

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0241**Klageren:** XX
2765 Smørum**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. + 100 kr. i rykkergebyr for manglende zone på periodekort.**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 4. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 30. august 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren, som er indehaver af et periodekort med zonerne 01-02-31-42 og 53, rejste den 4. marts 2013 fra sin bopæl i Smørumnedre til Ørestad station.

Rejsen kræver ved brug af billet eller klippekort 5 zoner, mens rejsen ved brug af periodekort kræver, at zonerne dækker 01-02-03-31-42 og 53.

Ifølge klageren undersøgte han to gange på www.Rejseplanen.dk inden afrejsen, hvor mange zoner han skulle bruge til turen, og var af den opfattelse, at han kunne anvende sit periodekort på 5 zoner til rejsen.

Kl. 16:19 efter DR-Byen, hvor zonen skifter til zone 03, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekortet.

Klageren anmodede den 4. marts 2013 om annullering af kontrolafgiften, og gjorde ovenstående gældende, samt at han i kontrolsituationen tilbød at købe en tillægsbillet, idet han på daværende tidspunkt befandt sig i en gyldig zone. Han klagede desuden over dårlig vejledning.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 23. april 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at klagerens periodekort ikke var gyldig i den zone, som han blev billetteret i.

Den 21. maj 2013 kontaktede klageren igen Metro Service, idet han havde modtaget en betalingspåmindelse, men endnu ikke havde modtaget en afgørelse.

Metro Service har oplyst, at brevet af 23. april 2013 ikke er kommet retur til dem.

Skærmsprint fra Rejsekort prisberegner indsendt af klageren:

The screenshot shows the 'Beregn din pris' (Calculate your price) page on the website www.rejsekort.dk. The page is titled 'Beregn pris for en enkelt rejse' (Calculate price for a single journey). It includes a sidebar with navigation links and a main form with the following fields:

- From: Smørum (zone TH 53)
- To: Brested (metro) (zone TH 03)
- Date: 30 sep 2013, Kl. 12:59
- Card type: Voksen - Rejsekort personligt
- Service level: Standard

The calculated price for one journey (5 zones) is 24,40 kr. A note below states: 'Mængderabat gives ikke for rejser inden for Hovedstadsområdet. Du får 20% rabat når du rejser på det valgte tidspunkt. Rabatten er medregnet i prisen. Se hvordan prisen er regnet ud.'

Fra www.Rejseplanen.dk:

Rejsekort priser

Korttype:

Pris for én rejse

Pris: **30,50 kr**

Rabattrin opdateres hver gang du rejser. Du kan få et vejledende rabattrin oplyst på <http://selvbetjening.rejsekort.dk> eller ved at henvende dig til rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Hvis du vil være sikker på hvilket rabattrin dit rejsekort er på, skal du checke ind & ud, og umiddelbart efter bruge en rejsekortautomat til at se dit rabattrin.

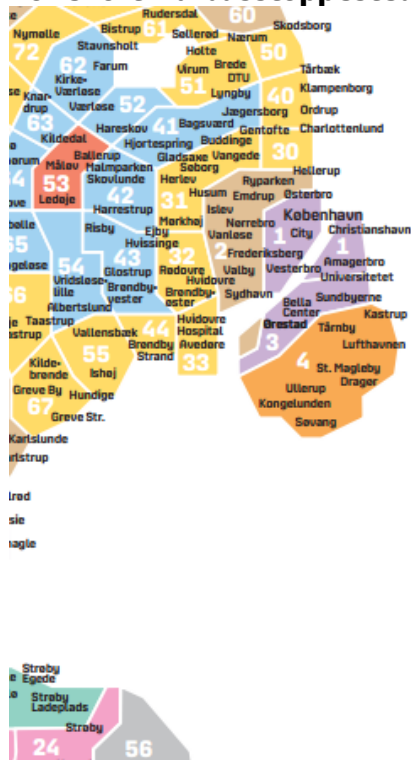
[Se hvordan prisen er regnet ud](#)

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	5		60,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	5	Violet	30,50 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 3 31 42 53	Personligt	900,00 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.

Zonekort fra busstoppested i zone 53:



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

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.

Klippekort:

Farvezone	Voksen								Barn	
	2	3	4	5	6	7	8	Alle	2	3
2	1 klip*								1 klip	
3		1 klip*								1 klip
4	2 klip		1 klip*						2 klip	
5				1 klip*						2 klip
6	3 klip	2 klip			1 klip*				3 klip	2 klip
7	4 klip		2 klip			1 klip*			4 klip	
8	5 klip	3 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*	5 klip	3 klip
Alle	5 klip	3 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	5 klip	3 klip



Zonekort Metro

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

at det er umulig, at gennemskue Hovedstadens uduelige rejseoplysninger. Selvom han tjekkede to gange og var OVERBEVIDST om, at han rejste med korrekt rejsehjemmel - viste det sig desværre ikke at være sagen,

at han har indtrykket af at Metro Service jo nærmest ikke har orket at se på hans klage, men henvist til ankenævnet,

at der er mange ting, der vækker hans utilfredshed - bl.a. at der står på Rejseplanen.dk at det er 5 zoner, og han har 5 zoner på sit periodekort. Han tjekkede Rejseplanen igen og noterede sig, at det ER 5 zoner fra Smørumnedre mod byen og videre mod Amager - hvor han ofte har rejst til. Markeringen er med blå farve og dobbelttjekket tog han mod Fields, hvor en gruppe unge studerende afventede hans frivillige hjælp,

at overraskelsen var stor, da han blev taget uden nok zoner for turen, som han jo både på kort og i Rejseplanen har fastgjort til 5 zoner,

at overraskelsen blev endnu større, da han opdagede, at der er 6 zoner, fordi man har periodekort. - meget ugenomsigtigt,

at han synes lige, at man skal ligge mærke til, at markeringen af zonerne er meget uheldig - farverne veksler med zoner rundt i byen - men IKKE mellem zone 01 og 03 og meget uheldigt for ham ligger 03 tallet op ad 31 (3 31) og dermed heller ikke just nemt at afkode - men da det jo HØJT og tydeligt står 5 zoner tæller han jo ikke.. og regner jo ikke med, at der pludselig er en forskydning på en zone,

at han vil henvise til, at Metro Service kan tjekke hvor mange billetter, periodekort mm. han har købt via sin telefon - samtidig vil han også bede Metro Service om at tjekke, om han er blevet taget før, men han kan oplyse om, at det er han IKKE - heller ikke i S-toget eller bus, samt

at han bestemt mener, at han har handlet i god tro og blev meget forbavset, da han pludselig blev bedt om tillæggsbillet - han er helt afklaret med, at snydere skal betale, men dem som hver dag benytter den kollektive trafik og betaler for det, skal behandles med respekt OG så burde gennemsigtigheden være meget tydeligere.

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 Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

at klageren er billetteret mellem DR-Byen og Ørestad station, og dermed i takstzone 03. Til stewarden fremvises som rejsehjemmel, et periodekort indeholdende takstzonerne 01, 02, 31, 42 og 53. Da klageren er i takstzone 03 – og dermed uden for periodekortets gyldighedsområde – udstedes en kontrolafgift,

at klageren henviser til, at informationen på www.rejseplanen.dk er meget forvirrende.

I vedhæftede eksempel "Info fra rejseplanen", er der taget udgangspunkt i en rejse fra klagerens adresse til Ørestad st.

Under priser for rejsen fremkommer nedenstående:

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	5		60,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	5	Violet	30,50 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 2 3 31 42 53	Personligt	900,00 kr	periodekort 30 dage

at eftersom klageren rejser på et periodekort, skal han forholde sig til de 6 zoner, der er markeret ovenfor i den røde cirkel. Af disse 6 zoner har klager kun de 5. Henset til dette, mener Metro Service at informationerne på www.rejsekort.dk er fuldt ud tilstrækkeligt tydelige,

at i sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren om farverne på zonekortet. Dette er ikke relevant i det konkrete eksempel, hvor klageren jo netop har checket prisen på www.rejseplanen.dk – og her er der ikke angivet nogle farver, men derimod i klar tekst, at der skal benyttes følgende zoner til rejsen: 01- 02 - 03 -31 – 42 og 53,

at det er naturligvis beklageligt, hvis man som passager evt. får læst forkert, og dermed modtager en kontrolafgift. Men efter Metro Services overbevisning er vejledningen på www.rejsekort.dk tilstrækkeligt tydelige, hvorfor kontrolafgiften på 750 kr. fastholdes,

at det af klageren fremsendte billede er IKKE fra www.rejseplanen.dk, men derimod fra prisberegneren på www.rejsekort.dk,

at Rejsekort prisberegning sker efter det såkaldte ringzoneprincip, hvor der betales for zoner, i modsætning til periodekort, hvor prisen er højt rabatteret, og hvor man kun må rejse i de konkrete zoner der fremgår af stamkortet,

at opmærksomheden henledes på, at det af prisberegneren fremgår at prisen er vejledende:

Om prisen

Prisen for rejsekort varierer med

- det tidspunkt, du rejser på,
- din korttype
- om du rejser på standard eller første klasse
- hvor hyppigt du rejser

Prisen, du får vist her, er vejledende.

Du kan se detaljeret beskrivelse af, hvordan en pris bliver udregnet [her](#).

samt

at eftersom klager ikke har benyttet et rejsekort, burde han i stedet have benyttet www.rejseplanen.dk, hvor de korrekte priser for de forskellige typer rejsehjemmel fremgår.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende den 27. maj 2010 i en sag om, hvorvidt en afgørelse fra en offentlig myndighed kunne anses for at være kommet frem til borgeren den følgende dag:

"I sager uden for retsplejen er kravene til beviserne for at et brev fra en myndighed må anses for at være kommet frem dagen efter afsendelsen, ifølge praksis noget mere lempelige. Myndigheden kan løfte bevisbyrden ved for eksempel at:

- redegøre for myndighedens rutiner for postafsendelse,
- fremlægge kopi af det afsendte brev,
- fremlægge journalnotat eller postliste hvor det fremgår hvornår brevet er afsendt,
- undersøge om og i givet fald hvornår eventuelle andre parter eller myndigheder har modtaget deres version af brevet,
- redegøre for at brevet til borgeren ikke er returneret til myndigheden, og/eller
- undersøge om er i perioden omkring afsendelsen har været uregelmæssigheder i postbesørgelsen i det pågældende område.

Jeg henviser til Ugeskrift for Retsvæsen 2000, s. 1771 H, Ugeskrift for Retsvæsen 2005, s. 1256 H, og Ugeskrift for Retsvæsen 2007, s. 2791 H, og Folketingets Ombudsmands beretning for 2004, s. 425 ff*.....

Ved min vurdering har jeg lagt stor vægt på at domstolene, herunder Højesteret, de seneste 10 år flere gange har haft lejlighed til at tage stilling til hvilke krav der stilles til beviset for at offentlige myndigheders breve er kommet frem til adressaten. I ingen af de sager der har været forelagt domstolene, har domstolene tilsidesat det systembevis som myndighederne har ført for at brevet anses for at være kommet (rettidigt) frem.

Ingen af de sager som har været forelagt domstolene i den seneste 10-årige periode, har vedrørt sager hvor klagefristen kun har været overskredet med én dag. Den generelle beskrivelse af retstilstanden er imidlertid, som jeg har anført ovenfor, at breve som er sendt med A-post, normalt anses for at være kommet frem dagen efter at de er afsendt."

Metro Service har adspurgt oplyst, at brevet til klageren af 23. april 2013 ikke er kommet retur til dem.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 750 kr. for voksne.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Det følger af indklagedes rejseregler, at passageren skal have gyldig billet eller kort til rejsen.

Klageren kunne ved kontrol i zone 03 ikke forevise gyldig billet, idet hans periodekort ikke dækkede zone 03. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som er anført af kunden ved købet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for kortets gyldighed, men derimod de specifikke zoner.

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.

Det af klageren anførte om, at han ved at søge rejsen på www.rejseplanen.dk, og at det dér fremgår, at man skal have billet til 5 zoner, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren har misforstået oplysningerne og har kigget under "billet" og "klippekort".

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

Metro Services afgørelse af 23. april 2013 er sendt med PostDanmark til klagerens folkeregisteradresse og er efter det oplyste ikke kommet retur til Metro Service. Rykkerskrivelsen sendt til samme adresse er ifølge klageren modtaget af ham.

Henset hertil og til udtalelsen fra Folketingets Ombudsmand finder ankenævnet, at det kan lægges til grund, at afgørelsen af 23. april 2013 efter al sandsynlighed er kommet frem til klagerens folkeregisteradresse.

Da klageren ikke overholdt betalingsfristen, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse i maj 2013.

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. + 100 kr. rykkergebyr i alt 850 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. januar 2014



Tine Vuust
Nævnensformand