

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0174

Klageren: XX
2680 Solrød Strand

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort, fejlagtig vejledning?

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. maj 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. maj 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 26. april 2012 med metroen.

Klageren købte den 13. april 2012 et periodekort i DSB-kiosken i Solrødcentret. Ifølge klageren oplyste han i forbindelse med købet, at han hver dag skulle fra Jersie station i zone 89/99 til Øresund station i zone 03, og ekspedienten udstedte et periodekort med følgende zoner: 01, 02, 33, 44, 55, 67, 77 og 89.

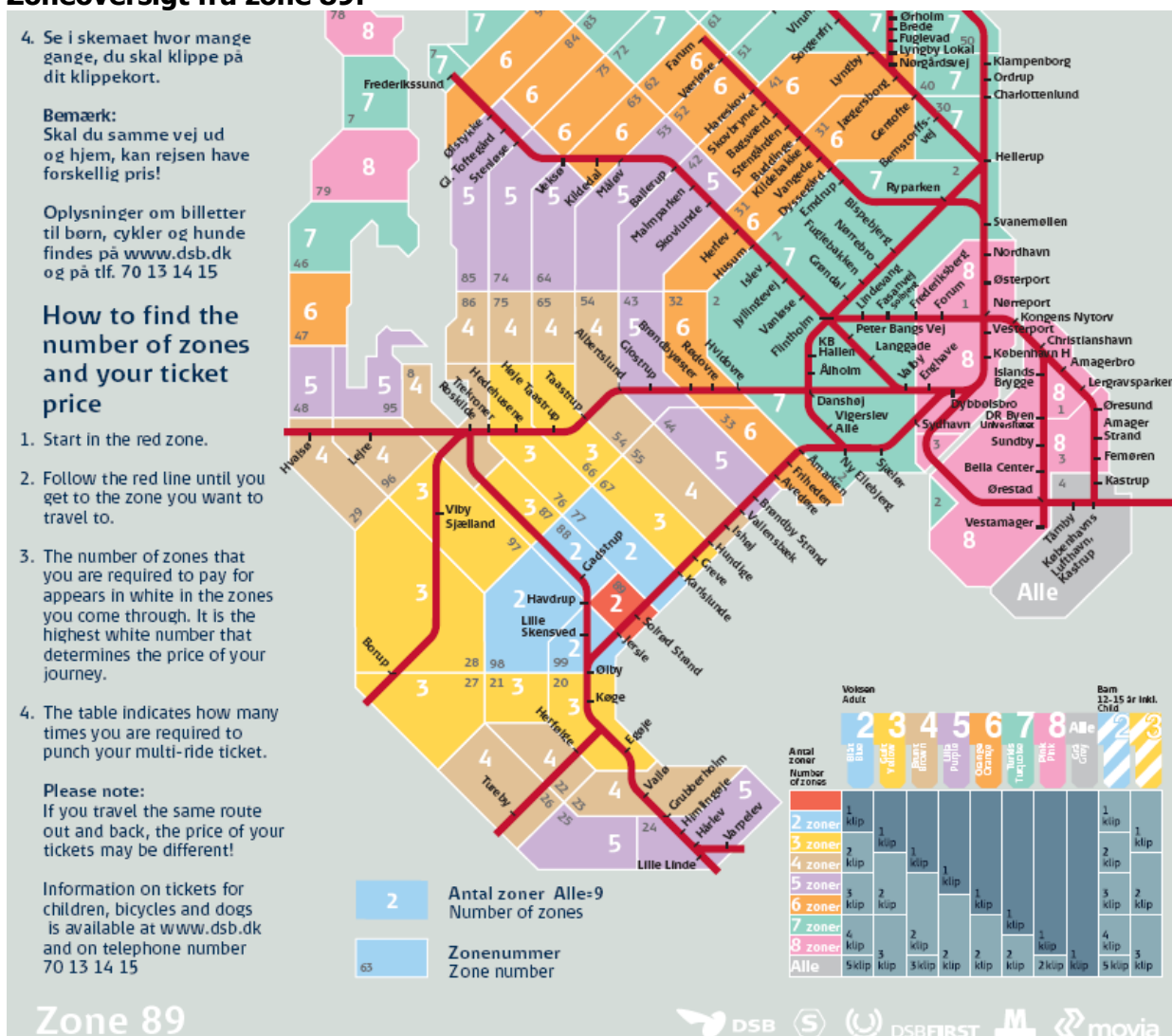
Ifølge klageren blev han kontrolleret i et Øresundstog den 25. april 2012, hvor han blev gjort opmærksom på, at han manglede zone 03, hvorfor han den efterfølgende morgen igen henvendte sig til DSB kiosken i Solrødcentret. Han har beskrevet forløbet således: *"Jeg får at vide at de ikke kan udstede et nyt, da de i deres system ikke kan udstede kort med tilbagevirkende kraft. Jeg kan derfor kun købe et nyt kort til fuld pris, men pengene tilbage for de resterende dage. Dette havde jeg på det tidspunkt ikke råd til (er elev). Jeg ringer derfor til kundeservice for at forklare dem situationen og finde en anden løsning, og får at vide at ekspedienten muligvis har lavet et kort som gælder metrovejen (Nørreport – Ørestad)".*

Ifølge klageren benyttede han derfor metroen fra Nørreport til Ørestad den 26. april 2012. Klokkeren 10:21 i zone 03 mellem Bella Center station og Ørestad station, blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zone.

Klageren anmodede den 10. maj 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han var blevet fejlinformeret af DSB to gange. Klageren anførte desuden, at metrostewarden som udstedte kontrolafgiften forklarede, at DSB i en sådan situation betaler det givne periodekort.

Metro Service afviste anmodningen med henvisning til selvbetjeningsystemet, 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 klagerens periodekort er gyldigt til zonerne 01, 02, 33, 44, 55, 67, 77 og 89, og at hans kort derfor ikke var gyldigt i zone 03 mellem Bella Center station og Ørestad station.

Zoneoversigt fra zone 89:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at han to gange er blevet fejlagtigt rådgivet i DSB kiosken i Solrødcentret, samt at det er DSB der bærer ansvaret for kontrolafgiften i metroen.

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

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

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

at klageren oplyser, at han tidligere er blevet kontrolleret hos DSB i Øresundstoget, og at det her blev konstateret, at han ikke havde zone 03 i sit periodekort,

at det fremgår af klagerens e-mail, at han skulle have kontaktet DSB kundeservice. Ved forespørgsel hos DSB oplyses det, at de personer, som sidder hos dem og udsteder periodekort er bekendt med zoneinddelingen i Hovedstadsområdet, og at de har mulighed for at slå zonerne/strækningen op, måtte der være tvivlsspørgsmål,

at Metro Service er uforstående overfor, hvis en ansat hos DSB skulle have oplyst, at klageren kunne tage med metroen i stedet for Øresundstoget, da begge transportmidler kører i samme zoner på strækningen mellem Nørreport station og Ørestad station,

at den pågældende metrosteward er uforstående overfor hvorfor klageren har anført, at han skulle have forklaret "*at DSB i en sådan situation betaler det givne periodekort*", da stewarden intet kender til, hvordan DSB håndterer eventuelle udstedelser, fejludstedelser eller godtgørelser, samt

at klageren var udmærket vidende om, at han ikke havde zone 03 i sit periodekort, og at informationen om, hvilke zoner metroen kører i, findes både på stationen og i toget.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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, som fortsat er gældende, 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 Me-

trostationen 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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klagerens rejse mellem Jersie station og Ørestad station går igennem følgende zoner: 89, 77, 67, 55, 44, 33, 03, 03 og 01. Klagerens periodekort inkluderede ikke zone 03, hvorfor kontrolafgiften i zone 03 mellem Bella Center station og Ørestad station blev 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 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.

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

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 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand