AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0242

Klageren: XX på egne vegne og på vegne sin svigersøn YY
9000 Ålborg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Spørgsmål om delezoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. maj 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. august 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med en ledsager kl. 16.10 med Metro fra Kgs. Nytorv station til Lindevang station. De havde stemplet 2 klip på et 3-zoners klippekort kl. 14.45 i forbindelse med udrejsen, hvor de var 3 rejsende. Ifølge klageren havde de læst på bagsiden af klippekortet, at 2 klip gælder i 1 1/2 time til 6 zoner, hvorfor de ikke stemplede på hjemrejsen.

Ved kontrol af de rejsendes rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift på 600 kr. kl. 16.20.

Stewarden har på den interne del af kontrolafgiften anført følgende: "3 pers havde 2 klip på gult klippekort [3 zoners kort] stemplet kl. 14.45 samt et gyldigt klip på blåt kort. De troede at gyldighedstiden var 1 ½ time."

Kontrolafgiften er udfyldt og underskrevet af klagerens svigersøn.

Baggrunden herfor er ifølge klageren, at hun fremviste sit kørekort men fik at vide af stewarden, at det ikke kunne bruges, idet det skulle være et sygesikringsbevis. Klagerens svigersøn, som havde sin egen billet, fremviste sit sygesikringsbevis og blev noteret for kontrolafgiften.

Klageren skrev samme aften fra sin svigersøns computer til Metroservice følgende:

"Jeg havde en meget ubehagelig oplevelse i dag. Vi var 3 personer, der kørte fra Lindevang til Kgs. Nytorv. Vi havde 2 klip på et 3-zoners klippekort. Der blev foretaget kontrol undervejs, og alt var i orden. Kortet var klippet kl. 14.45. Kl. 16.10 kørte 2 af os tilbage på samme strækning. Vi havde omhyggeligt orienteret os på kortets bagside om, at 2 klip gælder i 1 1/2 time. Vi blev igen kontrolleret og denne gang noteret. Kontrolløren påstod, at vort klippekort kun var gyldigt til en person. Vi rejste i god tro og fattede ingenting. Vi havde set kontrolløren, inden vi stod på metroen, så vi kunne med lethed have undladt at stå på dette tog. Vi spurgte bl.a. hvoraf det fremgik at 2 personer ikke kunne rejse sammen denne gang, når vi på den første tur var 3 personer på samme kort. Svaret var, at vi kunne have orienteret os inden turen. Det er lettere sagt end gjort, idet jeg er turist fra Aalborg. Mens vi diskuterede med kontrolløren, nærmede vi os Lindevang, hvor vi skulle af. og der kom tilmed endnu en kontrollør, som sagde vi hellere måtte lade os notere og efterfølgende reklamere. Det er så hermed gjort. Min svigersøn fremviste sygesikringsbevis og lagde navn til "ulykken". Venlig hilsen [klagerens navn og adresse]"

Ifølge klageren ringede hun den følgende dag til Metroservice og fortalte, at hun skulle have været noteret i stedet for svigersønnen og tilbød at forevise sit 3 zoners kort personligt, men medarbejderen oplyste, at hun kunne sende en scanning af klippekort og indbetalingskort. Dette gjorde hun efter hjemkomsten til Ålborg og afventede herefter svar.

Den 8. juli 2010 kom klagerens svigersøn hjem fra ferie og havde i mellemtiden modtaget svar fra Metroservice, der i brev af 24. juni 2010 fastholdt kontrolafgiften, idet de bl.a. skrev: " Det er korrekt, som I har regnet ud, at 2 klip på et 2 zoners klippekort gælder i 1 1/2 time for 1 person. Idet I har delt klippekortet og dette nu skal gælde for 2 personer bliver gyldighedsperioden ikke udvidet, med mindre I havde klippet 2 klip for hver person."

Klageren gjorde Metroservice opmærksom på, at svigersønnen havde sin egen billet og ikke var involveret i sagen. Metroservice fastholdt, at det var korrekt, når al henvendelse skete til svigersønnen, når han havde underskrevet kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun ikke kan læse nogen steder, at 3 personer kan dele 2 klip på et 3 zoners kort, og at 2 personer ikke kan rejse tilbage indenfor 1 1/2 time, eller at man skal medbringe sit sygesikringsbevis, når man kører med metroen,

at de havde læst på klippekortets bagside, at 2 klip på et 3 zoners kort gælder 1 1/2 time i 6 zoner, og de skulle bruge 2 zoner til hver; altså 4 zoner i alt,

at de spurgte stewarden, hvoraf det fremgik, at to personer ikke kunne rejse sammen, når de på den første tur var tre personer på samme kort. Svaret var, at de kunne have orienteret sig hjemmefra inden turen. Det er lettere sagt end gjort, idet klageren var turist fra Aalborg,

at Metroservice intet nævner om, at de var 3 personer, der kørte fra Lindevang til Kgs. Nytorv på 2 klip på et 3 zoners kort og blev kontrolleret, hvor alt var i orden,

at de inden hjemrejsen studerede informationstavlen på stationen og læste på klippekortets bagside, at 2 klip er gyldige i 1½ time i 6 zoner,

at de inden ombordstigningen på metroen så den samme steward, som kontrollerede dem på udrejsen og hilste tilmed med et: "Goddag igen". Det siger sig selv, at hvis de havde anet uråd, ville dei ikke have taget med dette tog,

at klageren ikke var opmærksom på de gule opkaldspunkter, men i øvrigt ikke ville have benyttet dem, fordi hun ikke var i tvivl om, at deres billetter var i orden,

at stewarden nægtede at godkende hendes kørekort som legitimation. Det har hun de to medrejsende som vidner på. Der dukkede tilmed endnu en steward op, som sagde, at de hellere måtte lade sig notere og så reklamere efterfølgende. Som almindelig passager har man ingen mulighed for at vide, hvilke afkrydsningsmuligheder stewarden har,

at de nærmede sig Lindevang station, hvor de skulle stå af, og derfor kom svigersønnen frem med sit sygesikringsbevis. Klageren reklamerede samme aften fra svigersønnens computer og ringede dagen efter til Metroservice, som rådede hende til at rejse hjem til Aalborg og scanne klippekort og girokortet med kontrolafgiften og sende dette som mail, hvilket hun gjorde. Da Metroservice besvarede hendes mail, troede hun at kontakten herefter ville gå til hende,

at svigersønnen imidlertid i sin ferie modtog afslag på annullering af kontrolafgiften, hvorefter klageren på ny skrev til Metroservice. De skriver på hjemmesiden, at alle henvendelser vil blive besvaret i løbet af 5 dage, men der gik 15 dage, hvor hun intet svar fik, hvorfor hun ringede og talte med en meget uvenlig nærmest uforskammet medarbejder. Omsider fik klageren hende til at sende en mail, således at hun kan dokumentere sin kommunikation med Metroservice,

at når man står på perronen, har man ikke umiddelbart adgang til informationer på hjemmesiden, og den tilgængelige information (på perronen) samt, at der ikke var problemer på udrejsen, gav hende anledning til at tro, at billetteringen var korrekt,

at der i Metroservices svar af 24. juni 2010, som blev sendt til svigersønnen, stod: "Det er korrekt, som I har regnet ud, at 2 klip på et 2 zoners klippekort gælder 1½ time for 1 person". Men det var ikke det, de havde regnet ud, for de havde 2 klip på et 3 zoners klippekort, som 3 personer havde kørt 2 zoner på, og hvor billetteringen blev kontrolleret uden bemærkninger,

at hun senere adskillige gange har besøgt Metros hjemmeside og kan stadig ikke finde nogen steder, hvor det klokkeklart står, hvad hun har gjort forkert. I linket, som Metroservice henviser til, kan man ikke læse, at zoner ikke kan deles af flere personer.

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. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på metrostationer.

Kan der i en kontrolsituation ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for voksen udgør 600 kr.

I denne sag er der tale om benyttelse af delezoner. Hvis 2 personer deler 2 klip på et 3 zoners klippekort - i alt 6 zoner, har de hver 3 zoner, og som det fremgår af klippekortets bagside, gælder 3 zoner til 1 time. Hvis 3 personer deler 2 klip på et 3 zoners kort, har hver passager 2 zoner i 1 time. Hvis 1 person klipper 2 gange har den 6 zoner i 1 ½ time. Denne information om zoners gyldighed er tillige tilgængelig på de opsatte plancher på stationerne.

Når der deles zoner, er det ikke det samlede antal zoner, der giver tidsgyldigheden men derimod det antal zoner, den enkelte passager rejser med. Rejser en person således på et 3 zoners klippekort stemplet 3 gange = 9 zoner, er gyldigheden 2 timer. Rejser 3 personer derimod sammen på 9 zoner, er gyldigheden pr. person 1 time, da de hver især kun har 3 zoner.

På alle Metrostationer og i alle Metrotog findes der gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passageren har spørgsmål i relation til billetter, rejsen eller metroen generelt. Ved spørgsmål der relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet.

Metroservice har talt med stewarden, som har udstedt kontrolafgiften. Adspurgt hvad der betragtes som gyldig legitimation, oplyste stewarden helt korrekt, at kørekort er ligeså gyldig legitimation som et sygesikringsbevis. Metroservice kan derfor ikke anerkende, at stewarden skulle have nægtet at godkende kørekort som gyldig legitimation. Det bemærkes, at kørekort er en af de legitimationsformer, der er fortrykt til afkrydsning af stewarden på kontrolafgiftens originalbilag.

Almindelig praksis hos Metroservice er, at – uanset hvem der anker en sag – sendes svaret altid til den person, som afgiften er udstedt til. Breve sendes altid med almindelig post, uanset hvordan anke måtte være tilsendt Metroservice. Det er ikke muligt at anke på andres vegne, medmindre der samtidig er vedlagt en fuldmagt fra den person, som afgiften er udstedt til, og som juridisk hæfter herfor.

I forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift udfylder kunden en slip, som sættes bag på den originale kontrolafgift, og kundens navn og adresse m.m. påføres forsiden. Herefter udleveres kopi af afgiften, som samtidig er et girokort, til kunden. Originalen afleveres til kundeservice, som efterfølgende registrer oplysningerne i deres edb-system.

Når girokortet er udleveret til kunden og originalbilaget afleveret til kundeservice, er det ikke efterfølgende muligt at rette i personoplysningerne, og den, der har kvitteret for modtagelsen af kontrolafgiften, er samtidig den, der hæfter for beløbet. Måtte en person således påtage sig ansvaret for en afgift, som faktisk tilhører en anden, kan der ikke efterfølgende rettes i personoplysningerne – det økonomiske mellemværende må udredes parterne imellem.

Det er korrekt, at Metroservice normalt tilstræber 5 hverdages svarfrist på skriftlige henvendelser til kundeservice, men på grund af ferie m.m. hen over sommeren har de ikke altid kunnet leve op til denne svarfrist.

Klageren og de to medpassagerers klip på udturen har intet med sagens omdrejningspunkt at gøre; nemlig kontrolafgiften, som udstedes ved returrejsen.

Det er passagerens eget ansvar at sætte sig ind i det billetsystem, der benyttes indenfor den kollektive trafik i hovedstadsområdet. Af de fælles transportinfo (gældende for bus, tog og metro) fremgår det på side 1, nederst:

Så længe gælder billetter og klippekort:

2 – 3 zoner	**1 time**
4 – 6 zoner	**1½ time**
7 – 8 og Alle (9) zoner	**2 timer**

Se link: http://www.m.dk/Kundeservice/~/media/Metro/Content/PDF%202010/Transport-info-jan-10.ashx

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Bagside af 3 zoners kort:

På Metros hjemmeside findes link til de "Fælles rejseregler" for Hovedstadsområdet for bus, tog og metro. Heraf fremgår følgende:

Klippekort
Voksne kan vælge imellem klippekort til to, tre, fire, fem, seks, syv, otte og alle zoner. De kan købes på stationer og hos Movia Kortsalg og -Klippekortsalg (dagligvarebutikker, kiosker og servicestationer)
Gyldighed og brug
Klippekortet skal stemples i en stempelautomat i bussen, på stationen eller i lokalbanetoget for at være gyldigt.
Ét klip på et klippekort giver ret til et ubegrænset antal rejser inden for den

tid og de zoner, kortet er gyldigt i. Flere samtidige klip udvider gyldigheden til max. 2 timer. Det er første klip, der afgør den samlede gyldighed.
Den sidste påstigning skal ske, inden kortet udløber, og klippekortet skal være gyldigt, når bussen eller toget ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Tidsgyldighed, se "Gyldighed og brug" øverst på forrige side.
Klippekortet bør stemples til hele rejsen, når den begynder, også selv om man skal skifte undervejs.
Hvis man vil rejse ud over det område, hvor klippekortet gælder, kan man købe tilkøbsbilletter.
Hvis klippekortet er stemplet på stationer på en zonegrænse, vil der stå to zonenumre på det. Så betragtes begge zoner som startzone. Når du stiger om, accepteres den zone, der er mest fordelagtig for dig.
Klippekortet skal altid være gyldig til den fjerneste (dyreste) zone, rejsen går igennem.
Klippekortet skal opbevares under hele rejsen og vises, hvis det forlanges.

Gyldighed ved flere klip på klippekort

Ved hjælp af flere klippekort kan man klippe sig til alle zonekombinationer.
For eksempel:
• To klip på et 2-zoners kort giver ret til kørsel i fire zoner i halvanden time.
• Et klip på et 2-zoners kort og et klip på et 4-zoners kort giver ret til kørsel i seks zoner i halvanden time.
• Et klip på et 3-zoners kort og et klip på et 6-zonerskort giver ret til kørsel i alle (9) zoner i to timer.
Flere personer kan dele zoner på billetter og kort. Se afsnittet "Reglen om dele-zoner".

Reglen om "dele-zoner"

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort, når de rejser sammen.
Bare to ting er opfyldt:
1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.
Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.
Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort
til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.
Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

Samme klippekort

• To personer skal hver rejse tre zoner. De har et 2-zoners klippekort. De klipper tre gange.

• To personer skal hver rejse i to zoner. De har et 4-zoners klippekort. De klipper én gang.

Flere klippekort

• To personer skal hver rejse ni (alle) zoner. De har et 2-zoners og et 4-zoners klippekort. De klipper fire gange på 4-zoners kortet og én gang på 2-zoners kortet.
• To personer skal hver rejse fire zoner. De har et 3-zoners og et 5-zoners klippekort. De klipper éngang på begge kort.

Klippekort kombineret med billetter

• To personer skal hver rejse i fem zoner. De har et klippekort til alle zoner. De klipper én gang (ni zoner) og køber en 1-zones billet.
• To personer skal hver rejse i ni zoner (alle). De har et 5-zoners klippekort. De klipper tre gange på kortet og køber en 3-zoners billet.

Billet eller klippekort kombineret med periodekort

• To personer skal rejse sammen fra zone 1 til zone 3. De har hver et periodekort til zone 1 og 2. De køber en 2-zoners billet eller klipper én gang på et 2-zoners klippekort.
• To personer skal rejse sammen fra zone 2 til zone 3. Den ene har periodekort til zone 1 og 2. De klipper én gang på et 3-zoners klippekort.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: 2 Forslag

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 ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, som anført på kontrolafgiften og som oplyst af klageren, at hun og den medrejsende på hjemrejsen i kontrolsituationen foreviste et gult 3 zoners klippekort stemplet 2 gange kl. 14.45.

Når to passagerer deler 2 klip på et 3 zoners kort i Hovedstadsområdet til en rejse i 2 zoner, deles zonerne således, at hver person har 1 klip. Reglerne om gyldighed står på bagsiden af de gule klippekort, hvoraf fremgår, at 1 klip er gyldigt i 3 zoner i 1 time.

Det er således ikke det kumulerede zoneantal, der er stemplet på kortet, der afgør, hvor længe stemplingen er gyldig for den enkelte passager i tilfælde af at flere rejser sammen.

Sidste påstigning skulle således være foregået senest kl. 15.45 – en time efter stemplingen, hvis de 2 klip skulle være gyldige for mere end én person. Da kontrollen foregik kl. 16.20, er denne betingelse ikke opfyldt, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Uanset hvad der måtte ligge til grund for klagerens svigersøns underskrivelse af kontrolafgiften, er det ham, der herefter hæfter for beløbet. Ankenævnet finder på den baggrund ikke anledning til at udtale kritik af, at Metroservice sendte svarbrevet til ham, selv om Metroservice accepterede at modtage scannet kort og afgift fra klageren.

Ankenævnet anbefaler, at Metroservice i fx ferieperioder anfører på hjemmesiden, at svartiderne kan være længere end normalt, således at kunderne er orienteret herom.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at fastholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, 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 31. januar 2011.

Tine Vuust
Nævnsformand