

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0154

Klageren: XX
2950 Vedbæk

Indklagede: Metro Service A/S

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. april 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. maj 2012.

Sagens omstændigheder:

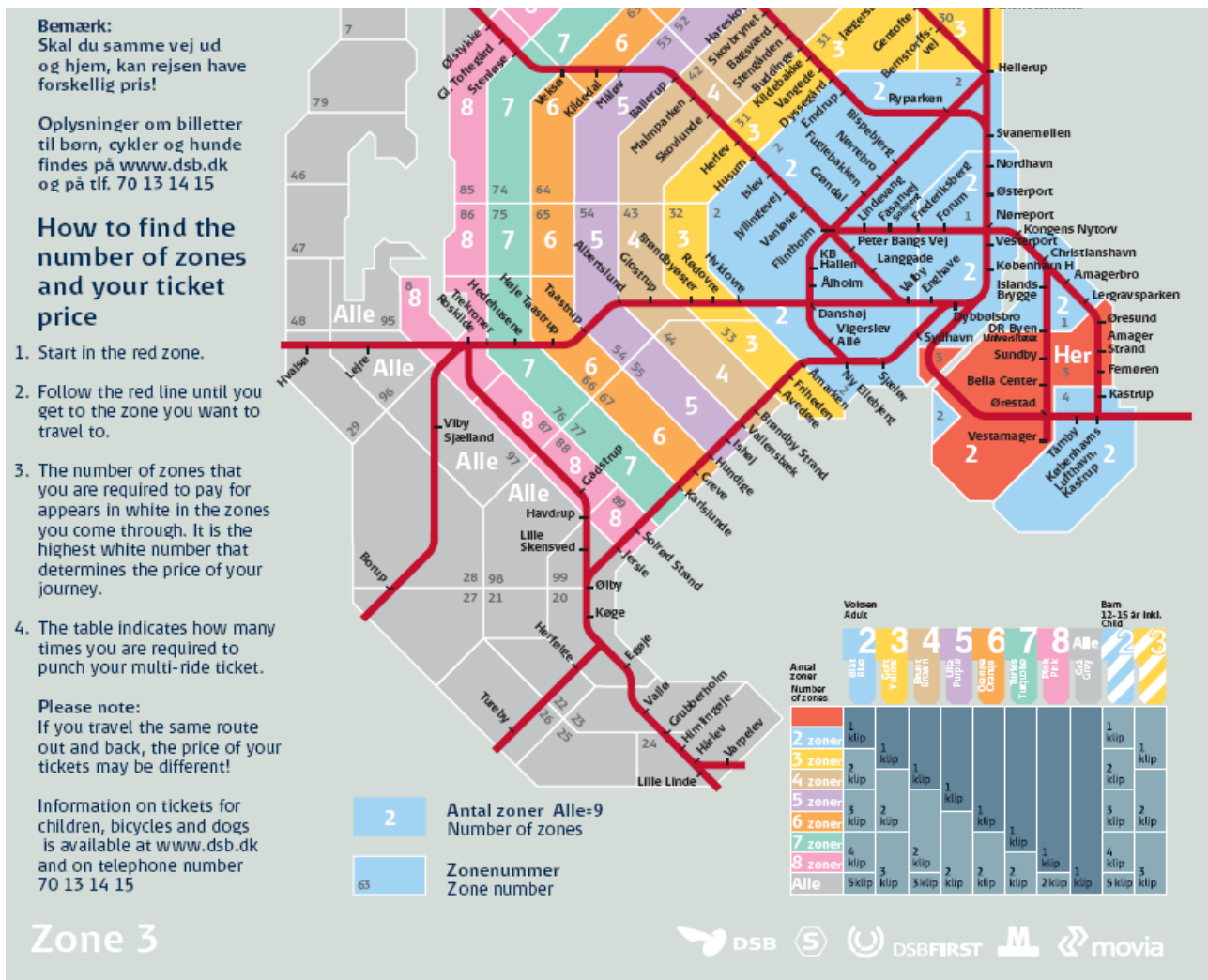
Klageren rejste den 21. marts med metro fra Bella Center station til Kongens Nytorv station. Denne rejse kræver billet til to zoner: 01 og 03. Klageren havde et periodekort med zonerne 01, 02, 30, 40, 50 og 60.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 16:34 mellem Sundby station og Kongens Nytorv station for manglende zone 03, idet hans periodekort ikke havde denne zone.

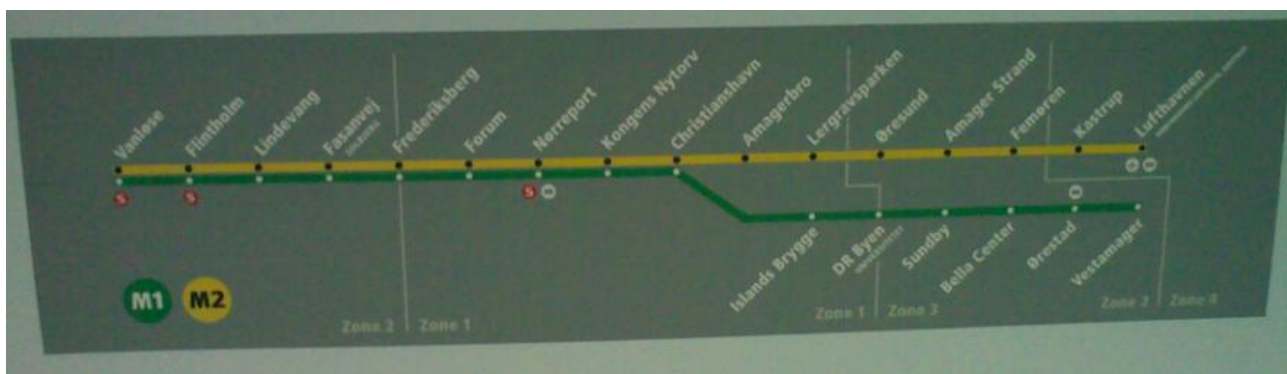
Klageren anmodede den 17. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han tidligere havde undersøgt zoneoversigtskortet på Kongens Nytorv station, hvor han konkluderede, at Bella Center station lå i den blå farve, samme farve som angiver zone 02, og at han derfor ikke behøvede at stemple sit klippekort i tillæg til sit periodekort, eftersom at han kunne køre til Frederiksberg og Valby på sit periodekort. Klageren anførte desuden, at oversigtskortene i metroen kun indirekte viser zonegrænserne, og at zoneoversigtskortene på klippekortsautomater ikke er lette at tolke, eftersom den blå farve er benyttet til både zone 02 og 03. Klageren anførte desuden at metroens fastkunder har sværere ved at få øje på zoneopdelingen, da der ikke er lavet et oversigtskort med udgangspunkt i periodekortskunders behov.

I brev af 25. april 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at der på alle metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Metro Service anførte desuden, at eftersom klageren benytter periodekort udstedt af DSB, burde DSB have informeret om, at kortet udelukkende er gældende i de zoner, som er påført, og rejses der uden for disse zoner, skal der købes tillægsbilletter.

Zoneoversigt fra zone 03:



Zoneoversigtskort i metotog:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det ikke er korrekt, når Metro Service anfører, at der på alle stationer er ophængt kort, der viser zoneinddelingen,

at der den pågældende dag på Kongens Nytorv station var opsat fire plakater øverst på stationen og én på selve perronen, som kun viste stationer, og ikke takstzoner,

at det fremgik af kortet påklippet klippekortsautomaterne, at zone 02 (i lyseblå farve) svøbte sig hele vejen rundt om zone 01 (i rød farve),

at han kommer på Kongens Nytorv station hver dag,

at zonetallene står som "huller" i det lyseblå, og ikke med sort skrift, hvilket gør det svært at se dem,

at det er urimeligt, at kunder der er interesseret i at betale korrekt afgift for kørsel, kun kan benytte en række store plakat-kort der ikke viser zoner, eller 10 x 20 cm store kort på klippekortsautomaterne, som ikke har visuel klarhed,

at man i et retssamfund ikke skal gemme på reglerne, men klart orientere om dem,

at man med udstedelse af periodekort kunne udlevere en præcis oversigt over zonegrænser, samt

at man i metrogene ikke bemærker, at der er zoneangivelser på oversigtskortene, da de er lavet med meget tynde designstreger.

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

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

at der på alle metroens stationer og i alle tog er let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger,

at der på alle stationer findes information på de opsatte info-tavler og i togene er der opsat friser over alle døre og 10 friser jævnt fordelt over vinduerne,

at de farvede ringzoner fremgår af informationstavlen "Trafikinformation", og at der i de farvede zoner står anført med hvidt, hvilke zoner, der er nødvendige, såfremt der benyttes periodekort,

at et periodekort kun gælder i de zoner, der er angivet med nummer på stamkortet. I de angivne zoner giver periodekortet ret til ubegrænset kørsel og omstigning inden for gyldighedsperioden, men kræver en given rejse yderligere zoner, må der købes tillægsbillet,

at foretages en rejse fra Bella Center station til Kongens Nytorv station (eller omvendt), kræver dette, at periodekortet indeholder både zone 01 og 03,

at måtte passagerens være i tvivl om, hvorvidt et periodekort er gyldigt til en given rejse, kan et af de gule opkaldspunkter benyttes, eller opkaldspunktet på billetautomaten, samt

at Metro Service ikke mener, at informationer er gemt, derimod er der flere muligheder for at indhente de nødvendige informationer.

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:

Klagerens rejse fra Bella Center station til Kongens Nytorv station krævede billet til 2 zoner og gik igennem følgende zoner: 01 og 03.

Klagerens periodekort var gyldigt i zonerne 01, 02, 30, 40, 50 og 60, og klageren manglede derfor rejsehjemmel ved kontrollen ved Sundby station i zone 03. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

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, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikt angivne zoner, som fremgår tydeligt af periodekortet.

Selv om det ikke fremgår direkte af informationen på zoneoversigtskortet, er det en udtrykkelig forudsætning for hele periodekortordningen, at den rabat, man opnår ved køb af periodekort, 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. Det bør derfor stå indehaverne af periodekort klart, at man skal have de zoner anført på sit periodekort, som rejsen omfatter, uanset at den zoneoversigt, der er ophængt ved klippemaskinerne, ikke nævner dette forhold.

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

Ankenævnet bemærker imidlertid, at der et stort og stigende antal sager om samme problemstilling. Det henstilles derfor til trafiksselskaberne 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.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnformand