

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0379**Klageren:** XX
5500 Middelfart**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner ved deleklip.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing

Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. februar 2015.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 1. november 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren og hendes mand er bosiddende i Middelfart og var den 12. februar 2013 på besøg i København. De rejste med metroen fra Frederiksbergcentret til Nørreport st. Inden påstigningen på metroen brugte de ifølge klageren lang tid på at finde frem til, hvor mange gange de skulle stemple for at have gyldig billet til dem begge. Som rejsehjemmel anvendte de et 2-zoners klippekort, og idet Frederiksbergcentret og Nørreport st. begge er beliggende i zone 01, konkluderede de, at de kunne nøjes med at stemple klippekortet én gang for dem begge. Rejsen krævede dog 2 zoner pr. person, da dette er det mindste antal zoner, man skal købe billet til.

Kl. 11:03 var der kontrol af klagerens og ægtefællens rejsehjemmel, og idet de kun havde stemplet én gang, og derfor kun havde gyldig rejse hjemmel til én person, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 15. februar 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at der var tale om en misforståelse, idet det var første gang, de kørte med metroen.

Klageren henvendte sig atter til Metro Service den 10. april 2013, idet hun trods anken havde modtaget en rykkerskrivelse fra Metro Service.

Metro Service fastholdt den 3. september 2013 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og passagerens ansvar for selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede

rejse, samt at enhver rejse tager udgangspunkt i "den røde zone" - startzonen, og at der altid minimum skal indløses billet til 2 zoner pr. person. Metro Service henviste desuden til de gule opkaldspunkter til kontrolrummet opsat på stationen, der kan benyttes, hvis passageren har brug for hjælp.

Klageren svarede på Metro Services henvendelse den 6. september 2013. Hun gjorde gældende at Metro Service ikke havde taget konkret stilling til hende anke, at det er vanskeligt at få kontakt til Metro Service, og at klageren og hendes mand tidligere havde rejst på deleklip - f.eks. 3 klip pr. person på et 2-zoners klippekort, og at de i kontrolsituationen havde forevist deres billetter og havde tilbudt at betale for det manglende klip, samt at de straks herefter kontaktede Metro Service. Klageren mente, at hun havde været samarbejdsvillig, men at fejlen ikke kunne forhindres, idet hun ingen steder havde læst, at hun skulle betale for 2 zoner, selvom hun rejste inden for samme zone.

Metro Service fastholder atter kontrolafgiften den 29. oktober 2013, men frafaldt rykkergebyret.

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

at hun sammen med sin mand har rejst med bus/S-tog i København og tidligere har delt klip på klippekort efter de gældende regler,

at de på Metrostationen ved Frederiksbergcentret brugte lang tid på at regne ud, hvor mange zoner, der var til Nørreport st. Da begge stationer lå i samme zone, mente de, at de kunne dele et 2-zoners klip,

at der var kontrol få sekunder før Nørreport st., og metro stewarden fulgte med dem ud på stationen. Her forklarede de misforståelsen og tilbød at klippe en ekstra gang. Der blev udskrevet en kontrolafgift på 750 kr. og henvist til, at der kunne klages over afgørelsen. Dette gjorde hun samme dag, hun kom hjem til Middelfart den 15. februar 2012 og fik elektronisk bekræftelse herpå,

at den 10. april 2013 modtog hun et girokort på 850 kr.

at hun først den 6. september 2013 hørte fra Metro Service, der hverken ville annullere kontrolafgiften eller rykkergebyret, da de ikke kunne finde hendes anke,

at hun straks kontaktede Metro Service over den manglende og dårlige service. Hun fremlagde endnu engang sin sag og at hun havde handlet i god tro og straks tilbudt at betale den manglende zone,

at hun den 31. oktober 2013 modtog endnu et brev, hvor de godt nok havde slettet rykkergebyret men fastholdt kontrolafgiften,

at Metro Service har gjort gældende, at Trafikinformationstavlen var opsat på stationen og dermed gav dem den fornødne information til at varetage det korrekte valg. Dette kan hun naturligvis ikke modbevise, da hun ikke tog sig tid til at fotografere hele stationen, men må blot vedholde sin forklaring, at de handlede i bedste overbevisning, da de efter adskillige minutter havde opholdt sig foran den opstillede zonetavle, og konkluderet at de rejste inden for samme zone og dermed nok kunne dele et klip på deres 2-zoners klippekort,

at i samme sekund at metro stewarden så deres billet og konkluderede, at de ikke havde betalt, standsede toget på Nørreport st., og de tilbød at betale den manglende billet, da det var en fejl. De havde adskillige klip tilbage på kortet,

at de forklarede, at de boede på Fyn og aldrig havde kørt med Metroen før, ligesom de forklarede, at de for nogle år siden havde delt klip i bybusserne inden i København og derfor (måske fejlagtigt) havde antaget, at det kunne man også i Metroen,

at Metro Service modtog den første klage den 15. februar 2013. Hun modtog straks herefter en computergenereret bekræftelse, hvor der dog manglede en del tekst fra den oprindelige klage. Ligesom det gør sig gældende i Metros vedhæftede kopi. Hun modtog den 10. april 2013 et girokort med pålagt gebyr for manglende betaling og rettede endnu engang henvendelse gennem Metro Services indviklede klagesystem. Endnu engang modtog hun en computergenereret bekræftelse. Først den 3. september 2013 blev hun igen kontaktet pr. brev, hvori Metro fastholdt gebyret, samt påpegede at de ikke tidligere havde modtaget en anke, som jo på ingen måder hænger sammen med indledningen "Tak for din henvendelse". Hun skrev derpå en klage via mail den 6. september 2013. Og senest modtog hun så igen en opkrævning den 31. oktober 2013, hvorefter hun ankede sagen til ankenævnet,

at hun har handlet i god tro og har ingen steder læst, på trods af Metro Services påstand om det modsatte, at hun skulle betale for mindst 2 zoner, når hun kun rejste i én. Da hun blev gjort opmærksom på fejlen, tilbød hun straks at rette fejlen. Her er tale om en enkeltstående rejse, da hun så at sige aldrig rejser i København. Og nok heller ikke kommer til det i fremtiden med den behandling, samt

at Metro Service har handlet dybt uprofessionelt. De svarer ikke på henvendelser, og når de gør går der flere måneder uden konfirmation af modtagelse. Hun kan ikke læse sin fulde henvendelse, hvilket får hende til at tro, at det kan Metro Service heller ikke selv.

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 i det konkrete tilfælde har klageren og dennes mand delt et 2-zoners klip på en rejse fra Frederiksberg st. til Nørreport st. Da Frederiksberg ligger på zonegrænsen 01/02 og Nørreport ligger i zone 01, sker rejsen kun i en zone, nemlig zone 1, hvorfor klageren troede, at man kunne dele en zone,

at klageren henviser til tidligere at have delt klip på klippekort efter de gældende regler. Klageren skriver ikke, hvad de gældende regler består af, men vedrørende reglen om dele-klip har man altid skulle betale for minimum 2 zoner (svarende til en grundbillet) pr. person.

Dette fremgår af de informationstavler, der er tilgængelige på samtlige stationer. Se nedenstående skærmbillede, der er fra Trafikinformationstavlen opsat på Frederiksberg st. på den dato, hvor kontrolafgiften er udstedt.

TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål 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.

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.

at kontrolafgiften således er pålagt med rette, og den nødvendige information har efter Metro Services opfattelse også været tilstede på stationen, således at klageren kunnet have orienteret sig om reglerne inden afrejse,

at Metro Service ikke påstår, at klageren har læst om denne regel men påpeger blot, at informationen er tilgængelig på stationen, samt

at klageren i sin første henvendelse af 15. februar 2013 får angivet et fejlagtigt kontrolafgiftsnummer hvilket gør, at klagen ender på en forkert kunde, hvilket har forhalet sagens behandling.

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 jernbaneverksamhedernes 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.

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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Fra m.dk:

Minimum to zoner

Husk at du altid skal klippe eller have billet til minimum 2 zoner pr. person.

Den konkrete sag:

Klageren og hendes ægtefælle rejse fra Frederiksberg st. til Nørreport st. foregik kun i zone 01. Imidlertid fremgår det af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at der altid skal købes billet til mindst 2 zoner, hvilket også fremgår af den trafikinformationstavle, der er opsat på Frederiksberg st.

Ankenævnet finder, at denne information om billetkøb er tilstrækkelig tydelig.

Det fremgår endvidere af Metroens rejseregler, at passagerer selv skal sørge for at være korrekt billetteret.

Der blev i kontrolsituationen forevist ét klip på et mobilklippe kort som rejsehjemmel for klageren og dennes ægtefælle, hvorfor den ene af de to ikke havde gyldig billet til rejsen. Kontrolafgiften til klageren blev derfor pålagt med rette.

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

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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand