

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

Journalnummer: 2013-0398

Klageren: XX på vegne af YY
2610 Rødovre

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 31. oktober 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 12. november 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren havde sammen med sin ægtefælle og deres søn og svigerdatter været ude at rejse og skulle den 29. oktober 2013 med metroen fra Lufthavnen i zone 04 til Vanløse st. i zone 02. Rejsen kræver ifølge zonekortet billet til 3 zoner ved brug af klippekort eller billet, og ved brug af periodekort de specifikke zoner: 04 – 03 - 02 og 01 på kortet. Klageren, ægtefællen og sønnen klippede et klip hver på et 3-zoners klippekort.

Klagerens svigerdatter havde et periodekort til zonerne 01- 02, og dertil havde klagerens søn købt en tilkøbsbillet til én zone via SMS til hende gyldig fra zone 04.

Ved kontrol umiddelbart efter påstigning i zone 04, blev deres rejsehjemmel kontrolleret.

Klagerens svigerdatter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner. Kontrolafgiften var dog udstedt på strækningen fra Øresund st., som ligger i zone 03, men på kontrolafgiften noterede stewarden følgende:

Note>Se foto zone 1,2 paa ABK. 2 pax. Var meget utilfredse ville klage. billetteret i zone 4. De ville diskutere hele vejen til LGP. Foreviste desuden en tilkøbsbillet købt paa mobilen.mgl derfor en zone. Kollega billetterede den anden,som havde bill.</Note>

Den 31. oktober 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af sin svigerdatters kontrolafgift og gjorde ovenstående gældende, samt at hans søn ved en fejl havde købt en og ikke to tilkøbsbilletter, og at dette ikke var sket med en intention om at snyde. Derudover anførte han, at snyd med et billetkøb på 12 kr. samtidigt med, at man stiger på toget sammen med 4 metro

stewarder ville være tåbeligt. Klageren udtrykte desuden utilfredshed med stewardens manglende smidighed i sagsbehandlingen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 4. november 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at klagerens svigerdatter til sin rejse kun havde købt en tillægsbillet til én zone, men skulle have købt til både zone 03 og 04.

Udskrift fra unwire:

Betalings oversigt

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
29. oktober 2013, 17:54:03	Billet bestilt		
29. oktober 2013, 17:54:04	Billet bestilt via betalingskort.		
29. oktober 2013, 17:54:05	Beløb reserveret.		
29. oktober 2013, 17:54:05	Udsteder billet	→	Cyldig fra 17:54 29.okt.2013 1 Voksen Tilkøb Fra zone 4 i 1 zone (V-NS7) Udløber 19:09 29.okt.2013 Hovedstadsområdet BM98ZQJ29245K1754 4524270889 19:09-V-891 12 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
29. oktober 2013, 17:54:05	Leverer billet	→	
29. oktober 2013, 17:54:05	Leverer billet	→	
29. oktober 2013, 17:54:06	Sender reservation til indløsning.		
29. oktober 2013, 17:54:15	Beløbet er blevet trukket.		

Zonekort zone 04:



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

at efter en dejlig tur til Milano, hvor han sammen med sin kone - i anledning af hans 60 års fødselsdag - havde inviteret deres søn, svigerdatter og deres 18 måneders gamle datter, med på tu-

ren, skulle de fra Kastrup lufthavn hjem med Metroen. De kørte klippekortet igennem f.s.v.a 3 af dem, og da svigerdatteren havde et månedskort der dækkede 2 zoner, købte sønnen en tillægsbillet via mobiltelefonen,

at samtidig med at de ventede på at stige på metroen stod 4 metro stewarder og ventede på samme tog, og da de lige var steget ombord, blev de bedt om at vise billetter. Klageren og hans kone blev tjekket af én steward - ingen problemer, og sønnen og svigerdatteren blev kontrolleret af en anden, der i første omgang accepterer tillægsbilletten, men vendte tilbage og bad om at se den igen,

at han her konstaterede at der skulle være købt en tillægsbillet til 2 zoner. I forvirringen med et skrigende barn i klapvognen havde sønnen ved en fejl kun købt én tillægsbillet til én zone. Det beklagede han og spurgte om han ikke må rette fejlen med det samme og købe en tillægsbillet til endnu en zone. Den noget ubehagelige metro steward sagde, at det var for sent, og udskrev en kontrolafgift på 750 kr.,

at han godt kan forstå, at man har stewarder ansat til at "fange" personer der snyder med billetterne, men for det første ville man jo aldrig snyde for en tillægsbillet til 12 kr., for det andet ville det jo mildest talt være tåbeligt at "snyde" samtidig med, at man kan se at 4 metro stewarder stiger på toget samtidig med én selv,

at de er glade for Metroen, men at denne behandling "går over stregen", og tænkt på hvad det giver af negativ omtale i forhold til hvad en forstående steward kunne have opnået af almindelig kundetilfredshed, ved at være lidt smidig (her kunne man lære lidt af hvordan P-vagter i København opfører sig !),

at de er helt klar over, at der er købt en forkert tillægsbillet og at der adskillige steder er mulighed for at læse at der skulle være købt en tillægsbillet til 2 zoner, men de føler at der burde være en lille smule smidighed/konduite fra trafikskabets side, da enhver kan se og regne ud at man ikke køber én tillægsbillet for at snyde for et så lille beløb. Det skal også siges, at de andre nok også havde "snydt" hvis de var den slags personer, samt

de endnu engang vil opfordre til at kontrolafgiften frafaldes med henblik på almindelig kundeservice.

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

at metroen er et ubemandet transportmiddel og et selvbetjenings system hvor det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Passagerer skal derfor selv sikre sig, at deres 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. 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 er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse. På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til

brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen. Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person,

at passageren har købt en tillægsbillet på mobiltelefon til en zone, som er købt i zone 04, som fremgår af udskrift fra Unwire. I kontrolsituationen fremviste hun et periodekort gyldigt i zone 01 og 02 sammen med tillægsbilletten på mobilen. Passageren er blevet billetteret efter at have forladt Øresund station i zone 3 [zone 04], i retning mod Vanløse. Hun manglede derfor en zone i kontrolsituationen, og burde derfor have købt en tillægsbillet til to zoner som tillæg til periodekortet, i stedet for en zone,

at på alle metrostationer findes informationstavler med zonekort og vejledning. Skulle passagerene have behov for yderligere vejledning, er de velkommen til at kontakte personalet på stationen, eller bruge opkaldspunkterne enten på billetautomaterne eller de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer. Disse opkaldspunkter kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet,

at billetter ikke kan købes efter møde med metroens billetterende personale. Det fremgår af metroens rejseregler at "Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på Metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse,"

at det beklages, at det fremgår, at klagerens svigerdatter er billetteret i zone 03, når det af stewards bemærkninger af kontrolafgiften fremgår, at klager er billetteret i zone 04. Det er naturligvis beklageligt, at sagsbehandleren ikke har været tilstrækkelig opmærksom på stewardkommentaren, og i stedet har fokuseret på at kontrolafgiften er udstedt fra Øresund st. (i zone 03). Dette ændrer dog ikke ved det faktum, at klager ikke har kunnet fremvise en gyldig billet, på billetteringstidspunktet, samt

at i forhold til det af klager anførte, forholder vi os i sagsbehandlingen ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldtes en bevidst eller ubevidst handling.

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.

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.

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelses-Kort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

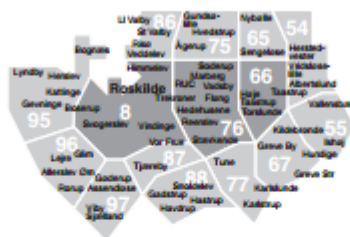
Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonering uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonering, et 2-zoners tilkøb = to zoneringe osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonering uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Fra de fælles Rejseregler:

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som angivet på kontrolafgiften og som oplyst af klageren, at klagerens svigerdatter ved kontrollen den 29. oktober 2013 i zone 04 foreviste et periodekort til zonerne 01 og 02 samt en tillægsbillet til én zone gyldig fra zone 04.

Når der tilkøbes zoner til et periodekort, og når rejsen påbegyndes uden for periodekortets gyldighedsområde, således som i det konkrete tilfælde, udvides gyldigheden med en zonerings, hvis tilkøbsbilletten vel at mærke er købt i en zone, som støder op til periodekortets gyldighedszoner.

Det vil sige, at hvis svigerdatterens tilkøbsbillet var købt i zone 03, ville dette udvide kortets gyldighed med en zonerings (til zonerne 03, 30, 31, 32 eller 33). Men da tilkøbsbilletten var købt i zone 04, som ikke støder op til periodekortets gyldighedsområde, udvides tilkøbsbilletten ikke til at gælde for hverken zone 03 eller 04.

Da den pågældende billet kun var gyldig til én zone, og da den således ikke zonemæssigt hang sammen med periodekortets gyldighed, er den isoleret set ikke gyldig som rejsehjemmel, da man skal købe billet til minimum 2 zoner.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Uanset at der ikke er grund til at betvivle klagerens oplysning om, at det var en fejltagelse, at der kun blev købt en billet til én zone i stedet for til to zoner, var Metro Service berettiget til at fastholde kontrolafgiften. Det bemærkes herved, 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.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke foreligger 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnshoved