

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

Journalnummer: 2011-0097

Klageren: XX
2830 Virum

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 12. april 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 12. maj 2011

Sagens omstændigheder: Klageren, der har erhvervsårskort til zonerne 51 – 41 - 30 - 02 og 01, rejste den 12. april 2011 med Metroen til stationen Bella Center beliggende i zone 03.

Ifølge klageren havde han dagen forinden kontaktet Metros Kundeservice telefonisk og spurgt om hans kort dækkede rejsen til Bella Center, hvilket Kundeservice bekræftede. Klageren blev ved kontrol i zone 03 pålagt en kontrolafgift for manglende zone.

Klageren anmodede efterfølgende Metroservice om annullering af kontrolafgiften, idet han rejste efter anvisning fra Metros eget personale.

Metroservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at de medarbejdere, der var på arbejde den 11. april 2011 alle adspurgt havde svaret, at det ovenstående erhvervskort ikke ville være gyldig rejsehjemmel til Bella Centeret men krævede en tillægsbillet.

Zonekort for Metrolinjerne:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har modtaget en kontrolafgift fra pga. forkert vejledning fra en medarbejder hos Metro kundeservice,

at han har erhvervskort og fuldstændig orden i sine ting, og derfor aldrig kunne drømme om at snyde,

at da hans bredbånd var i uorden i dagene op til hændelsen, kunne han ikke tjekke zoner på nettet. Derfor ringede han dagen før til Metro kundeservice og spurgte, om hans erhvervskort med 5 zoner (51, 41, 30, 2 og 1) dækkede en rejse til Bella Center. Svaret var, at det lige nøjagtigt dækkede,

at det er naturligt, at telefonisk vejledning vejer tungt i en rejseplan, og det var således også telefonsamtalen med Metro kundeservice, der udgjorde grundlaget for togrejsen.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigning er passagerens 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

<<http://www.m.dk/>>. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på Metrostationer,

at måtte kunder have spørgsmål, findes der på både stationer og i tog gule opkaldspunkter, som kan benyttes. Disse opkaldspunkter sætter kunderne i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedt 24 timer i døgnet,

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 togene er der opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser pr. tog,

at i forbindelse med uddannelsen af medarbejdere i kundeservice samt det billetterende personale ude i togene er en obligatorisk del af denne uddannelse kendskab til zonesystemet, månedskort og ringsystemet, som de i øvrigt eksamineres i. Det virker derfor helt utænkeligt, at en af vderes medarbejdere i Kundeservice skulle have oplyst, at klageren kunne køre til Bella Center på et månedskort indeholdende zonerne 51, 41, 30, 2 og 1,

at der i Kundeservice findes et stort oversigtskort over Metro-banen, og på dette kort er zoneinddelingerne afbilledet. Skulle en medarbejder i Kundeservice således være i tvivl, ville vedkommende øjeblikkeligt have kigget på oversigtskortet og fundet informationen der. Dækningsområdet er meget lille og indeholder kun zonerne 1, 2, 3 og 4, hvilket gør informationen meget overskuelig,

at Metroservice i forbindelse med denne sag har haft indkaldt og adspurgt hver enkelt medarbejder i afdelingen, hvorvidt det ville være muligt at køre til Bella Center på et periodekort med de nævnte zoner. Alle oplyste, at det kræver zone 3 for at køre til den pågældende station, samt at skellet går ved DR-Byen station. På baggrund af ovenstående finder de derfor ikke sandsynliggjort, at en af deres kundeservicemedarbejdere har givet forkerte oplysninger,

at alle medarbejderne i Kundeservice er uddannet i og dagligt arbejder med zonerelaterede spørgsmål,

at der henvises til Ankenævnets tidligere afgørelser i klagesagerne: 2010-0101, 2010-0252, 2010-0331, som alle vedrører kunder, der manglende zone(r) på deres periodekort, samt

at Metroservice ikke forholder sig til årsagen for den manglende rejsehjemmel men udelukkende til fakta.

BILAG TIL SAGEN:

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 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:

Klageren foreviste ved kontrollen i zone 03 et erhvervskort alene med zonerne 51 – 41 - 30 – 02 – 01. Han havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel til rejsens sidste del i zone 03.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Klagerens oplysning om, at han af en medarbejder i Metroservice skulle være blevet fejlagtigt vejledt om de nødvendige zoner, er udokumenteret.

Henset hertil og til Metroservices oplysninger i sagen, herunder at Metroen kun kører i 4 zoner, finder ankenævnet det ikke sandsynliggjort, at klageren skulle være fejlagtigt vejledt om zonerne.

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 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnformand