

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0252

Klageren: XX
2650 Hvidovre

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 3. maj 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 25. august 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren havde et periodekort til zonerne 01 og 02 og rejste den 23. april 2010 med Metro fra Nørreport station i zone 01 til Lufthavnen i zone 04. Turen krævede, at klageren købte en tillægsbillet til 2 zoner, da der også køres igennem zone 03.

Ifølge klageren viste hun sit periodekort til en medarbejder i Metroen inden hun steg om bord og spurgte, om hun kunne køre til Kastrup på periodekortet, hvilket den pågældende medarbejder bekræftede.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner. Stewarden har på den interne kontrolafgift anført følgende: " Sagde steward på Nørrepr. havde sagt hun kunne køre til lufthavnen på zone 1-2. Har spurgt. Ingen vil kendes ved det. Blev billetteret 5-Øren."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun er nytillflyttet og ikke kender Metroens system så godt og derfor spurgte hun en medarbejder, som selvfølgelig ved alt om zoner,

at denne medarbejder fra Metroen oplyste, at hun kunne køre på sit periodekort til Kastrup, og det er for dårligt, hvis man ikke kan stole på de oplysninger, man får af de ansatte. Han oplyste intet om gule opkaldspunkter eller hvordan hun skulle læse et zoneoversigtskort,

at hun er indstillet på at betale de 10 kr. den ekstra zone, hun manglede, koster. Det var stewarden der kontrollerede hende, der oplyste, at hun kun manglede én zone,

at det ikke er korrekt at stewarden kontaktede kollegaerne under kontrollen, tværtimod sagde hun, at klageren bare kunne klage, samt

at klageren har et 2 zoners klippekort, som hun bare kunne have brugt, hvis hun havde fået at vide, at hun manglede zoner.

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 ombordstigen 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 Metrostationer.

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 bemandede 24 timer i døgnet.

Af stewardens kommentar på bagsiden af kontrolafgiften fremgår det, at er billetkontrol er blevet foretaget ved Femøren station (zone 3), og klager oplyser selv, at skulle til Kastrup (zone 4). Da klager således ikke har zone 3 (og 4) på sit månedskort, udstedes en kontrolafgift.

Som det fremgår af stewardens notater bag på kontrolafgiften, har hun efter kontrollen kaldt op via sin radio og forhørt sig, om nogle kolleger erindrer klageren og klagerens spørgsmål på Nørreport station. Stewarden kunne ikke få bekræftet, at der skulle være blevet opgivet forkerte oplysninger, hvorfor hun helt efter reglerne udstedte en kontrolafgift for manglende zoner.

Det er derfor ikke sandsynliggjort, at en steward har givet forkerte oplysninger, hvorfor det fastholdes, at det er klagers eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Klageren skulle have haft billet til yderligere 2 zoner til i alt 23 kr., for at kunne køre helt frem til Kastrup station eller Lufthavnen station.

På Metrostationer 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.

I forbindelse med det billetterende personales uddannelse er kendskab til zonesystemet, månedskort og ringsystemet obligatorisk undervisning, som de ligeledes eksamineres i. Det virker derfor helt utænkeligt, at en medarbejder skulle have oplyst, at klageren kunne køre til Kastrup på et månedskort til 2 zoner (indeholdende zone 1 + 2). Da metroen kun betjener 4 zoner, virker det ikke sandsynligt, at der er medarbejdere, der ikke ved, hvilke stationer, der ligger i hvilke zoner. Ikke en gang ved brug af et 2 zoners klippekort (ringzonesystemet) er det muligt at køre fra Nørreport til Kastrup.

Det henvises i øvrigt til Ankenævnets tidligere afgørelser i klagesagerne: 2009-0201, 2010-0140 og 2010-0142, der alle vedrører kunders eget ansvar for at have gyldig rejsehjemmel.

Uden yderligere personbeskrivelse, er og ville det ikke være muligt at finde den steward, som klager oplyser, har givet ukorrekte informationer på Nørreport station.

Det billetterende personale må i kontrolsituationen ikke forholde sig til, hvorfor kunden ikke har gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om kunden har og kan fremvise gyldig rejsehjemmel. Al efterfølgende sagsbehandling skal ske ved henvendelse til kundeservice.

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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden 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 stempning 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:

Klageren foreviste ved kontrollen periodekort gyldigt til zonerne 01 og 02 og havde derfor ikke tilstrækkelig rejsehjemmel til hele rejsen, der også foregik i zonerne 03 og 04.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at klageren skulle være fejlagtigt vejledt om zonerne af en Metroansat. Ankenævnet bemærker, at Metroen alene opererer i 4 zoner.

Henset hertil og da det af klageren anførte om, at hun havde et 2 zoners klippekort, ikke kan føre til et andet resultat, træffer ankenævnet herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand