

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0335

Klageren: XX på vegne YY
2820 Gentofte

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. pålagt på grund af for få zoner.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. juni 2010

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. november 2010

Sagens omstændigheder: Den 20. juni 2010 var klagerens ægtefælle på vej hjem fra Frieslandsvej i zone 04 til Kildegårdsplads i Gentofte i zone 30. Klagerens ægtefælle var i besiddelse af et periodekort med zonerne 01 – 02 – 30. Han steg på buslinje 33 ved Frieslandsvej. Ifølge klageren viste ægtefællen sit periodekort til chaufføren og fortalte, at han skulle til Kildegårdsplads i Gentofte, hvorefter chaufføren solgte ham en tillægsbillet med én zone.

Ifølge klageren stemte tillægsbilletten med én zone i overensstemmelse med de oplysninger hun havde indhentet på www.rejseplanen.dk om formiddagen, inden de tog turen fra Kildegårdsplads til Frieslandsvej.

Ved Vestamager skiftede klagerens ægtefælle til Metroen. Mellem Bella Centret og Sundby station, blev der foretaget kontrol af rejsehjemmel, og han fik pålagt en kontrolafgift på 600 kr., idet han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Tillægsbilletten var stemplet i zone 04, og han befandt sig i zone 03.

På den interne del af kontrolafgiften anførte stewarden følgende: "Pax havde zonerne 1+2+30 i sit abonnements/stamkort. Havde tillige en busbilletnr. 99720, en zone – men stemplet i zone 4. Stop ml. Bella – Sundby. Han mente vist at det var min skyld, at buschaufføren havde solgt ham en forkert billet."

Klageren anmodede efterfølgende Metroservice om annullering af kontrolafgiften, men de fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, herunder Metros Rejseregler samt metrostationernes informationstavler og foldere.

Resultat af opslag på rejseplanen ser således ud:

REJSEPLANEN

<< [Tilbage](#)

Rejsetider

Kl.:	Start/Stop:	Dato:	Tid:
⊙ Afg. 12:35	Kildegårds Plads	18.03.11	1:02
Ank. 13:37	Frieslandsvej	18.03.11	

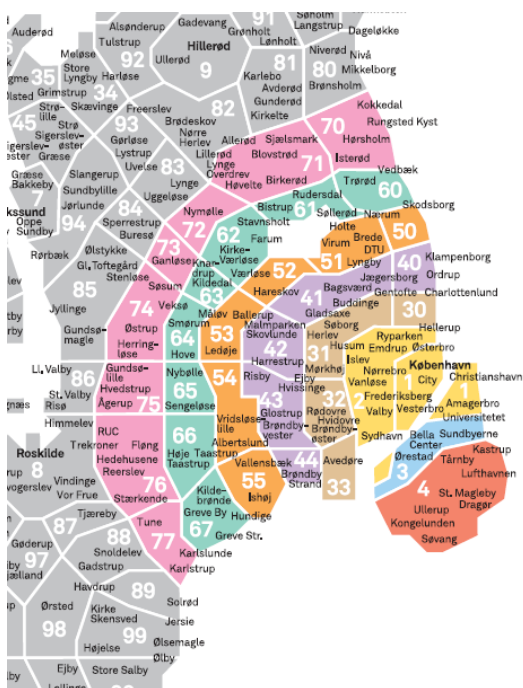
[Se reiseplan](#) | [Kort](#) | [Luk: pris](#) | [E-mail](#) | [SMS](#) | [Kalender](#) | [Miljø](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	4	Brunt	23,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 3 4 30	Personligt	720,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Zonekortet fra zone 04 ser således ud:



Zone 4

Du er i den røde zone.

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1*	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1

*Næmtest og billigst pr. rejse
Dette stoppested har nr.

Overigten over buslinje 33 ser således ud.

Søvang
evt. Vestamager (Nøragersmindevej)
evt. Vestamager (Finderupvej)

Gyldig i perioden: 05-01-2011 til 11-12-2011

Rådhuspladsen	1	Rådhuspladsen
H.C. Andersens Boulevard		<u>Rådhuspladsen</u>
Klaksvigsgade		<u>Weidekampsgade</u>
Njalsgade		<u>Isafjordsgade</u>
		<u>Islands Brygge st., Universitetet</u>
Amagerfælledvej		<u>Amagerfælled Skole</u>
		<u>Hørgården</u>
Peder Lykkes Vej	3	<u>Grenjords Kollegiet</u>
		<u>Tingvej</u>
Englandsvej		<u>Irlandsvej</u>
		<u>Dyvekeskolen</u>
		<u>Sundbyvestervej</u>
Vejlands Allé		<u>Englandsvej</u>
Røde Møllevej		<u>Veilands Allé</u>
Kongelundsvej		<u>Gårdfæstevej</u>
		<u>Toskiftevej</u>
		<u>Kanadavej</u>
		<u>Slusevej</u>
		<u>HF Søndervang</u>
Slusevej		<u>Kongelundsvej</u>
Ørestads Boulevard		<u>Ørestad st.</u>
		<u>Vestamager st.</u>
Otto Baches Allé		<u>Foldbyvej</u>
Kongelundsvej	4	<u>Otto Baches Allé</u>
		<u>Pilegårds Allé</u>
		<u>Rymsgårdsvej</u>
		<u>Køllundvej</u>
		<u>Oliefabriksvej</u>
		<u>Uqandavej</u>
		<u>Tunisvej</u>
		<u>Alkmaar Allé</u>
		<u>Haarlem Allé</u>
		<u>Nøragersmindevej</u>
Kongelundsvej		<u>Goudavej</u>
		<u>Frieslandsvej</u>
		<u>Westland Allé</u>
Skovvej		<u>Kongelunden</u>
Kalvebodvej		<u>Skovvej</u>
		<u>Rosenlundsvej</u>
		<u>TAMU-Center</u>
		<u>Flyvestation Kongelund</u>
Kalvebodvej		<u>Sydvestpynten</u>
		<u>Flyvestation Kongelund</u>
		<u>TAMU-Center</u>
		<u>Rosenlundsvej</u>
Skydebanevej		<u>Kalvebodvej</u>
		<u>Rosenlund, Sandagergård</u>
Fælledvej		<u>Skolevej</u>
		<u>Birkelund</u>
		Søvang, Rønnevej

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at klageren inden afrejsen havde tjekket antal zoner på Rejseplanen.dk og ifølge Rejseplanen krævede rejsen 4 zoner med billet eller klippekort, og med periodekort 5 zoner,

at Rejseplanen ikke var til at forstå, i det man som fast kunde blev straffet og skulle have én zone mere end ved køb af billet eller brug af klippekort,

at klageren derfor havde spurgt chaufføren i linje 184 fra Kildegårdsplads, og klagerens ægtefælle spurgte chaufføren i linje 33 på Frilandsvej om; hvor mange zoner turen krævede ud over zonerne på hans periodekort. Begge chauffører oplyste, at turen krævede 4 zoner, og at klageren derfor kun skulle købe tillægsbillet til én zone,

at man ikke på busstoppestedet kunne se hvilken zone Frilandsvej ligger i,

at klagerens ægtefælle handlede i god tro, i det han havde købt billetten i bussen og derfor gik ud fra, at den også var gyldig til metroen, samt

at stewardens behandling af klagerens ægtefællen ikke var i orden.

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

at Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sørger for gyldig billet eller kort til hele rejsen, og som kan vises på forlangende,

at der på metrostationerne er let tilgængelig information om hvilken zoner, metroen kører i og i hvilken stationer den enkelte station ligger i. Informationerne findes 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 det er korrekt, at der ved billet eller klippekort kun skal bruges 4 zoner, men at ved af periodekort kræves alle 5 zoner; 01 – 02 – 03 – 04 og 30,

at klageren har haft udmærket mulighed for at orienterer sig, inden rejsen blev påbegyndt,

at det er irrelevant, at der ved stoppestedet, hvor udrejsen var påbegyndt, ikke var information om, i hvilken zone, deres slutdestination var, idet klageren inden afrejsen havde orienteret sig via Rejseplanen.dk, og der ved selvsyn havde haft mulighed for at se, at der ved periodekort kræves 5 specifikke zoner,

at klageren derfor har haft rig mulighed for at finde ud af hvor mange zoner han skulle igennem, og hvor mange tillægsbilletter, der var nødvendigt, samt

at der henvises til Ankenævnets tidligere afgørelser vedr. lignende sager (benyttet periodekort men manglede én zone); 2010-00961, 2010-0070, 2010-0101 og 2010-0142

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 jernba-

nevirkshedernes 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 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 600 kr. for voksne.

Af Movias rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår om billetkontrol: "Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering."

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at ægtefællen spurgte chaufføren om hvor mange zoner, han skulle bruge til Kildegårdsplads i Gentofte, da han steg på buslinje 33 på Frieslandsvej. Klagerens forklaring underbygges af, at stewarden ved kontrollen har noteret, at klagerens ægtefælle havde spurgt buschaufføren.

Ankenævnet lægger følgelig til grund, at tillægsbilletten er købt i zone 04 og blev udstedt af buschaufføren.

Klageren har oplyst, at de fandt Rejseplanen.dks oplysninger om antallet af zoner til rejsen med henholdsvis klippekort og periodekort forvirrende, og derfor udtrykkeligt spurgte chaufføren om, hvor mange zoner turen krævede ud over zonerne på periodekortet. Chaufføren svarede, at turen krævede 4 zoner, og at klageren derfor skulle købe tillægsbillet til én zone.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klagerens ægtefælle ikke skal bære ansvaret for den manglende gyldige rejsehjemmel, hvorfor Metroservice ikke er berettiget til at fastholde kontrolafgiften .

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

Metroservice skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 11. april 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand