

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0066**Klageren:** XX på vegne af YY
2000 Frederiksberg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S.**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. pålagt i Metro i forbindelse med gratis søndag i S-tog.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 6. februar 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. april 2011**Sagens omstændigheder:** Søndag den 6. februar 2011, tog klagerens datter med S-tog fra Lyngby til Nørreport station og skiftede derefter til Metroen. Ved kontrol af datterens rejsehjemmel ved Forum station blev hun pålagt en kontrolafgift, idet hun ikke havde indløst billet til Metroen.

Ifølge klageren havde hun og datteren inden rejsen undersøgt Metroens hjemmeside, om hvorvidt kørsel med Metroen også var omfattet af "gratis søndag". Her var anført, at der gjaldt samme billetsystem i Metroen som i resten af hovedstadens toge og busser, dog at "S-more" klippekort ikke var gyldigt i Metroen. De gik herefter ud fra at "gratis søndag" også gjaldt i Metroen. Da den 6. februar var "gratis søndag" med DSB S-tog, havde klagerens datter derfor ikke stemplet sit klippekort, i hverken S-toget eller Metroen.

Klageren henvendte sig efterfølgende til Metroselskabet for at få annulleret kontrolafgiften, idet hun mente, at reglerne om "gratis søndag" var vildledende.

Metroselskabet har fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at tilbuddet om "gratis søndag" alene gælder rejser med S-toget.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at klageren på nettet havde undersøgt transportmuligheden med Metro og S-tog fra datterens bopæl på Frederiksberg, til hendes studiejob i Lyngby,

at de i den forbindelse blev opmærksomme på, at der den første søndag i hver måned er gratis kørsel med S-tog.

at de efterfølgende undersøgte på Metros hjemmeside om dette også var gældende med Metroen,

at det fremgår af Metroens hjemmeside, at der gælder samme billetsystem som andre tog og busser i hovedstadsområdet. Videre står anført "bemærk dog at DSB S-togs S-more klippekort ikke er gyldige". Ud fra dette konkluderede klageren, at med samme billetsystem som S-togene, hvor dog S-more klippekort er en undtagelse, måtte gratis kørsel den første søndag i måneden også gælde for metroen,

at klagerens datter i god tro havde fort-sat sin transport med metro uden at stemple sit klippekort,

at Metro på deres hjemmeside ikke vejleder, men vildleder, når der netop henvises til at billetsystemet er ens i hovedstadsområdet, og udtrykkeligt gør opmærksom på undtagelsen herfra, i form af S-more klippekort, der ikke er gyldigt,

at man heraf må konkludere, at der ikke er andre undtagelser vedrørende billetsystemet, og at gratis kørsel derfor er gældende også for Metroen, som jo i øvrigt betragtes som et sammenhængende transportmiddel med S-togene. Denne fejlfortolkning kunne være undgået, hvis Metro på deres hjemmeside f. eks. havde tilføjet "og andre særkampagner for DSB".

at som studerende på S.U. og med en lille bi-indtægt, er en kontrolafgift på 750 kr. en hård straf for Metros manglende vejledning på deres hjemmeside, og deres besvarelse af klagen virker mest talt malplaceret, da det ikke er S-togs markedsføring der klages over, men Metros manglende opfyldelse af deres vejledningspligt, på hjemmesiden,

at Metro på deres hjemmeside fremover udtrykkeligt skal gøre opmærksom på, at der ikke gælder samme regel om gratis kørsel den første søndag i måneden, som med S-tog,

at selvom den vedhæftede sag j.nr. 2011-0010, hvor klagen ikke blev imødekommet, også vedrører "gratis" søndagskørsel, er der en væsentlig forskel på denne og klagerens egen sag. I førstnævnte var der udelukkende søgt oplysninger på DSBs hjemmeside, hvorimod klageren netop søgte både på DSB og Metros hjemmeside.

at ingen kan være i tvivl om, at man skal løse billet for at køre med S-tog og Metroen, men som turist og nyttilflytter til København betragtes S-tog og Metro som et fælles transportsystem med samme billetsystem og takstzoneberegning, og når man via de respektive hjemmesider forsøger at sætte sig ind i billetsystemet, bliver man ikke bragt ud af denne vildfarelse, men kommer til at betale dyrt for Metros yderst dårlige kundevejledning,

at det i samme perspektiv virker stødende, at Metro i sin besvarelse af klagen bl.a. henviser til, at de ikke mener sig forpligtet til at tage forbehold i relation til alle reklamekampagner, hvor S-tog

tilbyder særordninger ved benyttelse af S-toget. En mere kundeorienteret venlighed havde i stedet været at tage deres hjemmeside op til revidering, samt

at hun håber, at sagen vil medføre en henstilling til Metroselskabet om at få revideret deres hjemmeside i henhold til ovenstående.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et takstsystem, som er et selvbetjeningssystem, og hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes. Idet der er tale om et selvbetjeningssystem, er kunden således selv ansvarlig for at sætte sig ind i de regler, der er gældende for det pågældende område,

at der i dette tilfælde er der tale om kørsel uden billet,

at DSB i 2010 startede en række reklamekampagner, hvor et af tiltagene var at tilbyde deres kunder at køre gratis om søndagen. Ved lanceringen af de forskellige kampagner, blev dette informeret via dagspressen og i diverse medier. Herudover blev der reklameret for den konkrete DSB's kampagne i aviser, bag på busser, på reklamesøjler m.m. Af disse reklamer fremgik det, at det var gratis at køre med S-tog.

at der på DSBs hjemmeside under **Gratis søndag** fremgår af den første lilje: *"kør gratis med S-toget den første søndag i måneden"*. Det præciseres her, at det er i S-toget, der kan køres gratis. Skal der benyttes bus, regionaltog eller metro i tilknytning til rejsen med S-toget, må der således indløses billet eller benyttes klippekort.

at det er korrekt, at trafikselskaberne i Hovedstadsområdet kører med fælles billetter og klippekort, dog vil eventuelle reklametiltag fra et enkelt selskab ikke bevirke, at de øvrige trafikselskaber, der betjener Hovedstaden, automatisk er omfattet af sådanne reklamefremstød,

at købes der billet eller klippekort hos én af Hovedstadsområdets transportører, er en sådan billet eller klippekort gyldigt ved omstigning til de øvrige transportformer i Hovedstadsområdet,

at i det konkrete tilfælde er der ikke tale om køb af billet, men benyttelse af gratis transport, som udelukkende er et tilbud hos den ene af Hovedstadsområdets transportudbydere,

At af Metroens Rejseregler, side 6, fremgår det nederst i afsnittet **Billetkontrol og misbrug:**
"Alle kunder 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 ..."

[http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.ashx](http://www.m.dk/Kundeservice/~/media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.ashx),

at på informationstavlerne som forefindes på alle vore stationer, står der på **Velkommen / Metroinformation** under 3. afsnit: *"Rejser med metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automatter på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler,"*

at under henvisning til ovenstående har der været rig mulighed for selv at søge informationen om, at rejsen med metroen kræver billet, og hjemmesiden samt tilgængelige informationer på stationerne opfylder fuldt ud vejledningspligten, i det det tydeligt fremgår at alle kunder skal have en gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort jf. ovenstående,

at i dette konkrete tilfælde har der ikke været købt eller kunnet fremvises gyldig billet eller kort, hvorfor det må accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-,

at det er korrekt, at det på hjemmesiden under PRISER OG BILLETTER – under afsnittet **Samme billetsystem** – fremgår, at Metroen benytter samme billetsystem som de øvrige trafikoperatører samt de samme regler for takstzoner, når der skal beregnes billetpris (når der købes billet, klippekort etc.).

at Metroselskabet ikke mener, at være forpligtet til at tage forbehold i relation til alle reklamekampagner, hvor S-tog tilbyder særordninger ved benyttelse af S-toget. Ingen af disse særkampagner er gældende ved omstigning til eller benyttelse af de øvrige trafikselskaber i Hovedstadsområdet, samt

at afslutningsvis skal henvises til klagesagerne 2010-0150, 2010-0346 og 2011-0010, der alle omhandler særlige kampagnetiltag hos S-tog, og hvor afgørelserne i alle sager er faldet ud til trafikselskabets fordel. Klagesag 2011-0010 er tilmed en klagesag omhandlende netop Gratis søndag.

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 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.

I lov om trafikkselskaber § 6, stk. 2, fremgår at: "Trafikkselskabet forpligtes til med virkning senest fra den 1. januar 2007 at indgå aftaler med jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, som sikrer, at passagererne kan købe én billet til rejser, der foregår med både busser og tog. Aftalerne skal ligeledes sikre, at der inden for trafikkselskabets område er mulighed for at anvende samme billet, uafhængigt af om passagererne benytter busser eller tog, jf. dog stk. 3.

.....

Stk. 3. Herudover skal trafikkselskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, sikre, at der er én fælles billettype til alle rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet."

Fra DSB.dk:

Gratis søndag

Kør gratis med S-toget den første søndag i måneden

Vil du til søndags-shopping, i biografen, på familiebesøg eller bare ud i det blå den første søndag i måneden, så stig blot på S-toget. Du behøver ikke at købe billet eller stemple dit klippekort. Har du periodekort, så tag familien, vennerne og hunden med.

Gratis søndag med S-tog gælder fra kl. 5.00 søndag morgen til kl. 2.00 natten mellem søndag og mandag.

Du kører gratis på følgende søndage i 2011:

2. januar, 6. februar, 6. marts, 3. april, 1. maj og 5. juni.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at 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, ikke medfører, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder ej heller, at DSBs tilbud til kunderne om at kunne rejse gratis visse søndage, er et brud på reglerne i lov om trafikkselskaber.

Henset til det usædvanlige i at kunne rejse gratis er det ankenævnets opfattelse, at passagerer har en særlig forpligtelse til at sikre sig, om tilbud om gratis rejse med S-tog også omfatter de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet.

Ankenævnet finder, at DSB S-tog har oplyst tilstrækkeligt tydeligt, at det kun var gratis at køre med S-tog, og at klagerens datter herefter ikke berettiget har kunnet gå ud fra, at tilbuddet om gratis rejse også omfattede Metroen. Ankenævnet finder ikke, at der påhviler et trafikkselskab en pligt til at oplyse, hvis det ikke er omfattet af et andet trafikkselskabs særlige tilbud til kunderne.

Klagerens datter kunne ved kontrol ikke fremvise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet 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 2011.09.27



Tine Vuust
Nævningsformand