

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0046

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Metroselskabet I/S v/MetroService A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Valgte en anden rejserute end den, som www.Rejseplanen.dk foreslog

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. december 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. januar 2014

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 18. december 2013 rejse fra sin bopæl i Kastrup til Fields (Ørestad st.). En tur som han havde rejst flere gange og havde undersøgt på www.rejseplanen.dk, hvor han havde indtastet Skottegårdsskolen som startdestination og Ørestad st. som slutdestination.

Ved søgningen var der blevet vist en rejse, som foregik med Bus 5A, bus 4A og Metro1, og det var anført, at der krævedes billet eller klippekort til 2 zoner. Rejsen foregik i zone 04 og 03.

Klageren valgte imidlertid en anden rejserute, som foregik med bus 2A, der efter klagerens oplysning holder lige uden for hans bopæl ved Skottegårdsskolen. Med 2A rejste han til Lergravsparken st. og derfra videre med metro til Ørestad st. Rejsen sker på den måde gennem zonerne 04, 03, og 01.

Ved kontrol i Metroen efter Islands Brygge st. i zone 01, blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekortet, som var et 2-zoners kort stemplet én gang.

På kontrolafgiften noterede stewarden følgende: "px havde to zoner fra zone 04. Billetteret ml. Isl. Brygge-Dr. px sagde at han havde været inde på nettet og tjekke turen Skottegården-Fields".

Stewarden tog følgende billede af klagerens klippekort, stemplet i zone 04.



Den 18. december 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han havde rejst ruten flere gange, hvor han var blevet kontrolleret uden problemer, og forinden havde søgt rejsen på www.rejseplanen.dk, som var kommet med følgende visning:

Fra: Skottegårdsskolen

Til: Ørestad st

Onsdag, 18.12.13 - Afgang 15:36

Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
Vis tidligere afgang							
15:33	→	15:57	0:24	2	Bus 5A til fods Bus 4A til fods Metro M1 til fods	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	-
15:34	→	15:59	0:25	1	Bus 5A til fods ØR 1073	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	-
15:35	→	15:59	0:24	2	Bus 2A til fods Metro M2 til fods ØR 1073	LUK DETALJER	-

Rejsekort priser

Korttype

Pris for én rejse

Pris

15,00 kr

Afg. → Ank. Tid Skift **Transportform** **Se mere** **Køb**

Rabattrin opdateres hver gang du rejser. Du kan få et vejledende rabattrin oplyst på <http://selvbetjening.rejsekort.dk> eller ved at henvende dig til rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Hvis du vil være sikker på hvilket rabattrin dit rejsekort er på, skal du checke ind & ud, og umiddelbart efter bruge en rejsekortautomat til at se dit rabattrin.

[Se hvordan prisen er regnet ud](#)

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	2		24,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	2	Blåt	15,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	3 4	Personligt	350,00 kr	periodekort 30 dage


* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.

Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Din rejseplan

[Vis oversigt](#) [Vis på kort](#)

 [Udskriv rejsebeskrivelse](#)

	Stå på ved stoppestedet	Se mere Skottegårdsskolen  Afgang i samme retning ca. hvert 12. min.
	15:35 (Afg.) 15:39 (Ank.)	Se stop undervejs med Bus 2A mod Kastrup st (bus)
	Stå af ved stoppestedet	Se mere Kastrup st (bus)
	15:39 (Afg.) 15:41 (Ank.)	Se gangrute på kort til fods (ca. 2 min.)
	Stå på metroen på	Se mere Kastrup st (Metro)  Afgang i samme retning ca. hvert 4. min.
	15:45 (Afg.) 15:46 (Ank.)	med Metro M2 mod Lufthavnen st.
	Stå af metroen på	Se mere Lufthavnen st (Metro)
	15:46 (Afg.) 15:52 (Ank.)	Se gangrute på kort til fods (ca. 6 min.)
	Stå på toget på	 Se mere Københavns Lufthavn, Kastrup st fra spor 2 (afg.)  Afgang i samme retning ca. hvert 10. min.
	15:54 (Afg.) 15:59 (Ank.)	Se stop undervejs med ØR 1073 mod København H
	Ankomst til	 Se mere Ørestad st i spor 2 (ank.)

Metro Service fastholdt i brev af 15. januar 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig at være i besiddelse af det korrekte antal zoner til den ønskede rejse, og at der på alle klippemaskiner og informationstavler på stationen var opsat et zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret evt. mod betaling af prisen for en zone og har til støtte herfor gjort gældende,

at Movia rejseplan siger, at der rejsen kræver 2 zoner, men stewarden sagde, det var 3,

at det er naturligt for ham ved en rejse til Ørestad at tage bus 2a (er lige udenfor døren) Skottegårdsskolen til Lergravsparken st. og der med Metro resten af turen,

at han er fanget i en kringlet udredning vedr. zoneopdeling. Og hans tro på rejseplanen kræver en nærmere vurdering for hver lille rejse. Den labyrint kræver en del for at finde ud. Selvom han er 81 år - så skulle det da være til umiddelbart at finde ud af det, og hans tro på rejseplanen er krakeleret. En udredning af en labyrint virker lidt snørklet.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på deres stationer.

Klager har i sin første henvendelse til dem anført en rejse. Det er korrekt, at den rejse, klager referer til, og som han har søgt på, kræver 2 zoner. Dette forudsætter dog, at den forslåede og valgte rejseplan følges.

Af Movia's oversigt over bus 2 A fremgår det, at Skottegårdsskolen ligger i zone 4 – se nedenfor.

I den konkrete sag er klager blevet billetteret efter metroen har forladt Islands Brygge (zone 1) i retning mod Ørestad station. Klager har således ikke fulgt den rejseplan, der var anvist på www.rejseplanen.dk, og som var oplyst, krævede 2 zoner.

Af nedenstående kan det aflæses, at hvis en rejse starter i zone 4, og foretages via Christianshavn, kræver denne rejse 3 zoner.

Hvis klager havde kigget på oversigten for bus 2 A, ville det ligeledes her have været muligt at konstatere, at en rejse via Christianshavn station, ville kræve 3 zoner – se nedenfor:



Det er korrekt, at der er 2 zoner, hvis den rejserute, som de har anført i deres mail af 10. marts 2014, benyttes (Skottegårdsskolen til Lufthavnen st. og herfra videre med Øresundstoget til Ørestad station).

Vælger klager i stedet at rejse via Lergravsparken station, vil Rejseplanen altid angive 3 zoner – se nedenstående søgning og resultat.

Hvor vil du rejse hen?

Fra: Skottegårdsskolen Udrejse: 08.04.14 Klokke: 17:14

Til: Ørestad st (Metro)

Find din rejse

Find ankomst- eller afrejsested på kort

Tilpas din søgning - vælg evt. via-punkt, bestemt transportmiddel, cykel, gåafstand ...

Jeg rejser via ...

lergravsparken st

Antal skift ...

Max. antal skift
Lad Rejseplanen bestemme

Ventetid pr. skift
Lad Rejseplanen bestemme

Jeg kommer fra ...

Adresse til station/stop
Jeg går max. 2 km.

Station/stop til adresse
Jeg går max. 2 km.

Gang- / Cykelhastighed
Almindelig

Jeg vil rejse med ...

IC Re S
 Alle tog
 Intercity
 Lyntog
 Regionaltog
 S-tog
 Øvrige tog

Busser
 Bus
 Ekspres bus
 Natbus
 Telebus/øvrige

Færge
 Metro

Cykel:

Jeg skal have cykel med

Fra: Skottegårdsskolen
Til: Ørestad st (Metro) [Udskriv oversigt](#)

Tirsdag, 08.04.14 - Afgang 17:08

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere
17:05 → 17:33	0:28	2	Bus 2A, Til fods, Metro M2, Metro M1	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	
17:07 → 17:37	0:30	2	Bus 2A, Til fods, Metro M2, Metro M1	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	
17:07 → 17:41	0:34	1	Bus 2A, Til fods, Metro M1	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	
17:16 → 17:45	0:29	2	Bus 2A, Til fods, Metro M2, Metro M1	SE MERE Detaljer, pris, kort ...	

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	20,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 3 4	Personligt	500,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

De henviser til zoneoversigter, der er opsat på busstoppestandsstandere, samt på deres stationer (både på informationstavler og på klippekortsmaskinerne). Af disse zoneoversigt kan antallet af nødvendige zoner aflæses.

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 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:

Klagerens rejse var påbegyndt i zone 04 og gik gennem zone 03 til zone 01, hvor kontrollen fandt sted.

Klageren 2-zoners klippekort var således ikke gyldigt til rejse i zone 01, og kontrolafgiften for manglende zone på klippekort blev herefter pålagt med rette.

Ved søgning af en rejse fra Skottegårdsskolen til Ørestad st. på www.rejseplanen.dk gives forskellige valmuligheder afhængigt af tidspunkt på dagen, antal skift, rejsetid og rejserute, fx som vist nedenfor:

Fra: Skottegårdsskolen								Udskriv oversigt		Få link til oversigt	
Til: Ørestad st											
Onsdag, 25.06.14 - Afgang 12:16											
Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere			Køb		
Vis tidligere afgange											
12:22	→	12:39	0:17	1	Bus 36 → til fods → ØR 1053	SE MERE Detaljer, pris, kort ...			Køb billet		
12:25	→	12:52	0:27	2	Bus 5A → til fods → Bus 4A → til fods → Metro M1 → til fods	SE MERE Detaljer, pris, kort ...			Køb billet		
12:31	→	12:58	0:27	2	Bus 2A → til fods → Metro M2 → Metro M1 → til fods	SE MERE Detaljer, pris, kort ...			Køb billet		

Når man klikker på "se mere" kommer følgende 3 billeder for hver af de tre rejser:

Fra: Skottegårdsskolen								Udskriv oversigt		Få link til oversigt	
Til: Ørestad st											
Onsdag, 25.06.14 - Afgang 12:16											
Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere			Køb		
Vis tidligere afgange											
12:22	→	12:39	0:17	1	Bus 36 → til fods → ØR 1053	LUK DETALJER			Køb billet		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p> Få besked ved ændringer</p> <p> Send rejseplan som e-mail</p> <p> Send rejseplan til mobil (SMS)</p> <p> Gem rejseplan i kalender</p> <p> Se CO2 for denne rejse</p> <p> Se pris (zoner) for denne rejse</p> </div> <div> <p>Din rejseplan</p> <p>Vis oversigt Vis på kort Udskriv rejsebeskrivelse</p> </div> </div>											
<p>A Stå på ved stoppestedet Skottegårdsskolen Afgang i samme retning ca. hvert 9. min. Se mere</p> <p>12:22 (Afg.) 12:28 (Ank.) med Bus 36 mod Københavns Lufthavn Se stop undervejs</p> <p>Stå af ved stoppestedet Lufthavnen, Ellehammersvej Se mere</p> <p>12:28 (Afg.) 12:33 (Ank.) til fods (ca. 5 min.) Se gangrute på kort</p> <p>Stå på toget på Københavns Lufthavn st fra spor 2 (afg.) Afgang i samme retning ca. hvert 10. min. Se mere</p> <p>12:34 (Afg.) 12:39 (Ank.) med ØR 1053 mod Østerport st Se stop undervejs</p> <p> Toget har lav indstigning</p> <p>B Ankomst til Ørestad st i spor 2 (ank.) Se mere</p>											

12:25 → 12:52 0:27 2

Bus 5A til fods Bus 4A til fods Metro M1 til fods

LUK DETALJER

Køb billet

- Få besked ved ændringer
- Send rejseplan som e-mail
- Send rejseplan til mobil (SMS)
- Gem rejseplan i kalender
- Se CO2 for denne rejse
- Se pris (zoner) for denne rejse

Din rejseplan

Vis oversigt

Vis på kort

Udskriv rejsebeskrivelse

	Stå på ved stoppestedet	Skottegårds-skolen	Afgang i samme retning ca. hvert 13. min.	Se mere
	12:25 (Afg.) 12:32 (Ank.)	med Bus 5A mod Husum Torv		Se stop undervejs
	Stå af ved stoppestedet	Vejlands Allé (København)		Se mere
	12:32 (Afg.) 12:34 (Ank.)	til fods (ca. 2 min.)		Se gangevej på kort
	Stå på ved stoppestedet	Vejlands Allé (København)	Afgang i samme retning ca. hvert 9. min.	Se mere
	12:41 (Afg.) 12:48 (Ank.)	med Bus 4A mod Svanemøllen St., Støjfen		Se stop undervejs
	Stå af ved stoppestedet	Bella Center St.		Se mere
	12:48 (Afg.) 12:51 (Ank.)	til fods (ca. 3 min.)		Se gangevej på kort
	Stå på metroen på	Bella Center st (Metro)	Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.	Se mere
	12:51 (Afg.) 12:52 (Ank.)	med Metro M1 mod Vestamager st.		
	Stå af metroen på	Ørestad st (Metro)		Se mere
	12:52 (Afg.) 12:52 (Ank.)	til fods (ca. 0 min.)		Se gangevej på kort
	Ankomst til	Ørestad st		Se mere

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	20,00 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 3 4	Personligt	500,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Din rejseplan

Vis oversigt
Vis på kort
Udskriv reisebeskrivelse

A	Stå på ved stoppestedet	Skottegårdsskolen	Afgang i samme retning ca. hvert 12. min.	Se mere
	12:31 (Afg.)		med Bus 2A mod Tingbjerg, Gavhusvej	Se stop undervejs
	12:40 (Ank.)			
	Stå af ved stoppestedet	Lergravsparken St.		Se mere
	12:40 (Afg.)		til fods (ca. 3 min.)	Se gangrute på kort
	12:43 (Ank.)			
	Stå på metroen på	Lergravsparken st (Metro)	Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.	Se mere
	12:43 (Afg.)		med Metro M2 mod Vanløse st. (Metro)	Se stop undervejs
	12:46 (Ank.)			
	Skift på	Christianshavn st (Metro)	Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.	Se mere
	12:49 (Afg.)		med Metro M1 mod Vestamager st.	Se stop undervejs
	12:58 (Ank.)			
	Stå af metroen på	Ørestad st (Metro)		Se mere
	12:58 (Afg.)		til fods (ca. 0 min.)	Se gangrute på kort
	12:58 (Ank.)			
B	Ankomst til	Ørestad st		Se mere

De tre foreslåede rejser sker således ikke via samme rute/transportmidler, og de to første rejser kræver klippekort eller billet til 2 zoner, mens den sidste rejse kræver billet eller klippekort til 3 zoner.

Dette vises, når man trykker på "Se pris (zoner) for denne rejse".

Man kan altså komme ud for, at den faktiske rejserute fra Skottegårdsskolen til Ørestad st. kræver billet til flere zoner, end den rejse man har fået vist på www.rejseplanen.dk, afhængigt af hvilken rute man rejser.

Det fremgår af klagerens første henvendelse til Metro Service, at han ved søgning af rejsen fra Skottegårdsskolen til Ørestad st. trykkede på den rejserute, som foregik via bus 5A, bus 4A og Metro M1 (den midterste ovenfor), hvorefter han fik oplyst, at rejsen krævede kort eller billet til 2 zoner.

Imidlertid valgte klageren en anden rejserute (den nederste), som kræver billet eller kort til 3 zoner.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at når www.rejseplanen.dk på baggrund af passagerens indtastning foreslår en specifik rejserute med specifikke transportmidler og derefter angiver antal

zoner, skal passageren følge den anviste rejserute for at være sikker på at have gyldig billet til hele rejsen.

Passageren må selv bære risikoen for eventuelt manglende zoner ved at ikke at følge den viste rejserute, som passageren selv har klikket på for at få oplysning om antal zoner.

Klageren har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at den konkrete rejserute den pågældende dag, er den, han plejer at benytte, og som er mest naturlig for ham ud fra bopælsadressen.

Rejseruten er imidlertid en rute, som ifølge www.rejseplanen.dk kræver billet til 3 zoner. Klageren fulgte således ikke den rute, som kun kræver billet til 2 zoner, og som han havde fået vist. Klageren kunne se allerede ved stoppestedet for buslinje 2A, hvor han påbegyndte rejsen, at bussen kørte gennem 3 zoner fra Skottegårdsskolen til Lergravsparken st.:

Printvenlig ruteovers

Ved Stationen	4	Kastrup St.
Alléen		Kastruplundgade
Alleen		Sirgræsvej
Kastrupvej		Skottegårdsskolen
		Hyben Allé
Backersvej	3	Borneovej
		Wibrandtvej
		Formosavej
		Samosvej
		Italiensvej, Hos pitalet
		Florensvej
Østrigsgade	1	Lergravsparken St.
		Bulgariensgade
		Holmbladsgade
Holmbladsgade		Lyneborggade
		Jemtelandsgade
Amagerbrogade		Amagerbro St.

Stoppestedsoversigt og zoner med buslinje 2A

Herefter findes der ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at hvis passageren i et tilfælde som det foreliggende ikke pålægges en kontrolafgift, vil der være stor mulighed for omgåelse af kravet om at have billet til den fulde rejse. Da dette ikke kan være tilsigtet med muligheden for at søge rejser via indtastning af sit afrejse- og ankomststed, er det afgørende for brugernes anvendelse og trafikselskabernes håndhævelse af billetsystemet, at der gælder faste retningslinjer for, hvorledes passagerer skal forholde sig ved søgninger på www.rejseplanen.dk; nemlig at passageren skal følge den eksakte viste rejserute for at være sikker på at have det korrekte antal zoner.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr. Klageren skal betale beløbet til Metro Service inden 30 dage efter modtagelse af afgørelsen.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, modæstningsvist.

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 22. september 2014



Tine Vuust
Nævnensformand