

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0301

Klageren: XX

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at køre med S-more-klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. november 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 2. december 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle den 31. oktober 2009 med S-toget fra Nørreport station til Frederikssund station. Ved ankomst til Nørreport fik hun oplyst, at der skulle skiftes tog på Hovedbanen grundet sporarbejde. Hun valgte derfor at tage Metroen til Vanløse station for dér at skifte til S-toget mod Frederikssund. Forinden stemplede hun 5 gange på sit 2 zoners S-more-klippekort.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i Metroen, blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel.

Hun skrev derefter den 5. november 2009 til Metroservice og anmodede om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun rent faktisk havde stemplet 5 gange, og at hun burde kunne bruge kortet til bus, tog og metro.

Metroservice fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at S-more klippekort alene kan anvendes i S-tog.

Klagerens S-more klippekort ser således ud:



Af forsiden fremgår blandt andet følgende tekst: "Kun gyldigt i S-tog".

Ved lanceringen af S-more produktet fremgik følgende af en pressemeddelelse, der kan findes ved søgning på DSBs hjemmeside: "For første gang lancerer DSB S-tog i dag et stort fordelsprogram. Programmet hedder 'S-more' og er målrettet de faste brugere af S-tog i hovedstadsområdet. Via S-more vil DSB S-tog belønne de loyale kunder med guld-, sølv- og bronzekort, der giver rabatter og andre fordele på togrejser og indkøb i 'Kort & Godt'-butikkerne på stationerne. Målsætningen er 20.000 S-More medlemmer inden jul.

Fra i dag bliver det endnu svovere at være blandt de 284.000 kunder, som tager med S-toget hver dag. DSB S-tog lancerer – for første gang – et omfattende program med spændende fordele og kontante rabatter til de loyale kunder på S-togsnettet. Afhængig af, hvor fast en kunde man er, får man et guld, sølv eller bronzekort. Det koster ikke noget at blive medlem. Og det eneste man skal gøre, er at tilmelde sig på www.dsb.dk/s-more eller ved at sende en sms med teksten 'S-more' til 1990.

"Vi vil gerne gøre det endnu mere attraktivt at være loyal S-togspassager og øge antallet af rejser. Derudover er målet naturligvis at få endnu flere kunder til at tage S-tog frem for bil i hovedstadsområdet. Der er i forvejen rigtig mange argumenter for at lade bilen stå og tage S-toget. Med lanceringen af vores omfattende fordelsprogram er der nu endnu flere," siger Niklas Marschall, salgsdirektør i DSB S-tog.

Kunder, som tilmelder sig S-more, får et 2-zoners klippekort til S-tog på DSB S-togs regning at starte ud med. Kunderne skal blot melde sig til på hjemmesiden www.dsb.dk/s-more, hvor man bliver guld-, sølv- eller bronzemedlem, afhængigt af hvor loyal en kunde man er."

På DSBs hjemmeside er desuden anført følgende om S-more klippekortet:

Rejseregler: S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog:

Trafiksekskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. F.eks. kan du klippe 2 gange på et S-more klippekort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1½ time. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Periodekorts gyldighedsområde kan ligeledes udvides inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning at der på hele rejsen kun rejses med S-tog.

Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler:

Skal du på din rejse bruge andet end S-tog, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippe kort/periodekort, og gyldigheden skal alene kunne fastslås ud fra den/det fælles billet/kort. Kontrolpersonalet uden for S-banen skal kun se den fælles billet/kort og den/det skal i sig selv være gyldig til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun stemplede 5 gange på sit 2 zoners kort, som hun havde købt på nettet via DSB, det var et tilbud som lød: "køb 2 og få 1 gratis",

at klageren ikke var opmærksom på, at kortet kun kunne bruges i S-toget og spurgte stewarden i metroen om hun kunne klippe et af de to andre kort hun havde, men det måtte hun ikke,

at Metroservice ikke har kommenteret hendes brev men blot remset reglerne op,

at hvis der ikke havde været sporarbejde ville hun have taget S-toget hele vejen til Frederikssund,

at trafiksekskabet bør forholde sig til den faktuelle forseelse og udvise lidt konduite, da hun har brugt 5 klip til en værdi af 65 kr., hvilket viser at hun ikke forsøgte at snyde,

at hun ikke på noget tidspunkt har meldt sig til det S-more koncept som Metroservice henviser til og har ikke haft nogen anelse om, hvad det gik ud på,

at det var i forbindelse med køb af en Orange billet på nettet, at hun blev opmærksom på et tilbud med ordlyden "køb 2 klippekort og få 1 gratis". Der stod intet om, at det ene kort kun gjaldt til S-tog,

at da hun modtog de tre klippekort, puttede hun dem straks i sin kortholder og smed det medfølgende brev ud,

at man normalt kan bruge de samme klippekort både til Metro, bus og S-tog, hvorfor hun ikke i sin vildeste fantasi forestillede sig, at der skulle være forskel.

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

at det er beklageligt, at kunden, som hun selv nævner, ikke har læst på kortet, at dette gælder til rejse med S-tog,

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldigt kort eller billet, som kan forevises på forlangende,

at der findes fælles billettyper til rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet. Billetter / klippekort købt på stationer, DSB kiosker eller andre godkendte salgssteder indgår i det fælles takstsystem, hvor omstigning frit kan foretages, under hensyntagen til de gældende rejseregler / forretningsbetingelser,

at i forbindelse med DSB's lancering af det nye S-more-koncept, får kunder, der tilmelder sig "S-more" udover en række fordele og rabatter også tilsendt et specielt fremstillede klippekort, som udelukkende kan benyttes til rejse med S-tog, hvilket også fremgår af kortets forside,

at af teksten på forsiden fremgår det ligeledes, at "Et klip gælder til rejse med S-tog i 1 time i 2 zoner" og, at kortet kan benyttes i S-tog. Det er også kun DSB's logoer, der figurerer øverst på kortet,

at kortet adskiller sig markant fra de gængse klippekort – som udover den fælles logostribe og hologram også har en gennemgående farve ned over kortet (blå for 2 zoner, gul for 3 zoner osv.). Et S-more klippekort er helt hvidt,

at på DSB's hjemmeside under S-tog står der blandt andet:"

Rejseregler: S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog:

Trafikselskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. F.eks. kan du klippe 2 gange på et S-more klippekort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1½ time. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Periodekorts gyldighedsområde kan ligeledes udvides inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning at der på hele rejsen kun rejses med S-tog.

Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler:

Skal du på din rejse bruge andet end S-tog, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippekort/periodekort, og gyldigheden skal alene kunne fastslås ud fra den/det fælles billet/kort. Kontrolpersonalet uden for S-banen skal kun se den fælles billet/kort og den/det skal i sig selv være gyldig til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.",

at der henvises til afgørelserne 2009-0150 og 2009-0158 begge af 7. december 2009 truffet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, og til afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet den 14. december 2009 i sag 09/00368, samt

Afslutningsvis skal det pointeres, at metroens stewards ikke må forholde sig til enkeltsager men udelukkende skal forholde sig til, om passageren de billetterer, er i besiddelse af gyldig rejse-hjemmel. Er passageren ikke det, skal der udstedes kontrolafgift, hvorefter kunden kan rette skriftlig henvendelse til kundeservice inden for ankefristen på 14 dage.

SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET: I afgørelsen fra Forbrugerklagenævnet, som Metro-service henviser til, var Metro-service indklagede 1 og DSB S-tog indklagede 2. Afgørelsen citeres her:

NÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Klagerens kæreste havde tilmeldt sig indklagede2's fordelsprogram og havde i den forbindelse modtaget et gratis 2-zoners klippekort, hvor der på forsiden, som i øvrigt var påtrykt "streger" i kortets længde, var anført: "Et klip gælder for rejse med S-tog..."

Klageren har oplyst, at han ikke var opmærksom på, at klippekortet ikke var omfattet af billetsamarbejdet, og at det derfor ikke var gyldigt i metroen.

Indklagede1 har anført, at metroen kører efter et takstsystem, der bygger på selvbetjening, hvorfor det er klagerens eget ansvar at sørge for at have gyldig rejsehjemmel. Idet nævnet kan tiltræde, at det var klagerens ansvar, at han ikke havde gyldig billet til metroen, har indklagede1 været berettiget til at udstede kontrolafgift.

Indklagede2 har henvis, at der på klippekortet var oplysninger om, at klippekortet kun var gyldigt i S-tog.

Da der er et billetsamarbejde i hovedstaden mellem metroen, S-tog og bus, er det nævnets opfattelse, at det ikke tilstrækkeligt klart og tydeligt fremgik, at klippekortet kun var gyldigt til S-tog, og indklagede2 skal derfor godtgøre klageren udgiften til kontrolafgiften.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.
Forbrugerklagenævnets afgørelse.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

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 omstændighed at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafikkselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle tre transportformer, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder på den baggrund ikke, at DSB S-togs udstedelse af S-more-klippekortet er et brud på reglerne i lov om trafikkselskaber.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med sin rejse til metroen havde anvendt et S-more- klippekort og således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selv om hun havde stemplet kortet fem gange.

S-more-klippekortet er uddelt gratis som led i et kampagnetilbud fra DSB S-tog. Det fremgår af klippekortets forside med fed skrift, at det kun er gyldigt til rejse med S-tog. Klippekortet adskiller sig fra de gængse klippekort desuden ved, at der på forsiden står 0,00 kr., og at der i overskriften er anvendt DSB S-togs logo samt navnet "S-more", ligesom det i mønster og farvevalg adskiller sig fra de gængse zone-klippekort til rejser i hovedstadsområdet.

På den baggrund finder ankenævnet, at det burde have stået klageren klart, at hun ikke kunne anvende klippekortet uden for det på klippekortet anførte gyldighedsområde.

Da klageren endvidere selv valgte ikke at fortsætte med S-tog, men at skifte til Metro grundet sporarbejde, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Det bemærkes, at denne afgørelse er i overensstemmelse med ankenævnets hidtidige praksis, ikke følger den linje, men når til et andet resultat end i Forbrugerklagenævnets sag 09/00386.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at fastholde kravet om klageren betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter 15.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. april 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand

