som hun mødte på Forum station, at der i vurderingen af klagesagen bør ses bort fra dette argumentationsgrundlag,

at endvidere argumenterede Metro Service for, at hun kunne have benyttet et af de gule opkaldspunkter til at få yderligere information, hvis hun var i tvivl om zoneinddelingen. Men idet hun netop ikke var i tvivl, kan dette argument ikke anvendes,

at den fortolkning af skiltet, som hun anvendte, også er den mest intuitive fortolkning, hvilket Metro Service selv beviser i og med, at de i bilaget har foretaget en ændring af skiltet. Metro Service manglende evne til at ændre skiltet tidligere, på trods af henstillingen fra Ankenævnet, bør ikke straffe hende som pendler, men i stedet bør det føre til kritik af Metro Service for utilstrækkelig og misvisende skiltning, samt

at Metro Services henvisning til, at hun kunne benytte de opsatte skilte inde i selve metroen, kan ej heller bruges som argument. Det må være Metro Services ansvar at sørge for at deres skiltning er tydelig og retvisende alle steder, således at man som pendler kan være sikker på at få den rigtige information, uanset hvilket af skiltene man tjekker. Det nytter ikke noget, at skiltningen kun er retvisende inde i metroen, for når man sætter sig ind i metroen har man jo, for at kunne sørge for den rigtige billet, allerede tjekket informationstavlen placeret ved klippekortsmaskinen. Det bør ikke være hende som pendler, der skal bære ansvaret for Metro Services inkonsistente og misvisende skiltning.

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,

at på stationerne er der 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),



Farvezone	Klippekort: Voksen								Bam	
	2	3	4	5	6	7	8	Alle	2	3
1*									1	
2	1*									
3	2	1 klip*	1						2	1 klip

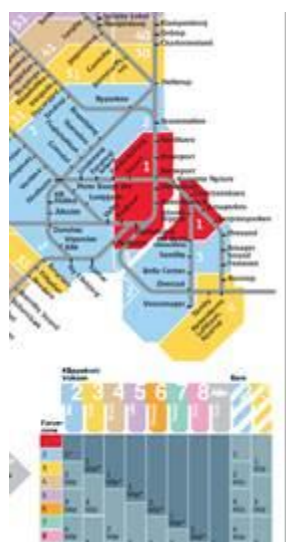
Ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation** som er opsat på Forum station.

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 – 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 Metros kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål. Det ville således også på denne måde have været muligt for klageren og hendes veninde at indhente oplysninger om, hvor mange eller hvilke zoner, der var nødvendige for den konkrete rejse,

at Metro Service ikke har mulighed for at vurdere, om hvorvidt klageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor de alene forholder sig til det faktum, at det er kundens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel – inden påstigning – og denne rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende,

at der skal præciseres, at det billede, der er indsat i svarmail af 25. maj 2013 er helt korrekt, og der er således ikke tale om en forfalskning, som klageren anfører. Der er heller ikke tale om en opdateret udgave af informationstavlen – der er netop valgt at indsætte et billede af tavlen, som den så ud på daværende tidspunkt. Som dokumentation herfor er nedenfor indsat et større udsnit af den pågældende informationstavle, hvoraf det fremgår, at de ændringer, der nu er på stationerne ikke er på dette billede.



Billetter / klip til	Gyldighed
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

BILLETINFORMATION
Billetmaskinen sælger billetter til i hovedstadsområdet, øvrige Danmark

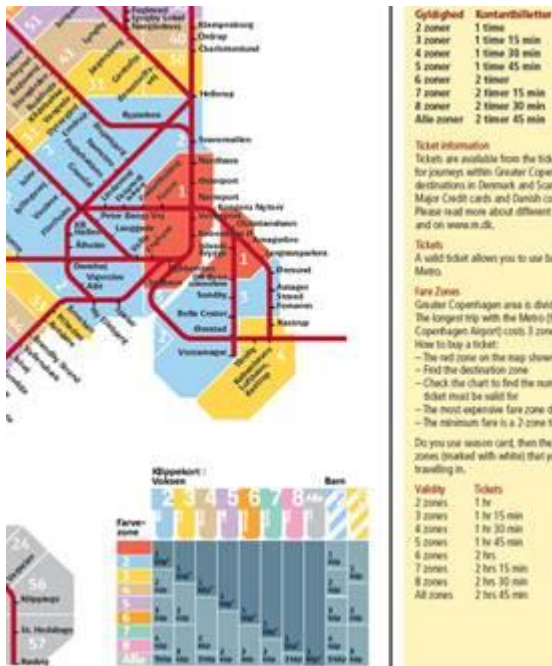
Der er fri omstigning mellem Metro busser, så længe billetten er gyldig.

Cykler
Cykler må ikke medtages på hverdage kl. 07-09 og 15.30-17.30.
Gælder dog ikke i juni, juli og august

Kontrolafgift
Manglende billet eller kort koster 10 kr.

YDERLIGERE INFORMATION
Infoknappen på billetautomaten

Samme udklip som informationstavlen ser ud i dag:



at det billede klageren har indsat som **"Figur 1"**, er et billede af det oversigtskort, der sidder på selve klippekortsautomatstanderen. Den information, der fremgår af dette kort, fremhæver jo netop, hvor mange zoner, der skal klippes/benyttes, ved brug af klippekort. Den generelle information om øvrige produkter og regler, er tilgængelig på tavlen **"Trafikinformation"** og alle disse regler fremgår naturligvis ikke over klippekortsautomaten på klippekortsautomatstanderen. Dels er pladsen her meget lille, og dels forventes det ikke, at passagerer, som ikke benytter klippekort, opsøger sin information her,

at der dog skal anføres, at zonenumrene faktisk fremgår af denne lille oversigt – blot er de her anført med sort i stedet for hvidt, så informationen har rent faktisk været tilgængelig,



at hvis en passager skulle være i tvivl, er det – som tidligere nævnt - altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som er opsat flere steder på de enkelte stationer,

at det naturligvis er beklageligt, at processen med tilretning og udskiftning af stationernes informationstavler ikke er gået så stærkt, som man havde kunnet ønske, men at Ankenævnets ønske om at få informationstavlerne opdateret og tilrettet er efterkommet,

Klager har selv haft rigelig mulighed for at orientere sig om, hvilke zoner, der var påkrævet til den ønskede rejse frem til Ørestad, og de mener, at informationen har været tilgængelig både på stationen og undervejs i toget. At klager bliver enig med sin veninde om, at hun ikke behøver at klippe yderligere, ændre ikke deres opfattelse af sagen, samt

at der henvises til en tidligere klagesag (2012-0345), hvor ankenævnet blandt andet skriver:

Klageren foreviste ved kontrollen i zone 03 et pensionistperiodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 32. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens bror ved den samme rejse kunne nøjes med et klippekort til 2 zoner, ændrer ikke herved.

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.

Om end det ikke fremgår af den zoneoversigt, der hænger ved billetautomaterne, at man skal have de zoner anført på sit periodekort, som rejsen omfatter, er det en udtrykkelig forudsætning for hele periodekortordningen, at den rabat, man opnår, er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som er oplyst af passageren ved køb af kortet.

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.

Fra de fælles rejseregler: Billetter og

“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 zoner omkring startzonen.



kort:

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. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zoners tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zoners 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-zoners billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zoners billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er “spærretid”.

Den konkrete sag:

En rejse fra Forum station til Ørestadens kræver enten klippekort eller billet til 2 zoner eller periodekort til zone 01 og 03. Klagerens periodekort var alene gyldigt til zonerne 01 og 02. Ved kontrol i zone 03 havde hun derfor ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

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

Klagerens beskrivelse af selve kontrolsituationen kan heller ikke føre til et andet resultat.

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.

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
Nævnensformand

