

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0427**Klageren:** XX
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. december 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 12. november 2012 med Metroen fra Sundby station i zone 03 til Christianshavns station i zone 01. Klageren har et periodekort med zonerne 01-02.

Lige efter Sundby station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klagerens periodekort ikke havde zone 03, og da klageren ikke havde billetteret på anden vis til den manglende zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden: "*pax mangler zone 3 på sit periodekort.*" Endvidere tog stewarden et foto af klagerens periodekort samt klagerens ustemplede 2-zoners klippekort.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 12. november 2012, idet hun gjorde gældende, at informationerne på Metros hjemmeside omhandlende zoner var misvisende, og at kontrolafgiften derfor var udstedt på forkert grundlag.

Metro Service fastholdt i brev af 5. december 2012 kontrolafgiften og henviste til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren havde mulighed for at se zoneinddeling for Metroen på alle stationer og i togene.

Zoneinddelingen for Metroen ser således ud:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun er fast kunde med månedskort til 2 zoner og tillige indehaver af klippekort i tilfælde af ekstra påkrævede zoner (se billeder taget af steward 9087), som var i besiddelse af ud over månedskortet ved kontrollen,

at da hun ved, at det er hendes ansvar, at orientere sig om det korrekte antal zoner for en given rejse, tjekkede hun før afgang zoneinddeling, og så på Metroens zoneinddelingskort - jævnfør <http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202012/Zoner-jan-12.ashx> . Dette kort formidler Sundby station i blå farveinddeling med et stort 2-tal, hvorfor hun formodede, at det var zone 02,

at hendes månedskort har zone 02, hvorfor hun ud fra dette handlede i god tro,

at Metros information på hjemmeside er misvisende og ikke tydelig,

at Metro Service kun forholder sig til, at der på Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer, men da hun havde orienteret sig hjemmefra, og troede at hun handlede korrekt, orienterede hun sig ikke også på kortene i toget,

at i mellemtiden har hun bemærket, at zoneinddelingen er blevet gjort mere tydelig på Metros hjemmeside.

at Metro Service forholder sig yderligere kun til det faktum, at hendes månedskort ikke havde den ønskede zone men ikke, at hun havde et klippekort, som stewarden kunne have bedt hende klippe på ved DR byen station,

at hun dermed kunne have foretaget et klip til værdien 14 kr. frem for at købe en tillægszone til en værdi af 12 kr. for kørslen mellem Sundby og DR byen,

at hun er uforstående overfor et bødesystem, hvor der på ingen måde tages hensyn til overtrædelsens karakter eller andre gældende forhold i pågældende situation, hvor en manglende tillægszone på 12 kr., udløste en kontrolafgift på 750 kr.,

at når Metro selv skriver bag på deres kontrolafgifter, at der af stewarden ikke tages stilling til, om overtrædelsen er begået i god tro, må hun formode, at de ved hendes henvendelse til dem personligt, skal tage stilling til dette. I deres svar på hendes henvendelse, svarer de dog ikke på denne del,

at hun har følgende respons på Metro Services bemærkninger;

"På vore stationer og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i". Stiller hun sig meget uforstående. Hun har, efter at have modtaget trafikskelskabets bemærkninger, godt bemærket zoneindelingen på nogle af skiltene i toget, som trafikskelskabet har sendt. Men, hvad hjælper det at vide om ens billet er rigtig, når man står i metroen? På de skilte, der er på stationerne, er der ikke påtegnet zoneinddelinger, det gør sig bl.a. gældende på mindst et af de kort, der er på Nørreport. Samt de to kort, der hænger ved billetsalget på Amagerbro metrostation, hvor hendes rejse startede.

Metros kort placeret ved billetsalget på Amagerbro station:



"Klager oplyser, at hun har orienteret sig hjemmefra, måtte dette være via www.rejseplanen.dk," at hun hver dag rejser Amagerbro-Vanløse, så da hun skulle til Sundby, brugte hun ikke rejseplanen.dk, da det er hende bekendt, at den station er på linjen Vestamager, hvorfor hun gik ind på metroens hjemmeside, valgte: *Priser og billet -> Prisoversigt*, se link: <http://m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/prisoversigt>

Under overskriften: "Zoner" valgte hun: "Du kan også læse om zonesystemet her (PDF-fil)" og så på oversigtskort som fremgår af side 3 i følgende link
<http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202012/Zoner-jan-12.ashx>.

Oversigtskortet så således ud:



Det ligner meget det velkendte kort som trafiksekskabet selv henviser til, der er bare det problem, at det ikke her er zonenummeret, der står med hvidt, men det antal zoner, der skal bruges, der står med hvidt. Zonenummeret står med meget små grå bogstaver (har hun efterfølgende fundet ud af). Hun troede derfor, at Sundby station lå i zone 02,

at det af denne sag er tydeligt, at trafiksekskabet har et forfejlet syn på, hvor godt der er informeret om billet og zoner, på henholdsvis deres egen hjemmeside og på stationerne,

"Vi har ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt klager har handlet i god eller ond tro".

at som hun tidligere har nævnt, og som trafiksekskabet understreger, er det ikke stewarden der skal vurdere, om man bevidst eller ubevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, dette fremgår som tidligere nævnt af billetkontrollen. Citat fra kontrolafgiften: *"Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse..... Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse".*

Det læser hun, som at Metro Service kan tage stilling til dette spørgsmål. Hvis trafiksekskabet, som de skriver, ikke har mulighed for at vurdere dette, så burde det ikke implicit fremgå af kontrolafgiften, og ordlyden burde være en anden.

For at formulere det anderledes; hvis stewarden ikke skal vurdere det, kundeservice ikke skal vurdere det, hvem skal så? Hvis der ikke er nogen, der skal vurdere det, og det ingen betydning har, hvorfor så skrive det?

Hun handlede i god tro, og trafikskabet burde have taget stilling til dette.

Hun har selvfølgelig selv har et ansvar, og hun mener, at hun har forsøgt at leve op til dette. Men sagen har vist, at trafikskabet har gjort det unødigt besværligt;

1. Da de på deres egen hjemmeside bruger talfarve og font med en anden betydning på et kort, der til forveksling ligner andre velkendte kort.
2. Da kortene over metroen ikke har zoneinddeling på perronerne. At de samme kort har det i selve metroen, giver kun yderligere styrke til en formodning om, at stewardens løn skal betales, uanset om det betyder indkrævning fra ellers altid betalende kunder.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at på stationer 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 toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog,

at klageren har fuldstændig ret i, at stewarden ikke skal vurdere, om der er handlet bevidst eller ubevidst. Denne skal alene forholde sig til det forhold, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Klageren fremviste ikke på forlangende gyldig rejsehjemmel, idet det fremviste periodekort alene var gyldigt til zonerne 01 og 02, men klageren blev billetteret, efter metroen havde forladt Sundby stationen beliggende i zone 03,

at informationen om ringzonerne (farveinddelingen) gælder alene ved brug af billetter og klippekort. Benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet – som tidligere nævnt er der i denne konkrete sag tale om zonerne 01 og 02,

at klageren oplyser, at hun har orienteret sig hjemmefra, måtte dette være via www.rejseplanen.dk, fremgår det, at en rejse indeholdende strækningen mellem Sundby station og Christianshavn kræver zonerne 01 og 03, såfremt der benyttes periodekort,

at på stationerne er der opsat informationstavler, hvor det dels er muligt at aflæse, hvor mange zoner (farver) en rejse kræver, når der benyttes billet eller klippekort, og dels hvilke zoner en rejse kræver, når der benyttes periodekort (zonenumret står anført med hvidt),

at det er korrekt, at sagsbehandleren ikke i forbindelse med behandling af sagen, forholder sig til, at klageren havde et klippekort – dette var ikke klippet og er derfor ikke relevant i den konkrete sag,

at der ikke er mulighed for at vurdere, hvorvidt klageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor Metro Service alene forholder sig til det faktum, at det er kundens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel – inden påstigning – og denne rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende, samt

at en kontrolafgift udgør 750 kr. for en voksen – der findes ikke differencerede satser afhængig af årsagen til kontrolafgiftens udstedelse.

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 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 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 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren foreviste ved kontrollen i zone 03 et periodekort med zonerne 01 og 02. Klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel til rejse i zone 2, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Om end det ikke fremgår af den zoneoversigt, der hænger ved billetautomaterne, at man skal have de zoner anført på sit periodekort, som rejsen omfatter, er det en udtrykkelig forudsætning for hele periodekortordningen, at den rabat, man opnår, er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som er oplyst af passageren ved køb af kortet.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

Ankenævnet bemærker imidlertid, at der er et stort og stigende antal sager om samme problemstilling. Det henstilles derfor til trafikelskaberne i Hovedstadsområdet, at de sammen med forbrugerorganisationer får ændret teksten på zoneoversigtskortene, således at det klart fremgår, at oversigten IKKE gælder for indehavere af periodekort, og hvorledes disse passagerer herefter skal beregne korrekt antal zoner til deres rejse.

Da det er ankenævnet bekendt, at zoneoversigterne på stationerne nu er udformet, således at selve zonenummeret er skrevet med hvidt, hvorefter det ikke længere med hvidt står anført, hvor mange zoner man skal købe fra sin afgangsstation, er det af største vigtighed, at Metro Service ændrer de oversigter, der måtte fremgå af hjemmesiden.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnformand