

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0458

Klageren: XX
2300 Kbh. S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service
CVRnummer: 21263834

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. oktober 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. december 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 8. oktober 2013 fra zone 51 og skulle undervejs skifte til metro for at køre til Amagerbro st. i zone 01. Det er en rejse, som kræver 5 zoner på billet eller klippekort.

Ifølge klageren havde han kun stemplet 2 gange på et 2-zoners klippekort, fordi han ved en tidligere lejlighed på Nørreport st. af en steward havde fået oplyst, at 4 zoner var tilstrækkeligt til at rejse til Lergravsparken st., som også ligger i zone 01.

Efter Christianshavn st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da rejsen fra zone 51 krævede 5 zoner, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekortet. Stewarden noterede, at klageren ikke ville samarbejde, hvorfor politiet blev tilkaldt.

Samme dag klagede klageren over kontrolafgiften og indsendte efterfølgende desuden et brev med videooptagelse og foto:

"Tirsdag, den 8/10 blev jeg på Amagerbro st. præsenteret for et bødeforlæg på DKK750 af metro-steward. Episoden indebar endvidere tilkaldelse af politi. Det var min beslutning at trække sagsforløbet i den retning.

Min anke var - som det også er anført i reklamationen fra tidligere på ugen - at en steward fortæller mig én ting om zoner (på Nørreport st), og en anden noget andet (på Amagerbro st). På det grundlag fik jeg bøden.

Den er jeg så dybt uenig i hjemlen for.

For yderligere at bidrage til forvirringen omkring zoneangivelse, så se venligst medsendte video og foto taget på Nørreport st.

På to sidestillede automater er anført vidt forskellige zoneangivelser på kortet OVER automaten. På den til højre (i videoen) er der to zone 2 (en blå nederst og en rød øverst), og INGEN zone 1. Dvs at man som passager må siges at være i god tro ift. at udregne antal zoner, når man skal vurdere prisen fra udrejsestedet til destinationen.

På automaten til venstre er ovennævnte blå zone 2 pludselig zone 3, og røde zone 2 blevet til zone 1. Automaterne er placeret på HØJRE side af søjlen, når man er kommet helt ned på S-togsperronen gennem hovednedgangen. Automaterne på venstre side af søjlen viser ens og tilsyneladende??? tidssvarende zoneangivelser.

Hvordan i alverden vil I have, at man skal forholde sig fornuftigt, når der er så stor forvirring om zoneangivelser????

Automaterne blev fejlmeldt af mig på 2468 3030, hvor jeg talte med en herre, der kalder sig Bjarne. Han ville asap gå videre med sagen.

Jeg imødeser fortsat en annullering af mit forlæg, ikke mindst foranlediget af medsendte materiale. Ellers må en retsinstans afgøre sagen, og her er jeg ret sikker på, at mit materiale vil sikre, at tvivlen kommer mig gode."

Fra klagerens video: Zonekort ved nedgangen til Nørreport:

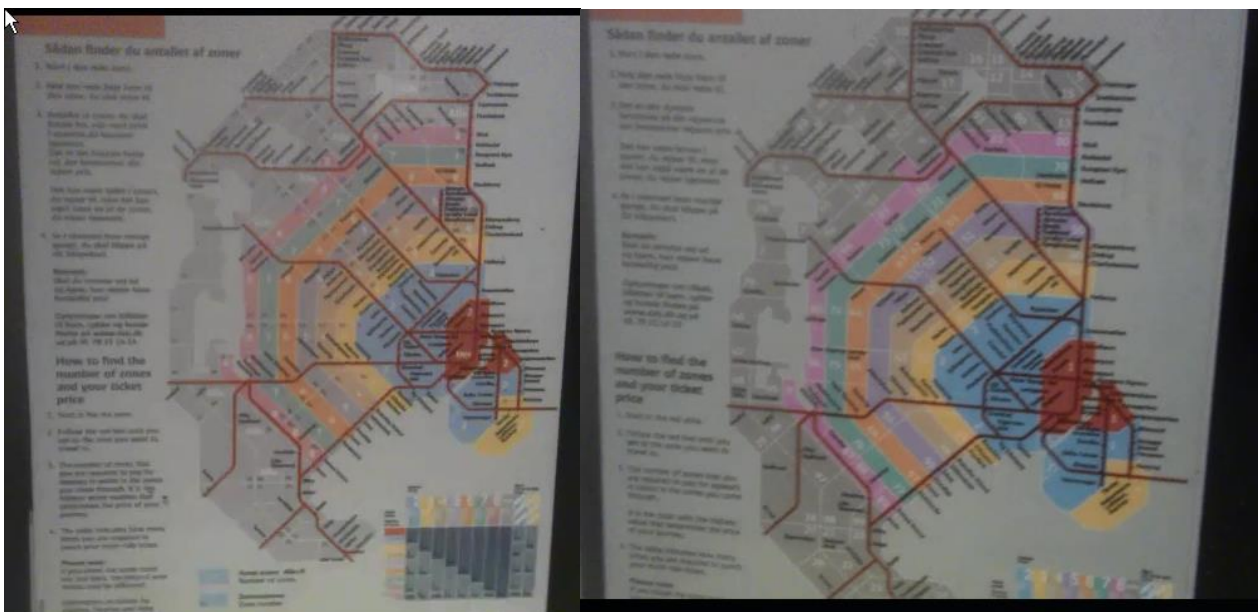




Foto af zonekort indsendt af klageren.

Den 13. november 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Ud fra din henvendelse fremgår det, at du har henvendt dig hos DSB og at dine optagelser ligeledes er fra DSB's perron..

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.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, at der tillige på alle station opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet.

”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at kravet fra Metro Service er fastholdt, fordi han tager afsæt i DSBs forkert opsatte plancher med ukorrekt og vildledende info om zonegrænser. Det er meget mærkværdigt, at et sådant modar-

gument lægges til grund, når også Metro anvender samme zoneinddelingskort/-grænser. Han forventer som rejsende, at det samme kort kan ses såvel på metroperronen som S-togsperronen, hvor han søgte rejseinformation. Derudover er argumentet, at han selv er ansvarlig for at sikre, at rejsehjemlen er ok ift. destinationen, men hvordan kan han være det, når ikke engang informationen på stationen er korrekt.

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

at indledningsvis beklages den ekstraordinært lange svartid til ankenævnet, men da de pågældende oversigtstavler ikke længere står på Nørreport, har de måttet rekvirere kopier fra DSB – Dette har desværre taget lidt ekstra tid.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmelen er gyldig og gælder til hele rejsen. Passageren 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 kr. 750,-. 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.

Vedhæftet findes eksempler på de 2 zonekort, som klager henviser til i sin klage. Til hvert findes endvidere et nærbillede af den tilhørende tekst.

Model 1 (Hvide zonenumre):

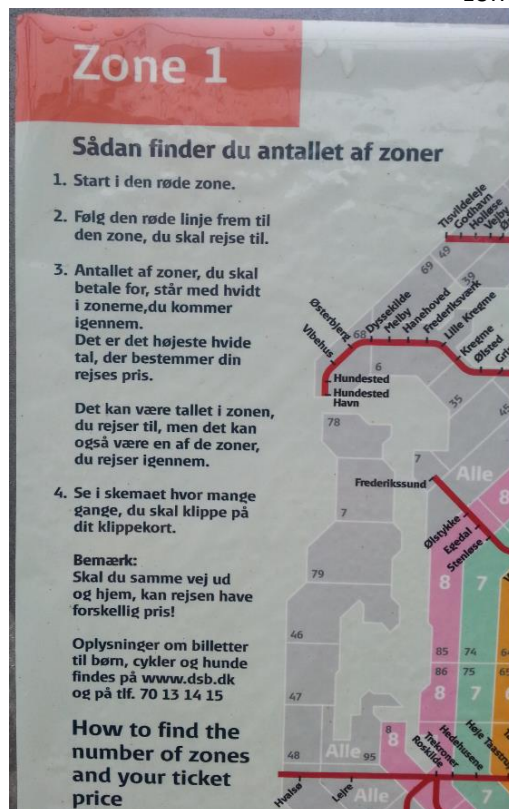
Af teksten til dette zonekort fremgår det, at der henvises til farverne – og zonerne fremgår med hvidt.



Model 2 (Sorte zonenumre):

Dette er det kort, der af klager er omtalt som "Fejlbehæftet zonekort Nørreport".

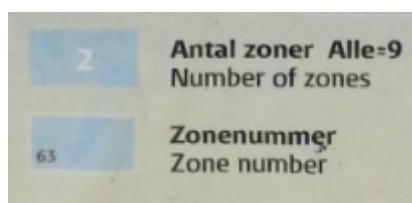
Dette kort har sorte zonenumre, og hvide tal svarende til farverne på zonekortet.



Af den tilhørende tekst fremgår det, at:

"Antallet af zone, du skal betale for, står med hvidt i zonerne, du kommer igennem."

Endvidere fremgår nedenstående eksempel af zonekortet:



Havde klager læst teksten, kunne der således ikke være i tvivl om, hvilke tal der repræsenterer zoner (Zone numre) og hvilke tal der repræsenterer antallet af zoner.

Der er således ikke tale om et fejlbehæftet zonekort, men derimod et andet type kort, hvor man har forsøgt at tydeliggøre hvor mange zoner der skulle betales for.

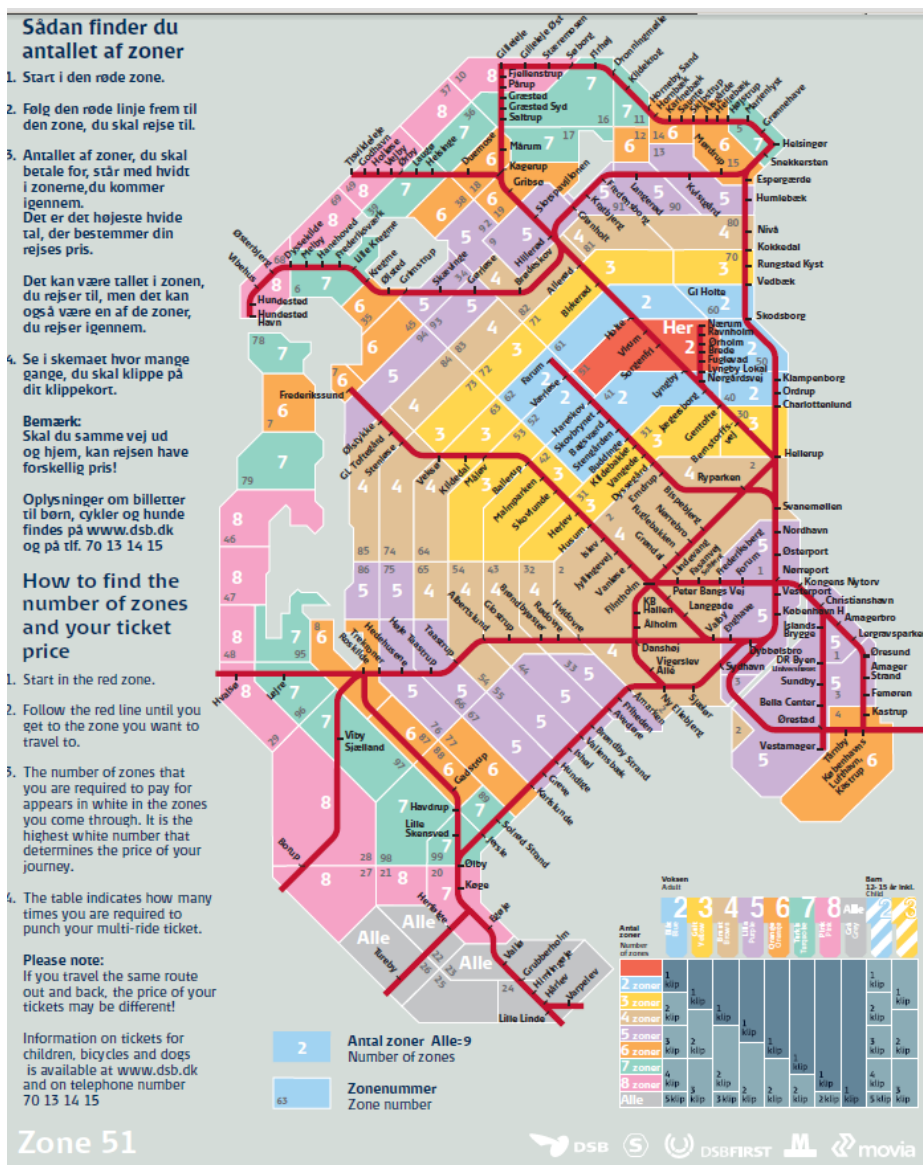
I sin anke undrer klageren sig over den manglende zone 1. Klager skriver: "På den til højre (i videoen) er der to zone 2 (en blå nederst og en rød øverst), og INGEN zone 1". Havde klager læst teksten på de to zonekort, kunne han have set forklaringen.

Klager henviser endvidere til en information fra en steward, der "engang i foråret" skulle have vejledt ham om, at det var tilstrækkeligt med 4 zoner fra zone 51 til med Lergravsparken (Zone 1). Ud fra de oplysninger, har det ikke været muligt at verificere dette, men Metro Service tvivler på, at dette skulle have været tilfældet. Samtlige stewards er uddannet i billet- og zonesystemet, og de er alle bekendte med udregningen af zoner.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at metroen og S-togene køres af to forskellige operatører. Da begge kører under samme takstsystem, vil den samme information i de fleste tilfælde, også være tilgængelig hos begge. Der er dog eksempler på, at den ene operatør (I dette tilfælde DSB S-tog) forsøger at tilføje noget ekstra information, for at gøre det endnu lettere at sikre sig korrekt rejse hjemmel.

De undrer sig dog over, at klager – på en rejse fra takstzone 51 til Lergravsparken (takstzone 1), vælger at orientere sig på Nørreport st.

I det konkrete tilfælde vil tavlerne i afrejsezone være de mest relevante, og heraf fremgår det tydeligt, at den pågældende rejse er på 5 zoner (Se nedenfor):



Heroverfor har klageren anført:

"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.

1) MIT SVAR: Det er problematisk, at der figurerer flere forskellige tavler på stationerne (og hvor jeg spørger/søger, og hvem jeg spørger/søger er i den sammenhæng underordnet, når der enten er et M-mærke på ryggen af uniformen eller tavler på søjler, vægge, etc), og det kan ikke være rigtigt, at jeg - eller andre - som passager(-er) skal sammenligne og nærlæse tavler for at kontrollere, at de er korrekte og enslydende. Alene dette er en afspejling af, hvor udfordrende det kan være at anvende systemet, og kræver nærmest en doktorgrad i jura. Måske kan det også være, at teksten på tavlerne er så lille, og farverne blandet så meget rundt, at det også har været med til i den konkrete situation at skabe forvirring ift at jeg fik den korrekte

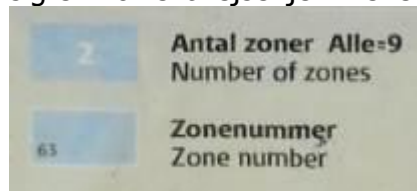
I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

2) MIT SVAR: Det er muligt, og jeg er principielt ikke uenig, men denne information er i bedste fald irrelevant for den konkrete sammenhæng, da den jo netop afspejler årsagen til, at jeg overhovedet klager.

Vedhæftet findes eksempler på de 2 zonekort, som klager henviser til i sin klage. Til hvert findes endvidere et nærbillede af den tilhørende tekst.

Model 1 (Hvide zonenumre): Af teksten til dette zonekort fremgår det, at der henvises til farverne – og zonerne fremgår med hvidt.

3) MIT SVAR: Grunden til, at jeg bringer flere forskellige korttyper ind i sammenhæng med klagesagen er hovedsagelig, at jeg vil illustrere, HVOR forvirrende anvisningerne til at skaffe sig en korrekt rejsehjemmel er, og det



budskab er jeg bange for, at trafikskabet ikke har forstået. Man kan forklare nok så meget om hver tavle, men det, der er problemet, er, at det ikke er muligt for folk at gennemskue, og specielt ikke, når farvesignaler, bogstaver, mm er forskellige på to tavler, der endda er så tæt på hinanden. Mit efter egen opfattelse RET RELEVANTE spørgsmål er her, at hvis man fra trafikskabet henholder sig til, at der er tale om en anden tavle, der 'farven har en anden lyd', hvorfor har man så ikke selv udskiftet den LÆNGE FØR, at JEG er nødt til at påtale, i.e. det er kunden, der skal fortælle, at der er tale om en tavle, der er forskellig fra de andre.

Model 2 (Sorte zonenumre): Dette er det kort, der af klager er omtalt som "Fejlbehæftet zonekort Nørreport". Dette kort har sorte zonenumre, og hvide tal svarende til farverne på zonekortet.

4) MIT SVAR: samme som under 3) MIT SVAR Af den tilhørende tekst fremgår det, at: "Antallet af zone, du skal betale for, står med hvidt i zonerne, du kommer igennem." Endvidere fremgår nedenstående eksempel af zonekortet:

5) MIT SVAR: samme som under 3) MIT SVAR

Havde klager læst teksten, kunne der således ikke være i tvivl om, hvilke tal der repræsenterer zoner (Zone numre) og hvilke tal der repræsenterer antallet af zoner.

6) MIT SVAR: Havde man opstillet en korrekt og ensudseende tavle, var denne situation SLET IKKE OPSTÅET.....!!!!!!!!!!!!!!

Der er således ikke tale om et fejlbehæftet zonekort, men derimod et andet type kort, hvor man har forsøgt at tydeliggøre hvor mange zoner der skulle betales for. I sin anke undrer klager sig over den manglende zone 1. Klager skriver: " På den til højre (i videoen) er der to zone 2 (en blå nederst og en rød øverst), og INGEN zone 1". Havde klager læst teksten på de to zonekort, ville han kunnet have set forklaringen.

7) MIT SVAR: Trafikselskabet bruger rigtig meget tid på at gentage sig selv. Når dem, der skal transportere mig ikke en gang selv kan levere et budskab, der undgår at skabe grundlag for misforståelser, hvad er det så for noget JEG FORVENTES at skulle have gjort???? - tydeliggørelsen drukner i, at der er forskellige budskaber, og farverne dækker et område, hvor jeg ikke har anledning til at tro andet end, at jeg er i besiddelse af den korrekte rejsehjemmel. Sammenholdt med input fra den steward trafikselskabet pudsigt nok hæfter sig ved IKKE kan identificeres, havde jeg ikke grund til at tro andet end at jeg var dækket ind.

Klager henviser endvidere til en information fra en steward, der "engang i foråret" skulle have vejledt ham om, at det var tilstrækkeligt med 4 zoner fra zone 51 til til og med Lergravsparken (Zone 1). Ud fra de oplysninger, har det ikke været muligt at verificere dette, men vi tvivler på at dette skulle have været tilfældet. Samtlige stewards er uddannet i billet- og zonesystemet, og de er alle bekendte med udregningen af zoner.

8) MIT SVAR: Man kan se dette ud fra flere synsvinkler: a) trafikselskabet tror ikke på min påstand [den lader vi lige ligge lidt], b) jeg burde i foråret 2013 have forudset, at jeg ville komme i lignende andre situationer, så jeg må hellere sikre, at jeg får stewardens navn og nr, mm. Det grænser efter min bedste overbevisning til bevidst at omgå et regelsæt, fordi jeg i såkaldt ond tro spiller på midler, der fremadrettet kan sikre mig et alibi, hvis jeg skulle komme ud for IKKE at have den korrekte rejsehjemmel, c) jeg har navn og nr på den pågældende steward...hvad ville I forvente, at den pågældende steward skulle svare??? TILBAGE TIL a)...det er absurd, at jeg skal stå til regnskab for, hvad en steward har sagt god for måneder i forvejen. Jeg er NØDT TIL AT HENHOLDE mig til, hvad jeg dels læser på (forvirrende skiltning)., dels hører fra Metros EGET personale. I min fremhævelse af omtalte stewards opbakning til min stempling af rejsehjemmel er jeg godt klar over, at der ikke er tale om et juridisk fuldstændig vandtæt alibi, men der er altså ikke tale om en volds- eller mordsag.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at metroen og s-togene køres af to forskellige operatører. Da begge kører under samme takstsystem, vil den samme information i de fleste tilfælde, også være tilgængelig hos begge. Der er dog eksempler på, at den ene operatør (I dette tilfælde DSB S-tog) forsøger at tilføje noget ekstra information, for at gøre det endnu lettere at sikre sig korrekt rejsehjemmel.

9) MIT SVAR: Hvordan skulle jeg dog kunne gennemskue dette???? - det morsomme er, at trafik-selskaberne ifm denne slags sager peger på hinanden ift, at man hver især kører med forskellige typer af kommunikation og budskaber, men det hænger så bare ikke sammen med, at rejsehjemlen kan bruges på tværs af mange typer offentlige trafikmidler.

Vi undrer os dog over, at klager – på en rejse fra takstzone 51 til Lergravsparken (takstzone 1), vælger at orientere sig på Nørreport st.

10) MIT SVAR: Da jeg læste denne kommentar første gang, troede jeg, at det var en spøg, men det er det naturligvis ikke. HVAD JEG FORETAGER mig, hvornår, hvordan, og HVEM jeg omgås er TOTALT HAMRENDE UNDERORDNET I DENNE SAG. Det, der lige præcis slår hovedet på sømmet for mig mht trafikselskabets manglende begrundelse for udstede kontrolafgiften, er, at jeg jo faktisk allerede i FORÅRET 2013 a) kom til Lyngby St, tog toget og kom til Nørreport, b) havde et ærinde i området omkring Nørreport, c) tog tilbage til M-perronen gennem S-perronen, d) tjekkede

HVAD JEG I GOD TRO måtte forvente var den korrekte tavle, og derefter spurgte den steward, som man åbenbart ikke tror på, at jeg har forhørt mig hos PÅ SELVE METRO-perronen. At jeg så ifm. denne latterlige sag vender tilbage til S-perronen og konstaterer, at TAVLEN FORTSAT sidder på søjlen, det synes jeg fortæller mere om transportørens evne/vilje til løbende at kontrollere, at der er enslydende farvekoder, talkoder, etc. END at jeg skal kunne gennemskue dette TOTALE virvar, som jeg nu er offer for. I det konkrete tilfælde vil tavlerne i afrejsezone være de mest relevante, og heraf fremgår det tydeligt, at den pågældende rejse er på 5 zoner (Se nedenfor):

11) MIT SVAR: Jvf ovenstående, hvad skal jeg bruge dette til? - det, der er pointen her, er, at der gives forskellige tolkningsmuligheder under en halv meter fra hinanden.

Med henvisning til ovenstående, fastholder vi fortsat vort krav til klager, om betaling af kontrolafgift på kr. 750,00.

12) MIT SVAR: Set i sammenhæng med ovenstående meget diffuse kommunikationsmetoder vil jeg - meget overraskende - afvise, at der kan rejses krav ift. min måde at have tolket tavler og udtalelser på."

Hertil har Metro Service svaret:

- Ad. 1) Tavlerne er opsat for at give passagererne den nødvendige information, for at kunne erhverve sig gyldig rejsehjemmel (tilstrækkelig antal zoner), til den samlede rejse. På hver tavle er der ud over kort, farver og zonenumre, angivet en forklarende tekst, der informerer om, hvordan kortet skal læses. Trafikselskaberne skal naturligvis informere om zonesystemet, men vi forudsætter, at kunderne læser hjælpeteksten på tavlen. Når klager konstaterer, at der er forskel på zonekortene, burde der være ekstra grund til at nærlæse hjælpeteksten. Dermed ville den opståede forvirring være afhjulpet. Klager oplyser, at forudsætningerne for at læse tavlerne – grundet belysningen – var begrænset. Vi har selv – i forbindelse med behandlingen af denne sag – været rundt på Nørreport st. (Både på metro og S-station), og har ikke fundet problemer med at læse noget af den opsatte information.
- Ad. 3-5) Vi har bestemt forstået budskabet om, at klager har fundet det forvirrende at anskaffe sig korrekt rejsehjemmel. Vi beklager naturligvis, hvis klager er blevet forvirret, men intentionen har været at tydeliggøre – både ved farver og tal – hvor mange zoner der er nødvendig for en given rejse. Men forudsætningen for at kunne forstå tavlerne, er at den tilhørende hjælpetekst læses – specielt hvis kort og farver virker forvirrende.
- Ad. 6) Det er vores påstand, at hvis klager havde læst hjælpeteksten på de 2 tavler, ville han ikke have været forvirret, og situationen ikke være opstået.
- Ad. 7) Vi beklager, hvis klager føler, at vi gentager os selv. Men på spørgsmålet om, "...hvad er det så for noget JEG FORVENTES at skulle have gjort", må vi atter svare, at vi forventer man læser hjælpeteksten på de opsatte tavle. Ved ikke at gøre dette, mener vi ikke man som passager, har udfoldet rimelige bestræbelser på at erhverve sig korrekt rejsehjemmel. Det kan forlanges at vi opsætter information – og dette har trafikselskaberne i det konkrete tilfælde gjort.

- Ad. 8) Vi forholder os aldrig til, hvorvidt manglende billet skyldes "ond tro" eller ej, da vi ikke har nogen mulighed for at vide dette. Vi behandler derfor enhver klagesag ud fra fakta.
Vi har flere stewards, der passer på beskrivelsen "lille midaldrende lyshåret dame", men vi kan ikke holde deres vagtplan op imod en bred beskrivelse, som "engang i foråret".
Havde vi kunnet identificere stewarden, havde vi mulighed for at indhente hendes version, hvis hun ellers kunne huske det. Herudover vil vi have en mulighed for at kigge på hendes uddannelse og evt. andre henvendelser om zonevejledning. I øvrigt gøres opmærksom på, at personalet IKKE er forpligtet til at udlevere deres navn, men kun til at oplyse deres personalenummer, der også fremgår af deres ID.
- Ad. 9) Der er intet her at gennemskue. Informationen er blot givet, for at forklare, hvorfor vi ikke umiddelbart kunne fremskaffe en kopi af den pågældende tavle, således at vor besvarelse til Ankenævnet blev forsinket.
- Ad. 10-11) Billetter og klippekort baserer sig på ringzoneprincippet, hvor der som grundbillet betales for afrejsezone samt første zoner. Herefter vil hver ekstra tilkøbt zone, udvides med en zoner. Der er udarbejdet kort for hver enkelt af de 97 zoner, idet farverne naturligvis vil ændre sig, afhængig af afrejsezone.
Vor pointe er, at det er lettest at forstå zonekortene, når man kigger på afrejsezone (zone 51). Når der er tale om en rejse fra zone 51 til Lergravsparken st., kan man risikere at misforstå informationen, da informationen på Nørreport st. jo er givet med Nørreport st. som afrejsestation/zone.

Både Nørreport st. og Lergravsparken st. ligger i zone 1, og der er herfra 5 zoner til zone 51. Klager kan derfor på disse stationer, få informationer om hvor mange zoner der kræves til zone 51 – men det forudsætter at man læser hjælpeteksten, for at undgå det klager kalder for "diffuse kommunikationsmetoder".

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. Kontrolaf-

giften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren havde til sin rejse den 8. oktober 2013 alene stemplet 4 zoner til en rejse, som krævede 5 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren inden afrejsen fra zone 51 ikke kiggede på det zonekort, som befandt sig dér for at undersøge/sikre sig, hvor mange zoner en rejse til Amagerbro st. i zone 01 krævede.

Ankenævnet finder, at klageren på zonekortet havde tilstrækkelig mulighed for at søge vejledning om beregning af rejsens korrekte antal zoner ved at følge beskrivelsen. Klageren undlod dette.

De zonekort, som hænger på Nørreport st., og som tager udgangspunkt i afrejse fra zone 01 og 01/02 kan ikke føre til, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, 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 tidligere er blevet forkert vejledt af en steward, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnshoved