

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0247**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. grundet for få zoner på sms-billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 14. august 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 3. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 14. august 2013 med mellem Lergravsparken station i zone 01 og Glostrup Hospital i zone 43. I alt krævede rejsen billet til 4 zoner; 01 -02 -32 og 43. Rejsen foregik først med metro, dernæst S-tog og til sidst bus. Turen hjem modsat.

På vejen ud til Glostrup Hospital kl. 06:28 købte klageren en SMS-billet til 4 zoner, men på tilbage-rejsen købte hun kl. 16:24 en SMS-billet til 3 zoner. Ifølge klageren fordi hun havde fået oplyst dette antal zoner af buschaufføren, men hun havde også undret sig, idet hun havde anvendt 4 zoner på udrejsen.

Kl. 17:12 mellem Christianshavn og Lergravsparken station var der kontrol af klagerens rejse-hjemmel, og idet hun manglede én zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Der er på kontrolafgiften foruden billet-typen, ikke noteret nogen kommentarer.

Den 14. august 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften. Her gjorde hun gældende, at hun ikke havde forsøgt at snyde, men handlet ud fra de oplysninger, hun havde fået af buschaufføren.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 28. august 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet, regler for anvendelse af zonekortet samt mulighed at modtage hjælp ved anvendelse af de gule opkaldspunkter på billetautomaterne.

Udskrift fra Unwire. Billet fra Lergravsparken:

13. august 2013, 06:28:16	Billet bestilt	←	Lergravsparken 4 voksen
13. august 2013, 06:28:16	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 4 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 48 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
13. august 2013, 06:28:23	Validerings SMS modtaget	→	
13. august 2013, 06:28:31	Billet venter	←	JA
			Gyldig fra 06:28 13.aug.2013 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 4 zoner (V-GT7) Udløber 08:13 13.aug.2013 Hovedstadsområdet

Udskrift fra Unwire. Billet fra Glostrup Hospital:

13. august 2013, 16:24:13	Billet bestilt	←	Glostrup hospital 3 voksen
13. august 2013, 16:24:13	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 43 i Hovedstadsområdet. Pris 36 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
13. august 2013, 16:24:29	Validerings SMS modtaget	→	
13. august 2013, 16:25:17	Billet venter	←	JA
			Gyldig fra 16:24 13.aug.2013 1 Voksen Billet Fra zone 43 i 3 zoner (V-CP7) Udløber 17:54 13.aug.2013 Hovedstadsområdet

Zonekort zone 43:



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

at hun den 13. august 2013 skulle fra Glostrup hospital til Lergravsparken station. Hun købte sin billet via mobil. Turen foregik pr. bus, S- tog og metro.

at med rådgivning fra personalet, chaufføren, fik hun at vide, at der fra Glostrup til hovedstadsområdet var tre zoner, hvilket undrede hende, idet hun på vejen ud til Glostrup fra hovedstadsområdet, samme dag, købte fire zoner. Hun gik dog ud fra, at chaufføren har ret og spurgte ikke videre indtil det,

at da hun i metroen modtog en kontrolafgift, blev hun af stewarden rådet til at klage, da de godt kunne se, at hun blev meget overrasket over afgiften,

at det er tydeligt, at hun ikke har forsøgt at snyde, da hun havde købt en fire-zoners billet fra hovedstaden til Glostrup, og at hun var af den overbevisning, at chaufføren havde vejledt hende korrekt,

at hun ikke har oplyst, hvilken bus hun kørte med, da hun tager denne tur flere gange om ugen og der går flere forskellige busser ned til Glostrup station fra Glostrup hospital. Hun var derfor ikke opmærksom på, hvilken af busserne hun tog. Der kan enten være tale om bus 300S, 500S og 149,

at hun normalt rejser med rejsekort, men havde glemt det denne dag, og hun er derfor ikke vant til at tælle zonerne. Derudover er hun for nylig flyttet til København, så derfor har hun ikke kendskab til systemet med zonerne,

at selvfølgelig er det hendes eget ansvar at have styr på zonerne, men da hun af flere forskellige havde fået at vide, at der kan være forskelle på antallet af zoner, spurgte hun chaufføren på vej hjem og fik at vide, at der var tre zoner til sin destination, samt

at årsagen til, at hun ikke har uddybet rejsen detalje mere præcist i sin klage til metroselskabet er, at man kun har 500 tegn til rådighed, når man klager. Dette gør det svært, at udforme og forklare en detaljeret beskrivelse af situationen.

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 i den konkrete sag har klageren kørt fra Lergravsparken station til Glostrup Hospital om morgenen, og her købt en SMS-billet til 4 zoner. Lergravsparken ligger i takstzone 01 og når klageren skal rejse til Glostrup Hospital, kræver dette ganske rigtig 4 zoner,

at klageren på hjemvejen vælger at købe en SMS -billet til 3 zoner, og klageren nedlægger påstand om at have fået af vide af buschaufføren om antallet af zoner,

at det ikke fremgår ikke af klagerens anke, om chaufføren oplyser dette på foranledning af et spørgsmål, eller hvorfor klageren vælger at spørge chaufføren, når nu hun var bekendt med antal-

let af zoner fra morgenens rejse. Klageren har ej heller oplyst, hvilken buslinje hun kørte med – eller andet, der har kunnet identificere chaufføren,

at til gengæld hæfter Metro Service sig ved klagerens formulering ”..at der fra Glostrup til hovedstadsområdet er 3 zoner”. Glostrup er jo en del af hovedstadsområdet, og forudsætningen for at få et klart svar, er at man stiller et præcist spørgsmål, som f.eks. ”Hvor mange zoner er der fra Glostrup Hospital og til Lergravsparken st.”,

at hvis en chauffør skulle have sagt, at der er 3 zoner (hvilket ikke virker sandsynligt da chaufførerne alle er certificerede, og medbringer et zonehæfte over samtlige 97 takstzoner), og da klageren undrer sig over dette jf. de 4 zoner fra om morgenen, havde klageren haft mulighed for at undersøge dette, ved følgende lejligheder: Omstigning til S-tog på Glostrup station eller ved omstigning til Metro, samt

at klageren hævder at have forespurgt en buschauffør, uden at oplyse som minimum hvilken buslinje, retning og tid der er tale om, fratager Metro service muligheden for at efterprøve klagerens påstand.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrol i zone 01 kun forevise en SMS-billet til 3 zoner købt i zone 43. Klageren manglede derved én zone og kunne således i kontrolsituationen ikke vise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klageren i forbindelse med købet af sms-billet modtog fejlagtig rådgivning fra chaufføren om antal zoner.

Ankenævnet bemærker, at klageren har oplyst, at hun forespurgte chaufføren om zoner "fra Glosstrup til Hovedstadsområdet". Det kan derfor ikke udelukkes, at det var baggrunden for chaufførens oplysning om 3 zoner. Det beroede således på klagerens eget forhold, hvis hun på den baggrund modtog vejledning om at købe billet til 3 zoner.

Klageren har endvidere gjort gældende at "hun undrede sig" over, at turen tilbage kun krævede 3 zoner, idet hun samme morgen havde anvendt 4 zoner til samme strækning. Ankenævnet finder, at klageren derved burde have reageret over for chaufførens oplysning.

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

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved