

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0117**Klageren:** XX
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. juli 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 16. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 1. juli 2012 på ferie til Nice sammen med en god ven. Aftalen var at de skulle mødes i metroen på vej ud til Lufthavnen. Vennen skulle stå på på Nørreport station i zone 01, mens klageren stod på Amagerbro station 01.

Ifølge klageren er han ikke vant til at bruge metroen, hvorfor han altid kontrollerer antal zoner på de zoneoversigter, der er påklippet klippemaskinerne på metro-perronerne.

Da han ankom til perronen, var zoneoversigten på to af klippemaskinerne imidlertid fjernet. Da klageren havde travlt og desuden havde kufferter med, valgte han at ringe til sin nabo for at få oplyst antal af zoner fra Amagerbro station ud til Lufthavnen. Naboen sagde, at to zoner var nok, og idet klageren selv sammenlignede turen med en tur til Vanløse, der kræver to zoner, klippede han én gang på sit 2-zoners-klippekort.

Rejsen fra Amager station til Kastrup Lufthavn kræver billet til zonerne 01 – 03 og 04.

Klageren nåede ikke den planlagte metro, som hans ven var med, og på strækningen mellem Kastrup og Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Idet klageren manglede en zone, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Metro stewarden fulgtes med klageren ud på perronen i

Lufthavnen, hvor klagerens ven tog imod dem. Vennen havde klippet 4 zoner for sin rejse, der kun krævede 3 zoner, og tilbød, at klageren kunne "få" den overskydende zone.

På kontrolafgiften er noteret:

<OtherText>klippet fra zone 1 - anden pax, som ikke umiddelbart virkede som om de var sammen, tilbød 1 zone han havde i overskud.</OtherText>

Kontrolafgiften er påbegyndt udstedt kl. 14:29.

Den 12. juli 2012 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende som ovenfor, at han ikke havde haft til hensigt at snyde, samt at der fortsat ikke var opsat zoneoversigter på de to klippemaskiner.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. maj 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og passagerenes eget ansvar for korrekt billettering. Metro Service henviste desuden til zonekort opsat på informationstavlerne på stationerne samt de gule opkaldspunkter, hvor der kan fås hjælp og vejledning 24 timer i døgnet.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet og oplyste i klageskemaet, at han ved ankomst til lufthavnen ringede til Metro Service og gjorde opmærksom på de manglende zoneoversigter, samt at metro-stewarden ved kontrollen ikke tilbageleverede klagerens klippekort.

Zonekortet for metroen ser således ud:



Klageren har indsendt flg. fotos:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han nærmest aldrig rejser med offentlig transport, og når han gør, bruger han klippekort, som han stempler iht. de zoneoversigter, der findes på klippekortautomaterne på stationerne eller ved busstoppet. Sådan har det altid været siden han var barn. Det var derfor til stor irritation, at han denne dag konstaterede, at der ingen zoneoversigter fandtes på de to klippekortautomater. Han overvejede at tage til mellemniveauet, hvor han vidste at, der også findes klippeautomater, men der var kø til elevatoren, og han havde travlt,

at da han skulle med samme tog som sin ven, prøvede han at ringe til ham, men da han var optaget på telefonen, ringede han i stedet til sin nabo og spurgte hende, hvor mange zoner der var til lufthavnen. Hun sagde, at to zoner var nok. (Det ville han også selv have gættet på, da der er to zoner til Vanløse, den tur har han taget et par gange),

at han klippede et klip (2 zoner) og forsøgte at mase sig gennem mængderne hen til toget for at møde sin ven. Desværre var han for langsom, og nåede ikke toget,

at han kom med næste tog og stod yderst ved døren, derfor så han godt, at kontrolløren stod på perronen; klar til at gå ind i toget på Kastrup Station (havde han vidst at han snød, var han stået af),

at han viste ham sit klippekort. Metro stewarden oplyste, at han manglede én zone. Han forsøgte at forklare, at der manglede zoneoversigter på Amagerbro Station samt, at han havde kontaktet sin nabo, der så måtte have givet ham fejlagtige oplysninger. Metro Stewarden lyttede overhovedet ikke til ham, og krævede i stedet at se legitimation,

at de sammen stod af på Lufthavnen Station, hvor Simon stod og ventede på ham. Simon tilbød, at han kunne få en ekstra zone, da han havde klippet 4 zoner fra Nørreport station. Det afviste metro stewarden og oplyste til Simon, at han ikke skulle blande sig i sagen. Metro stewarden har i sine optegnelser anført "anden pax, som ikke umiddelbart virkede som om de var sammen, tilbød 1 zone han havde i overskud". Hvordan han har fået den opfattelse er ganske uforståeligt, da Simon gav klageren et kram på perronen og spurgte, om han var klar til ferie. Hvorefter det går op

for ham, at klageren var under skarpt opsyn af en steward. Herefter rækker Simon sit klippekort til stewarden og oplyste, at han havde en ekstra zone, og at klageren bare kan bruge den. Dette bliver som sagt afvist,

at sagen er ekstra ærgerlig, for havde han nået samme tog som Simon, havde de tilsammen haft det nødvendige antal zoner, og så var han slet ikke havnet i denne uheldige situation,

at Metro Service henviser (som en papegøje) igen og igen til, at det er passagerens ansvar at have gyldig billet. Han er sådan set helt enig, men kan blot tilføje, at det er Metro Services ansvar at sikre, at de nødvendige oplysninger er til rådighed for passagerne, så de kan orientere sig korrekt, så de kan have en korrekt billet. Det er så let for Metro Service at fremføre de mange muligheder, man har for at orientere sig på perronen. Metro Service stiller store krav til deres pasagerer. Der af egen drift skal kende disse mange muligheder,

at Metro Service naturligvis mener, at han som passager med kufferter burde have flyttet sig rundt på en overfyldt perron og spejde efter zonekort og opkaldspunkter! Om nødvendigt at tage elevatoren til næste etage og fortsætte sin søgning der! Men klart, han har da bestemt lært noget af denne situation. Hvis han havnede i samme situation i morgen, ville han naturligvis, med den viden han har nu, handle anderledes, end han gjorde 1. juli 2012. Nu ved han jo, at han kan ringe til Metroens Kundeservice, kigge på zonekort i toget osv. Det vidste han bare ikke, da han stod i situationen sidste år. Hvorfor henviser Metro Service ikke til disse muligheder på klippekortautomaterne?

at Metro Service fremfører i deres svar: "Det er naturligvis beklageligt, at der er nogle der har fjernet de pågældende klistermærker med zoneoversigten fra to klippeautomater. Problemet ses fra tid til anden, og vi opsætter nye så hurtigt, som vi bliver opmærksomme på det",

at han kan oplyse, at han gjorde den pågældende steward tydeligt opmærksom på problemet gentagne gange, da han fik kontrolafgiften. Han fremførte også, at stewarden burde videregive oplysning om problemet til rette vedkommende hos Metro Service, da andre passagerer jo kunne havne i samme uheldige situation som ham,

at 8 dage senere, efter hjemkomst fra ferien, var han igen på Amagerbro Station, hvor han kunne konstatere, at der fortsat ikke var opsat zoneoversigter på de pågældende klippekortautomater. Han var de efterfølgende dage derned og kiggede hver dag. Der blev opsat nye zoneoversigter tre dage efter, at han har indgivet en skriftlig klage over sin kontrolafgift,

at han mener, at zonekortene ved klippekortautomaterne må være det vigtigste informationspunkt på stationen. Det er her man kan orientere sig, inden man klipper på sit klippekort. Hvordan Metro Service kan tillade, at disse oplysninger mangler i næsten 3 uger (måske mere), forstår han ikke. Det må antages, at Metro Service har personale på stationerne hver dag, som enkelt og hurtigt burde kunne løse problemet, hvis nogen har fjernet zoneoversigterne,

at som passager kan han ikke undgå at få den tanke, at de manglende zoneoversigtskort er en pengemaskine for Metro Service, da passagerer så uforvarende kan havne situationen, hvor de har stemplet for lidt og dermed blive pålagt en kontrolafgift. Hvis de som ham orker at klage, kan de få den uendelige gentagelse fra Metro Service: "Det er passagerens ansvar at have gyldig billet",

at det kan således undre, at der ingen registreringer har været i Metro Service Logbog eller SAP. Måske Metro Service bør stramme op på procedurerne, hvis udstyret checkes to gange dagligt?

at Metro Service tidligere har anført, at de gennemgår alle automater to gange dagligt. Han gjorde naturligvis også den pågældende steward tydeligt opmærksom på problemet, da han fik kontrolafgiften. Alligevel har der ikke været indberettet noget i Metro Service systemer,

at han igen godt vil understrege, at han er et hæderligt og ærligt menneske. Han har aldrig med overlæg snydt nogen. Det kan alle i hans omgangskreds bekræfte. Han bliver derfor meget indigneret over, at han gentagne gange i sagsforløbet med Metro Service direkte eller indirekte anklages for at lyve. Det er i hans optik yderst usympatisk, hvis det pr. automatik er sådan Metro Service opfatter deres kunder,

at hvis Metro Services såkaldte procedurer vedrørende indberetning af fejl ved stempelautomater fungerede efter hensigten, havde der været mindst en indberetning fra den steward, han mødte i metroen sidste år. Herudover burde der være mindst 14 indberetninger for kontroller den efterfølgende uge (2 pr. dag), samt

at metadata på billederne kan forhåbentlig bevise, at billederne er taget, på den dato han har oplyst, men at han er bortrejst pt. og opholder sig i udlandet uden sin pc de næste uger, så han desværre ikke har desværre mulighed for at finde billederne frem før klagebehandlingen, så han kan fremvise "bevismaterialet".

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

at klageren har modtaget en kontrolafgift, da han havde klippet 1 zone for lidt, på en rejse fra Amagerbro (zone 1) til Lufthavnen (Zone 4). Dette er en rejse på 3 zoner – klageren havde stemplet en gang på et 2-zoners klippekort,

at klageren anfører, at zoneoversigten på begge klippemaskiner var fjernet, hvorfor han ikke kunne orientere sig. I stedet vælger han at ringe til en nabo, der angiveligt mener at vide at der er 2 zoner. Det er naturligvis beklageligt, at der er nogle der har fjernet de pågældende klistermærker med zoneoversigten fra to klippeautomater. Problemet ses fra tid til anden, og vi opsætter nye så hurtigt som vi bliver opmærksomme på det. Ligeledes beklageligt er det, at klageren vælger at ringe til en nabo, i stedet for at benytte et af de mange opkaldspunkter på stationen. Ved at benytte opkaldspunktet, kunne han have fået en kvalificeret medarbejder i tale, der kunne have givet ham korrekte anvisninger,

at udover zoneoversigten på selve klippeautomaterne, findes der en informationstavle på hver station. Af denne fremgår zoneoversigten, som følger:

METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsmål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejs rute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

Billetter / klip til	Gyldighed
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

BILLETINFORMATION

Billetmaskinen sælger billetter til rejser i hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne.

Der er fri omstigning mellem Metro, andre tog og busser, så længe billetten er gyldig.

Cykler

Cykler må ikke medtages på hverdage mellem kl 07-09 og 15.30-17.30. Gælder dog ikke i juni, juli og august.

Kontrolafgift

Manglende billet eller kort koster DKK 600

YDERLIGERE INFORMATION

Infoknappen på billettautomaten

at klageren til Ankenævnet skriver, at "perronen var proppet med mennesker", men efter Metro Services opfattelse er dette argument ikke en rimelig undskyldning for at rejse med forkert/utilstrækkelig billet, da der som ovenfor beskrevet, er andre informationstavler tilgængelig på stationen. Endvidere er der ombord på togene friser, der viser zonegrænserne,

at på Amagerbro station er der 7 klippekortsmaskiner – 2 på perron niveau, og 5 på mellemniveauet,

at det naturligvis er beklageligt, hvis der på 2 klippekortsmaskiner har manglet de omtalte zoneoversigter. Som tidligere nævnt opleves problemet i perioder, og nye genopsættes så hurtigt som man bliver opmærksomme på det – det er jo en forudsætning at være vidende om det, førend der kan reageres. Når stewards rapporterer manglende zoneoversigter til kontrolrummet, registreres henvendelsen i kontrolrummets logbog og i SAP - og der udsendes vedligeholdelsespersonale til klippeautomaten for at opsætte ny zoneoversigt, og tjekke at maskinen ellers er OK. Metroens stewards medbringer ikke sådanne oversigter. Det har ikke været muligt at få klagerens påstand om manglende zoneoversigter dokumenteret – der findes i perioden 1. juni 2012 til 30. juli 2012 ingen registreringer i kontrolrummets logbog eller i SAP om, at der har manglet zoneoversigter på Amagerbro station. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at stewards 2 gange i døgnet tjekkede samtlige stationers udstyr, og rapporterede fejl og mangler ind til kontrolrummet,

at klageren ikke har gjort fuldt tilstrækkeligt for at finde ud af hvor mange zoner rejsen kostede, idet der på stationen og i toget er rig muligheder for at orientere sig om zonerne. Se endvidere tidligere afgørelse i sag 2011-0232, hvor klageren kun forsøger 2 automater, og derefter vælger at stige ombord – samt 2012-0055 hvor klageren mener ikke at kunne læse zonekortet, grundet grafitti,

at der på Amagerbro Station er zoneinformationer på: Klippekortsmaskinerne (7 stk.), informationsvæggene på perronen og billetmaskinerne,

at i togene er der både opkaldspunkter ved hver dørsæt samt friser, der viser zonegrænserne (Se nedenstående):

at hertil kommer muligheden for at benytte de opkaldspunkter, der sidder på stationen – både på perronen og på mellemniveauet – på sidstnævnte sidder endvidere en infotavle med Trafikinfor- mation, hvorfra nedenstående er "sakset":

METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsmål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

Billet / klip til	Gyldighed
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

BILLETINFORMATION

Billetmaskinen sælger billetter til rejser i hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne.

Der er fri omstigning mellem Metro, andre tog og busser, så længe billetten er gyldig.

Cykler

Cykler må ikke medtages på hverdage mellem kl 07-09 og 15.30-17.30.
Gælder dog ikke i juni, juli og august.

Kontrolafgift

Manglende billet eller kort koster DKK 600

YDERLIGERE INFORMATION

Infoknoppen på billetautomaten

FARE ZONES

How to purchase tickets for Greater Copenhagen:

- The red zone on the map shows where you are now.
- Find your destination zone.
- Check the chart to find the number of fare zones your ticket needs to be valid for.
- The most expensive fare zone decides your fare.
- The minimum fare is a 2-zone ticket.

Children under 12 years travel free on buses, Metro and other trains within the metropolitan area when accompanied by an adult. The limit is two non-paying children per adult.

Tickets / punched ten-trip travelcards for	Validity period
2 and 3 zones	1 hour
4, 5 and 6 zones	1.5 hours
7, 8 and all zones	2 hours

TICKET INFORMATION

Tickets and ten-trip travelcards are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for destinations in Denmark and Scania in Sweden.

A valid ticket allows you to transfer between the Metro, other trains and buses.

Bicycles

Bicycles are not permitted Mon-Fri 7-9 am and 3:30-5:30 pm. These restrictions do not apply in June, July and August.

Penalty

Travelling without a valid ticket: DKK 600

FURTHER INFORMATION

Press the Infobutton on the ticket vending machine

at klageren havde travlt, fritager ikke klageren for at søge den nødvendige information, eftersom metroen den pågældende søndag eftermiddag kørte med 6 minutters interval mod Lufthavnen. Klageren har yderligere haft mulighed for - efter ombordstigning - at sikre sig at hans billet dækkede det nødvendige antal zoner, og dermed var gyldig hele vejen til Lufthavnen, enten ved brug af opkaldspunktet eller ovenstående friser,

at klageren vælger at søge information hos en nabo, er hans eget valg. Metro kan ikke bebrejdes for fejlagtig information fra klagerens nabo, men blot henviser til al den tilgængelige information på stationen,

at klageren endvidere undrer sig over, hvorfor stewarden ikke accepterer de ekstra zoner, klagerens ven tilbød på perronen, efter klagerens ankomst til Lufthavnen. Jf. Metroens rejseregler, skal man have gyldig billet til hele rejsen, og kunne fremvise gyldig rejsehjemmel forlangende,

at jf. klagerens bemærkning, har de ikke rejst sammen, og der er ved kontrol derfor heller ikke blevet gjort opmærksom på dette. Med henvisning til ovenstående, er det forhold, at 3. person

står klar på slutdestinationen med ekstra klip, ikke tilstrækkeligt for at opfylde kravet op at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og ikke tilstrækkeligt for at benytte reglen om dele-zoner,

at klageren afslutningsvis skriver, at "det er så let for Metro Service at fremføre de mange muligheder, du har for at orientere dig på perronen. Metro stiller store krav til deres passagerer. " Metroen er et selvbetjeningssystem, hvorfor der er krav til passagererne om selv at sikre gyldig rejsehjemmel. Med anvisninger ønskes det at påpege, at det ikke er meget, der skal til, for at søge den nødvendige information, samt

at klageren kalder de manglende zoneoversigtskort for en pengemaskine, kan på det kraftigste afvises – denne udtalelse må stå for klagerens egen regning.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har spurgt Metro Service om følgende: "

- 1) Hvor lang tid efter udstedelsen af en kontrolafgift, er denne registreret i Metro Services system? Sker der en (automatisk) opkomling og overførelse af kontrolafgiftens oplysning til Metro Services kundebehandlings-system, så snart kontrolafgiften er udskrevet, således at en evt. henvendelse på en netop udskrevet kontrolafgift, er muligt for personalet i Metro Service at behandle?
- 2) Hvorledes registreres telefoniske henvendelse vedr. en specifik kontrolafgift? "

Metro Service har svaret: "

- Ad. 1: Kontrolafgiften overføres fra PDA til central server i løbet af ca. 20-25 minutter. Herefter er det muligt – manual – at starte en importproces, der overfører kontrolafgiften til Kundeservice CRM-system.
- Ad. 2: Telefoniske henvendelser vedr. en specifik henvendelse, registreres som en logbog på kundens sag, såfremt der aftales noget, eller kunden har noget at tilføje. Telefoniske henvendelser, hvor kunden blot ringer op og meddeler generel utilfredshed med en kontrolafgift, registreres ikke nødvendigvis.

I klagesagen er der kun registreret én telefonisk log:

Dato	22-11-2012
Dialogform	Telefon
Vedr.	Kontrolafgift
Titel	2
Emne	anker
Forfatter	sec
Nøgleord	
Complaint id	

Bemærkninger

har anket pr. mail- siger han aldrig har fået at vide at vores mail var lukket ned.
Har fået lov til at gå på hjemmesiden.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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":**Reglen om "dele-zoner"**

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort (herunder mobilbilletter og -klippekort), når de rejser sammen. Bare to ting er opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Om tilkøbsbilletter:**Tilkøbsbillet**

Ved rejser ud over to zoner kan man enten købe en samlet billet ved rejsens begyndelse eller købe tilkøbsbillet(ter) til den gyldige billet.

Hvert 1-zones tilkøb udvider gyldighedsområdet med en zoner. Køb af sammenlagt ni zoner giver ret til rejser i alle zoner i Hovedstadsområdet.

Tilkøbsbilletter skal købes, inden grundbilletten udløber, og i grundbillettens gyldighedsområde eller i den zoner, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Det er afmærkningen på grundbilletten, der afgør den samlede billets gyldighed. Man kan købe tilkøbsbillet til klippekort efter samme regler, som er nævnt ovenfor.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrol i zone 04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet klageren alene havde klippet ét klip på et 2-zoners klippekort, til en rejse der krævede 3 zoner. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren i den givne situation havde rig mulighed for at orientere sig om antal zoner både på stationens info-tavler samt på stationens yderligere 5 klippemaskiner. Yderli-

gere kunne klageren have anvendt de på stationen tilgængelige opkaldspunkter fremfor at have ringet til en nabo.

Klageren havde endvidere ombord på metroen mulighed for at se rejsens zoner på de i toget opsatte friser, der viser metroens stationer og zoner. Klageren kunne dermed, idet han havde sin telefon med, via SMS havde købt en tilkøbs-billet til den manglende zone. Yderligere havde klageren mulighed for at stige af metroen inden indrejsen i zone 04 og købt tilkøbsbillet på en station i zone 03.

Ankenævnet bemærker, at der i øvrigt var tale om en planlagt rejse til Lufthavnen, hvorefter klageren havde mulighed for inden afrejse hjemmefra at undersøge det rette antal zoner på Rejseplanen.dk.

Ankenævnet bemærker videre, at reglerne om "dele-zoner", finder anvendelse, når rejsen foretages sammen.

På baggrund af det ovennævnte er det ankenævnets opfattelse, at klagerens manglende gyldige rejsehjemmel alene beroede på hans egne forhold.

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

Ankenævnet bemærker, 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.

Hvis Metro Service ligger inde med klagerens klippekort, således som klageren har gjort gældende, skal dette returneres.

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. september 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved