

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0296

Klageren: XX
2830 Virum

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for klip på børneklippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 13. juni 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. september 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren er indehaver af et periodekort til zonerne 01 - 02- 30 - 41 og 51. Hun rejste den 30. maj 2013 med metroen til Lufthavnen i zone 04.

Ifølge klageren stemplede hun ved en fejl én gang på et 2-zoners børneklippekort i stedet for på et 2-zoners voksen klippekort.

Mellem Femøren station i zone 03 og Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Idet klageren ikke kunne vise gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Som begrundelse er der på kontrolafgiften noteret "voksen på børnekort".

Den 13. juni 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende at de to klippekort, der begge er blå, er lette at forveksle.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 19. september 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at voksne ikke kan anvende børneklippekort, idet mængderabat kun kan ske ved køb af 10 rejser, og hvis det var tilladt for voksne at klippe dobbelt på børneklippekort, ville rabatten allerede forekomme ved 5 rejser.

Billede indsendt af klageren:



Zonekort Metroen:



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

at hun fik en kontrolafgift, hun ved en fejl havde klippet et klip på et børnekort i stedet for et voksenkort,

at hun havde gyldig billet til turen indtil zone 01 og manglede 2 zoner,

at børnekort og 2-zonerskort er helt ens undtagen teksten. Samme farve og form. Det er derfor meget let at forveksle dem,

at sagsbehandlingstiden har været helt urimeligt lang (flere måneder),

at hun ikke forstår, hvorfor Metro Service skriver deres svar i et brev og ikke svarer pr. mail,

at det er korrekt, at de 2 kort i skarp belysning liggende ved siden af hinanden godt kan skelnes fra hinanden, men forskellen er ikke tydelig i normal belysning, men skal i hvert fald med hendes syn, som hun anser for normalt, kigge en ekstra gang på kortene for at se, hvad der er hvad. Resten af kortsystemet er opbygget med kort, der er lette at skelne fra hinanden, da farverne på de enkelte kort er helt forskellig,

at hun med nogen besvær har fundet den "folder" som Metro Service refererer til. Hun fandt den efter at have brugt lang tid på at søge den på www.m.dk. Det er ikke let at forstå eller komme igennem denne servicepjece, især ikke når man ikke er dansk statsborger og dansk ikke er ens modersmål

at hun i øvrigt ikke ved, hvor reglen er slået op på stationerne. Hun har aldrig set den. Men hun er sikker på, at den står der et eller andet sted, når Metro Service siger det,

at hun ikke synes at det er et særligt relevant argument eller specielt nødvendigt at referere til, da det er en selvfølge, at man skal have en gyldig billet. Hun har også forsøgt at have dette, men desværre har hun svært ved at kende billetterne fra hinanden,

at hun fastholder, at det er helt undskyldeligt at hun ikke have gyldig billet, og at hun ingen intention havde om at snyde,

at som tillæg til sit periodekort skal hun bruge 2 zoner for at komme til lufthavnen,

at hun tog et kort, der tydeligt er markeret 2 zoner, og som er blått som et 2-zonerskort. Farvenuancen er lidt lysere, men forskellen er lille og den såkaldte skravering er endvidere holdt i næsten samme farve som resten af kortet, hvilket heller ikke gør det lettere at kende forskel. Kortudstederen må have en pligt til at sørge for, at det er let at kende forskel på kortene for brugeren. Det kan ikke være meningen, at man skal stille sig op med en spotlampe og en lup for at kunne kende forskel, samt

at så vidt hun har forstået, er reglerne lavet af præventive hensyn – dvs. for at straffe dem, der vil snyde, så eksemplet afskrækker andre fra at snyde. Hun ville ikke snyde, og fejlen er som forklaret helt undskyldelig. Hun synes derfor, at det vil være helt urimeligt, hvis hun skal betale bøden.

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 rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at det naturligvis er beklageligt, at klageren ikke har været opmærksom på, hvilket kort hun har brugt,

at af pjecen "Rejseregler, billetter og kort" fremgår nedenstående på side 10:

Voksne kan ikke benytte klippekort til børn, selvom de klipper flere gange. Årsagen er, at vi kun giver mængderabat ved køb af 10 rejser. Hvis voksne kunne klippe to gange på et kort til børn, ville de utilsigtet opnå rabatten allerede ved fem rejser.

at det således er uomtvisteligt, at klageren ikke have gyldig rejsehjemmel, da hun den 30. maj 2013 blev billetteret mellem Femøren og Lufthavnen, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette,

at det fremviste børneklippekort er blå, idet det gælder for 2 zoner. Det blå felt er ydermere skraveret – hvilket indikerer at der er tale om rejsehjemmel til børn, ligesom teksten "Barn" og prisen 75 kr. fremgår tydeligt af kortets forside,

at klageren dermed havde tilstrækkelig mulighed for at se at der var tale om rejsehjemmel til et barn, såfremt hun havde undersøgt kortet,

at Metroen er et ubemandet transportmiddel og et selvbetjenings system hvor det er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal således selv sikre sig, at billetten eller klippekortet er korrekt stemplet,

at som det fremgår af zonekortet, skal klageren bruge 2 zoner ekstra ud over dem der er vist i periodekortet for at foretage en rejse til lufthavnen i zone 04,

at 1 klip på et 2 zoners børneklippekort koster halv pris i forhold til det et voksenklippekort gør, og hvis det var muligt for en voksen at køre på et børneklippekort (hvilket det ikke er) skulle en voksen derfor klippe 2 gange på et 2 zoners børneklippekort for at opnå den samme pris og zoner som et almindeligt 2 zoners voksen klippekort.

At et 2 zoners voksen og børneklippekort er ikke helt ens. Den blå farve er den samme men på et børnekort er der striber hen over den øverste del af kortet hvor der på et voksenkort ikke er striber. Ud over dette står der på den øverste del af kortet; Barn, 10 klip 75 kr.

At voksne kan ikke benytte klippekort til børn, selv om det er klippet flere gange. Det skyldes, at voksne kun får mængderabat ved køb af 10 rejser. Hvis det var tilladt for voksne at klippe 2 gange på et børnekort, ville de utilsigtet opnå rabatten allerede ved fem rejser,

at på alle Metroens perroner og i alle tog er der opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer.

at i dette tilfælde er der klippet en gang på et 2 zoners børneklippekort, og dette er ikke en gyldig tillægsbillet til en voksen, samt

at ud fra billedet taget af klagerens periodekort i kontrol situationen kan man se, at kortet ikke var gyldigt i det område, hun er blevet billetteret i. Klageren er blevet billetteret efter at have forladt Femøren station (zone 3) og har oplyst, at hun skulle til Lufthavnen (zone 4). Klagerens periodekort dækker rejser i zonerne 01 - 02 – 30 - 41 og 51 og er derfor ikke gyldig på strækningen fra Femøren til Lufthavnen. Når der benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet, medmindre kunden har købt en gyldig tillægsbillet gældende til de ekstra zoner, som kunden ønsker at rejse igennem.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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 det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverkstedernes 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 jernbaneverkstedens bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stempelt 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.

Fra de fælles Rejseregler:

Voksne kan ikke benytte klippekort til børn, selvom de klipper flere gange. Årsagen er, at vi kun giver mængderabat ved køb af 10 rejser. Hvis voksne kunne klippe to gange på et kort til børn, ville de utilsigtet opnå rabatten allerede ved fem rejser.

Den konkrete sag:

Ved kontrol i metroen den 30. maj 2013 i zonerne 03 og 04 forviste klageren sit periodekort gyldigt til zonerne 01 – 02 - 30 – 41 og 51, og hertil havde klageren foretaget et klip til 2 zoner på et børneklippe kort. Børneklippe kort er ifølge teksten på kortet kun gyldigt for passagerer under 16 år. Klageren havde dermed ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Uanset at der ikke er grund til at betvivle klagerens oplysning om, at det skyldtes en fejl, at hun klippede på et børneklippe kort, var Metro Service berettiget til at fastholde kontrolafgiften. Det bemærkes herved, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at der her er tale om et område, hvor der er mulighed for omgåelse af reglerne, hvis det accepteres, at der kan klippes på et børneklippe kort i stedet for et klippekort til voksne, som ville rejse for halv pris.

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

Det anførte om kortenes visuelle lighed, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at såvel pris som målgruppe står trykt på kortene.

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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnformand