

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0114**Klageren:** XX
2880 Bagsværd**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort og tillægsbillet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 31. januar 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 14. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 30. januar 2013 med S-tog fra Stengården station i zone 41 og derefter med metro ud til Lufthavnen i zone 04. Klageren var i besiddelse af et periodekort med zonerne 01 – 02 – 31 og 41 og havde hertil købt en tillægsbillet med én zone, idet hun på zonekortet på stationen havde læst sig frem til, at hun til sin rejse skulle bruge 5 zoner.

Klagerens rejse gik igennem zonerne: 41 – 31 – 02 – 01 – 03 og 04.

Kl. 07:58 mellem Kastrup station og Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun alene havde købt en tillægsbillet til én zone, og ikke til både zone 03 og 04, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 31. januar 2013, og gjorde her ovenstående gældende samt, at hun ikke havde til hensigt at snyde.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 7. maj med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren ved kontrollen manglede billet til zone 04.

Zonekort for zone 41:**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun den 30. januar 2013 rejste med S-tog og dernæst metroen, idet hun skulle til Baerdeen fra Københavns lufthavn,

at hun var bevidst om, at hun skulle have en ekstra billet, eftersom hun kun har 4 zoner på sit periodekort,

at hun på oversigten på perronen kunne se, at den dyreste zone var lilla, hvilket svarer til 5 zoner, og eftersom hun i forvejen havde 4 zoner på sit periodekort, købte hun derfor en tillægsbille på én zone,

at hun blev meget overrasket, da kontrolløren sagde at hun ikke havde zoner nok,

at i brevet fra Metro Service påpegede de netop, at det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort inden rejsen påbegyndes, hvilket hun har gjort. Så hun ved ikke helt, hvad hun kunne have gjort anderledes? Er der andre zone-inddelinger fordi det er med Metro og ikke S-tog? Eller er det fordi at zonekortet på Stengården station ikke er korrekt? Hun kan ikke se hvordan hun skulle kunne gætte, at hun rent faktisk skal have en billet til 6 zoner, når det tydeligt er vist på kortet at Lufthavnen ligger i den lilla zone, som svarer til 5 zoner?

at hun er enig i at det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig billet, og som MetroService påpeger, gøres dette inden rejsen påbegyndes. Derfor mødte hun ekstra tidligt op på perronen på Stengården station, således at hun kunne benytte zonekortet på stationen til, at finde ud af hvor mange zoner hun manglede og derfor skulle købe billet til, for at have nok zoner til tur ud til Lufthavnen,

at under zonekortet er der denne forklaring;

1. Start i den røde zone.
2. Følg den røde linje frem til den zone, du skal rejse til.
3. Det er den dyreste farvezone på din rejserute der bestemmer rejsens pris. Det kan være farven i zonen, du rejser til, men det kan også være en af de zoner, du rejser igennem.

Bemærk:

Skal du samme vej ud og hjem, kan rejsen have forskellig pris!

at eftersom hun skulle til København Lufthavn var farven lilla. Den lilla zone refererer til 5 zoner. Eftersom hun havde 4 zoner i den samme retning, som hun i forvejen skulle, købte hun efter bedste overbevisning 1 ekstra zone,

at det er helt sikkert korrekt, at det er muligt at kontakte operatører i Metroservice kontrolrum. Metroservice gør meget ud af at fortælle om al den info de har sat op på deres stationer. Her er det nok vigtigt at fortælle, at man som forbruger ikke skelner mellem om det er det ene eller det andet tog man rejser med. Hun forventer, at den information hun finder der hvor hun påbegynder sin rejse er gældende for hele turen,

at idet hun på ingen måde var i tvivl om, at hun havde handlet rigtigt, da hun købte billet inden hun påbegyndte sin rejse, var der for hende ingen grund til at benytte sig af de gule info-knapper halvvejs på turen,

at hun ingen steder havde set, at der ikke tælles det samme antal zoner på hhv. klippekort og periodekort. Og når hun dagligt rejser i den samme retning, og denne dag blot skulle lidt længere, så kunne hun ikke forestille sig, at de 4 zoner hun i forvejen havde, ikke ville tælle det samme som 4 zoner på et klippekort. I hendes optik er dette det reelle problem. I realiteten siger Metroservice; at de 4 zoner på hendes periodekort ikke tæller det samme som hvis hun havde et klippekort! Og det forstår hun ikke,

at hvis hun havde villet snyde, så havde hun ikke besværet sig med at købe en tillægsbillet til én zone. Desuden rejste hun i forretningsøjemed, så prisen havde ingen indflydelse på om hun købte én eller to zoner, samt

at der på standeren på Stengården station ikke er tilføjet noget angående periodekort.

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. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at på stationerne 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 når der benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet – i denne konkrete sag har klageren et periodekort gyldigt til zonerne 01 - 02 - 31 og 41. Rejsen fra Stengården station til Lufthavnen station kræver zonerne: 01 - 02 - 03 – 04 - 31 og 41.

at det er korrekt, at der er forskel på rejser med periodekort (faste zoner) og klippekort/billet (ringzoner). Var rejsen således foretaget på klippekort eller billet, ville denne have krævet 5 zoner,

at på stationerne er der opsat store informationstavler, hvor det af tavlen **Trafikinformation** 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). Samme princip gør sig gældende for de opsatte zonekort på DSB's stationer,



at ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation** som er opsat på Nørreport, hvor det antages, at klageren har skiftet til Metroen,

at måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne og flere steder i selve toget – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort. Begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål,

at det ville således både i forbindelse med omstigningen og undervej til Lufthavnen, have været muligt at sikre sig, at den indløste rejsehjemmel var nok til hele rejsen,

at der desuden henvises til Ankenævnets hjemmeside over tidligere afgørelser i lignende sager: <http://www.abtm.dk/kendelser/kontrolafgift - for faa zoner/>

at et periodekort er en rabatteret billetform, hvor kunden opnår en meget høj rabat til gengæld for at rejse i et begrænset område, i modsætning til billetter og klippekort, hvor der opnås en meget udvidet dækning,

at når der alene køres på billetter og klippekort, benyttes farvekortet (ringzoner),

at ved brug af periodekort, kan der køres frit i de zoner der fremgår af periodekortet. Såfremt der skal køres ud over periodekortets gyldighedsområde, skal der tilkøbes rejsehjemmel for de manglende zoner. Tilkøbszoner der er købt inde i periodekortets gyldighedsområde, kan benyttes til at forlænge periodekortets gyldighedsområde, idet hver ekstra tilkøbt zone forlænger periodekortets gyldighedsområde med en zoner. Tilkøbszoner kan både være i form af kontantbilletter eller klip på et klippekort. Zonenumrene fremgår af zonekortet, som findes nedenfor og som klager har vedhæftet i sin svar mail (de hvide tal på kortet),

at informationen om tilkøb til periodekort fremgår af de fælles rejseregler (**Rejseregler, billetter & kort**), som blandt andet er tilgængelig på Metros hjemmeside under afsnittet **Pjecer og tryksager**). Her fremgår det under punktet **"Tilkøb til abonnementskort"**:

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

at klageren har henvist til informationen på Stengården station og har i den forbindelse anført forklaringen på, hvordan en rejse beregnes:

1. Start i den røde zone.
 2. Følg den røde linje frem til den zone, du skal rejse til.
 3. Det er den dyreste farvezone på din rejserute der bestemmer rejsens pris. Det kan være farven i zonen, du rejser til, men det kan også være en af de zoner, du rejser igennem.
- Bemærk:**
Skal du samme vej ud og hjem, kan rejsen have forskellig pris!

Denne forklaring er for så vidt også korrekt, såfremt rejsen foretages med billet eller klippekort.

Af informationstavlen på S-togsstationerne fremgår det ganske rigtigt:



Her fremgår det dog også under punkt 4: **"Oplysninger om tilkøb, billetter til børn, cykler og hunde findes på www.dsb.dk og på tlf. 70 13 14 15"**.

Det vedhæftede billedet er ikke taget på den station, klageren steg på S-toget, men alle de opsatte plakater er enslydende – eneste forskel er ringzonerne, er forskellige, idet den zone, man står i og hvor turen afgår fra, altid er den røde.

at der på bagsiden af periodekortets værdiindstik fremgår informationer om periodekortets gyldighed etc.

Generelt

Tjek billetten/kortet. Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling. Refunderbare billetter og kort tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Hør nærmere hos selskaberne eller på stationen.

Pladsbilletter

Indtag straks den reserverede plads - ellers kan den anvises til en anden.

Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort

Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse - hør nærmere hos selskaberne.

TEL: PERSONBILLETTS RÅDGIVNING

Baggrundsbillede: H.C. Andersen papirklip.
© 2003 Odense Bys Museer.

Serie 965 12/08 **739269 a**

at på baggrund af ovenstående, har klageren haft mulighed for at sikre sig gyldig rejsehjemmel eventuelt ved opslag på DSB's hjemmeside eller ved at kontakte DSB på telefon 70 13 14 15, såfremt der måtte være tvivl om, hvilken tillægsbillet/hvor mange zoner, rejsen krævede,

at i forbindelse med den seneste opdatering af Metroens informationstavlerne den 7. juni 2013 er følgende blevet tilføjet:

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.



Billetter

Alle billetter gælder til både bus, tog og Metro inden for billetens gyldighedsperiode.

Zoner

Hovedstadsområdet er delt op i zoner.

De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst.

Sådan køber du billet:

- Rejsen begynder i den røde zone på kortet
- Find zonen for dit rejsemål
- Se antal zoner, du skal købe billet til
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer
8 zoner	2 timer 30 min	2 timer
Alle zoner	2 timer 45 min	2 timer

Det kan anføres, at der er rettet henvendelse til Metroselskabet I/S, hvori Metro Service har anmodet dem om at tage kontakt til de øvrige aktører (Movia, DSB og DSB First).

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.

Fra de fælles rejseregler: Billetter og kort:

“Gennemkørsel” og “ringzoner”

Der er to principper for, hvordan man beregner zoner. For rejser på abonnementskort gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på billet og klippekort gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - abonnementskort

Når man rejser på abonnementskort, betaler man for det antal zonenumre, man kører i. Dog mindst to.

På et 3-zoners periodekort kan man altså kun køre i tre bestemte zonenumre og ikke i to zoner omkring startzonen.



Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er “spærretid”.

Den konkrete sag:

En rejse fra Stengården station til Lufthavnen kræver enten klippekort eller billet til fem zoner. Når der rejses med periodekort, som er gyldigt på en del af ruten, gælder reglerne om tilkøbsbilletter, hvis ikke periodekortet er gyldigt til samtlige zoner 41 – 31 - 01 – 02 – 03 og 04.

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 41 – 31 - 02 og 01, og derudover havde hun købt en tilkøbsbillet til én zone, hvorfor klageren kun havde billet til og med zone 03. Ved kontrol i zone 04 havde hun derfor ikke gyldig rejsehjemmel, 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, og som kunden har oplyst ved kortets oprettelse. 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.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på zonekortet kan efter ankenævnets praksis ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

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 har med tilfredshed konstateret, at teksten på Metros informationstavler nu er ændret således, at det fremgår, hvorledes man skal forholde sig med periodekort. Ved næste udskiftning af klistermærkerne, anbefaler ankenævnet, at det tilføjes, at hvis periodekortet ikke indeholder rejsens samtlige zoner, finder reglerne om tilkøbsbillet anvendelse.

Metro Service har anført at de øvrige aktører inden for hovedstadens trafik vil blive kontaktet med henblik på at ovenstående ændring skal fremgå af de øvrige aktørers zonekort på både stationer og hjemmesider.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice 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. september 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved