

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0113**Klageren:** XX
Stathelle, Norge.**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 20. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er nordmand og var den 20. november 2012 på besøg i København. Han rejste med metroen fra Københavns Lufthavn i zone 04 til Flintholm station i zone 02. Rejsen kræver billet til 3 zoner.

Ifølge klageren var det problemer med billetautomaten på stationen i Københavns Lufthavn, hvorfor han fik hjælp af en "automatguide", som han bad om at hjælpe sig med at købe en billet fra Lufthavnen til Nørrebro. Klageren købte herefter en 2-zoners billet.

Kl. 12:06 efter Fasanvej station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da klageren alene havde indløst billet til 2 zoner, blev han pålagt en kontrolafgift. Kontrolafgiften blev udstedt til Flintholm station og klagerens navn og fødselsdato var angivet. Identifikationen skete ved forevisning af bank/kreditkort.

Den 21. november 2011 anmodede klageren via Metros hjemmeside om annullering af kontrolafgiften:

Kjøpte billett på automat på kastrup. Maskinen stoppet og det kom en automatguide å hjelp meg. Hun utstedet billett for to soner. Det så riktig ut fra sone 4 til 2, samt krysser 2 grenser i fargekartet. Jeg syntes dette er villedende, uforståelig og lite brukervennlig når jeg blir ilagt kontrollavgift. Kontrolløren hevder dette er 3 soner. Sone nummeret $4-2=2$ samt kryssing av to soner i fargekartet. Automatguiden som utstedet min billett manuelt når maskinen stoppet må ha hovedansvaret.

Metro Service fastholdt kontrolavgiften den 24. april 2013, med henvisning til selvbetjeningsprinsippet, herunder hvorledes zonekortet læses korrekt, samt med henvisning til de gule opkaldspunkter.

Hei
Jeg kjenner ikke saken, kan du sende meg mer informasjon?
Hva / Når /Hvor og tidligere henvendelse
Hilsen
Eivind

Klageren svarede følgende:"

"

Metro Service refererte derefter klagerens tidligere henvendelse til dem og opplyste, hvor og hvornår kontrolavgiften var udstedt.

Metros zonekort:

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolavgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gjeldende,

at

Feil veiledning og utstedelse av billett samt uklart for reisende fra utland om hvor mange zoner som skal billetten skal inløses for
Rettferdig avgjørelse og behandling, samt slippe urettmessig gebyr

Uansett kan jeg ikke se at det er fremlagt dokumentasjon på at det virkelig er jeg som er rettmessig mottaker av avgiften.

Bør ikke dette være ett minimum at det fremlegges dokumentasjon for å sikre at jeg er virkelig den rettmessige mottaker av avgiften før ett krav fremsettes?

Dersom subsidiært kravet opprettholdes virker forklaringen i bilag 1 fornuftig.

Da det er faktisk løst billett er ikke dette snakk om å unngå å betale for en reise / tjeneste.

Jeg kikket nå på de kart som ligger på hjemmesidene for å prøve å forstå dette

Jeg finner det logisk i forklaringen i bilag 1 " kundens beskrivelse" at dette er forvirrende:

-Fra sone 3 til 2 (3 - 2 = 1 Sone)

-Reise fra gul til blå sone= 1 eller 2 klipp/ sone(r) avhengig av retningen.

-Kan man se på billetten hvem av automatguidene som har utstedt billetten? Dette for trene automatguiden(e) å hjelpe reisende med å finne riktig billett samt å forstå systemet?

Når billettautomaten streiket ble det opplyst til automatguide om billett fra kastrup flyplass til nørrebro

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolavgiften og har til støtte herfor gjort gjeldende,

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningsystem, hvor det inden ombordstigning er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig

billet eller kort, som gælder til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på stationerne,

at måtte der opstå tvivl om rejseregler eller andet, kan mange af svarene findes på de opsatte informationstavler (**Velkommen / Metroinformation** og **Trafikinformation**) minimum ét eksemplar af hver er opsat på alle Metroens stationer og informationsteksten findes både på dansk og engelsk. Nedenstående er et udklip af teksten, som den fremgår af den opsatte informationstavle på henholdsvis Lufthavnen og på Kastrup station:

TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Born under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

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

FARE ZONES

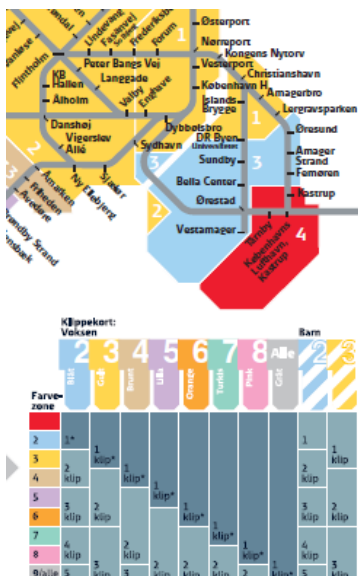
How to purchase tickets for Greater Copenhagen:

- The red zone on the map shows where you are now.
- Find your destination zone.
- Check the chart to find the number of fare zones your ticket needs to be valid for.
- The most expensive fare zone decides your fare.
- The minimum fare is a 2-zone ticket.

Children under 12 years travel free on buses, Metro and other trains within the metropolitan area when accompanied by an adult. The limit is two non-paying children per adult.

Tickets / punched ten-trip travelcards for	Validity period
2 and 3 zones	1 hour
4, 5 and 6 zones	1.5 hours
7, 8 and all zones	2 hours

Lige til venstre for ovenstående tekst findes zoneoversigten:



at på alle billetautomater findes et opkaldspunkt, som kan benyttes, måtte der være spørgsmål til køb af billet eller andet. Hertil kommer, at der på alle stationer og i alle tog forefindes gule opkaldspunkter. Uanset hvilken af førnævnte opkaldspunkter, der benyttes, går opkaldet direkte til

en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne assistere med alle spørgsmål, der vedrører Metroen (billetter, køreplan, stationsinformation etc.), samt

at klageren anfører i sin første henvendelse, at han var i gang med at købe billet, men maskinen stoppede. Der kom en "automatguide" og hjælp. Det er uvist, hvad det er for en "automatguide", der refereres til – er det en af Metros teknikere, ved de intet om zoner etc., og har klageren oplyst, at han skulle have en 2-zoners billet, antages det, at medarbejderen har assisteret med at gennemføre det ønskede køb.

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens rejse den 20. november 2012 foregik fra Københavns Lufthavn til Flintholm station, idet kontrolafgiften er udskrevet efter Fasanvej station mod Flintholm station. Denne rejse krævede billet til 3 zoner. Klageren kunne ved kontrol i zone 02 kun forevise en 2-zoners billet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens påstand om, at det ikke er tilstrækkeligt dokumenteret, at han er rette modtager af kontrolafgiften, kan ikke lægges til grund. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren den 21. november 2012 selv klagede til Metro Service over kontrolafgiften, samt at der i kontrolsituationen skete en tilstrækkelig tydelig identifikation ved hjælp af klagerens bank/kreditkort, - som ikke ses at være meldt stjålet.

Klageren har angivet, at han grundet problemer ved udstedelse af billetten fik hjælp af en "automat-guide". Det har ikke været muligt at få disse oplysninger verificeret, hvorfor ankenævnet ikke kan lægge oplysningerne til grund.

Af Metroens informationstavler er angivet hvorledes zoneantallet skal udregnes. Teksten er både på dansk og engelsk. Desuden er det ved billetautomaterne muligt at opnå hjælp via de gule op-

kaldspunkter. Ankenævnet finder, at denne information er tilstrækkelig tydelig, og at der herefter ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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
Nævnformand