

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

Journalnummer: 2014-0110

Klageren: XX på vegne af sin ægtefælle YY.
2450 København SV

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 8. december 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 14. marts 2014.

Sagens omstændigheder: Klagerens ægtefælle er japaner og flyttede til Danmark i september 2013. Den 4. december 2013 rejste hun med metroen fra Kgs. Nytorv til Bella Centeret, hvor hun skulle med en bus videre hjem. Hun brugte som rejsehjemmel et periodekort med zonerne 01 og 02.

I zone 03 mellem DR-Byen og Bella Centret var der kontrol af klagerens ægtefælles rejsehjemmel, og da hun ikke havde foretaget køb af tillægsbillet til zone 03, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Den 8. december 2013 anmodede hun Metro Service om annullering af kontrolafgiften.

Klageren kontaktede Metro Service den 9. marts 2014, og gjorde gældende at hans kone var blevet forvirret af zonekortet, idet zone 02 og 03, havde samme farve, samt at der var tale om en misforståelse, der hang sammen med, at hun, da kontrolafgiften blev udstedt, kun havde boet i landet i 2 måneder. Klageren var desuden uforstående over for, at ægtefællen havde modtaget en rykker, eftersom hun havde klaget over kontrolafgiften den 8. december 2013.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 10. marts 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt at kortet ikke var gyldigt i den zone, hvor kontrollen var foregået og hvor kontrolafgiften var blevet udstedt.

Klageren henvendte sig atter til Metro Service den 13. marts 2014 og klagede over, at Metro Service ikke havde taget specifikt stilling til klageskrivelsen.

Den 13. marts 2014 afviste Metro Service i en mail til klageren at behandle sagen yderligere, idet sagen var overgået til ankenævnet.

Rykkerskrivelsen er ikke en del af klagen hos ankenævnet, og Metro Service har ligeledes kun fastholdt kravet på 750 kr.

Metro zonekort:



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

at hans japanske kone har et månedskort til zone 01 og 02. Rejseplanen foreslog hende en hjemtur via zone 03, som hun antog var samme zone, da hun tjekkede et zonekort, idet det var angivet med samme farve som zone 01 og 02. Der var derfor tale om en helt uskyldig fejl af en i øvrigt meget loyldig borger, der kun havde boet i Danmark i to måneder,

at han er skuffet over, at Metro Service tydeligvis ikke har læst denne forklaring, da de afviser klagen,

at han godt kan forstå princippet om, at det passagerens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Han synes dog, det er meget at forlange af en udlænding, at hun:

- Bør forstå at zone 03 er noget andet end 01 og 02, når nu de har samme farve på zonekortet.
- Efter 2 måneder i Danmark skal kunne pløje sig igennem Rejsekortets anvisning på dansk.
- Skulle gå i gang med informationsknapperne – set fra hendes synsvinkel er pointen jo den, at hun blev vildledt af et dårligt designet kort, så hun var slet ikke i tvivl, samt

at kunne man ikke udvise lidt venlighed overfor en udlænding, der har begået en uskyldig fejl? Det ville være noget andet, hvis hun igen begik samme fejl.

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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på alle stationer,

at på alle stationer og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog,

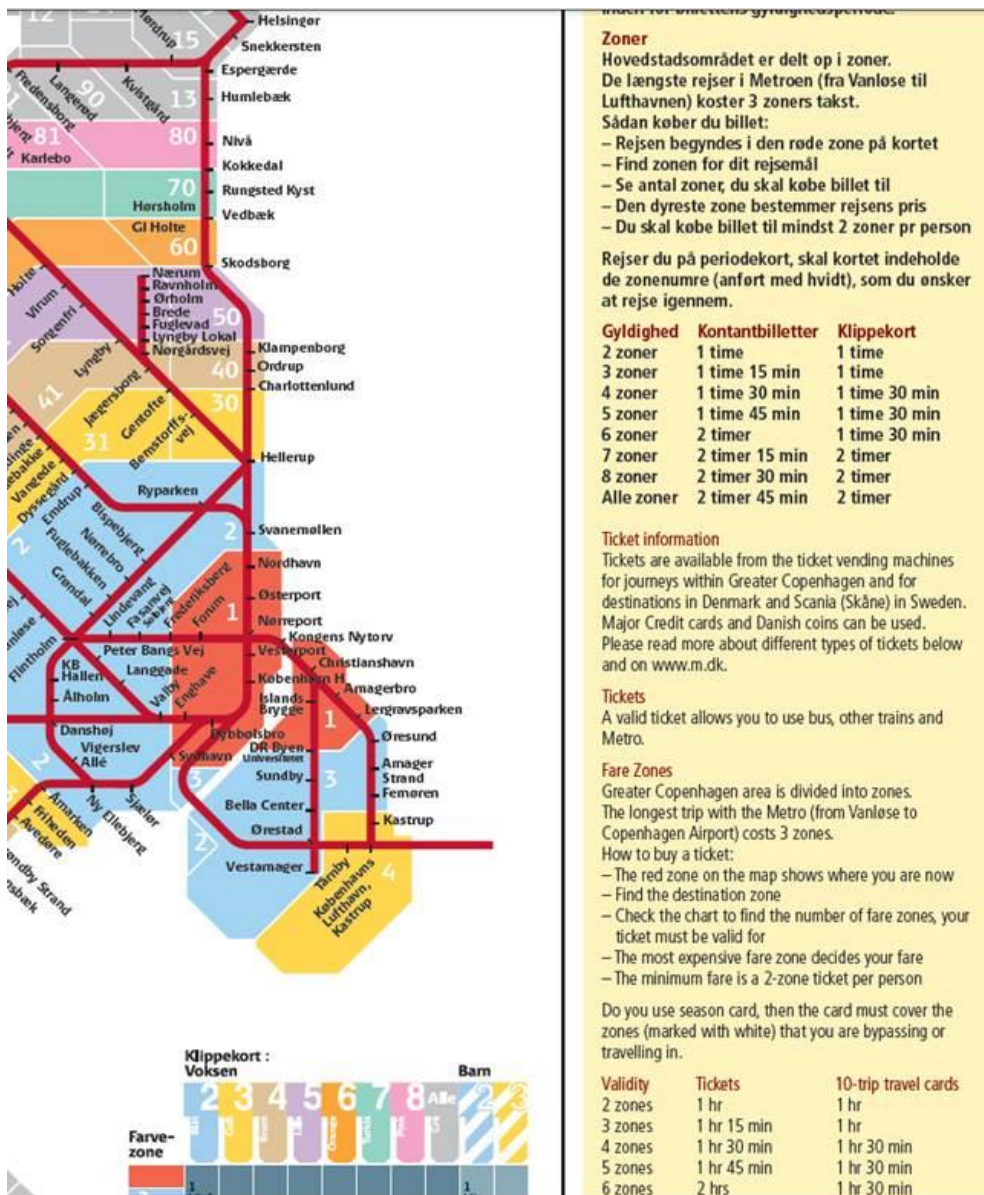


at når der benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet – i den konkrete sag har klagerens ægtefælle et periodekort gyldigt til zonerne 01 og 02. Hun er blevet billetteret efter metroen har forladt DR-byen, altså zone 03,

at det er korrekt, at der er forskel på rejser med periodekort (faste zoner) og klippekort/billet (ringzoner). Var rejsen således foretaget på klippekort eller billet, ville rejsen have kunnet foretages på 2 zoner.

På stationerne er der opsat store informationstavler, hvor det af tavlen **Trafikinformation** dels er muligt at aflæse, hvor mange zoner (farver) en rejse kræver, når der benyttes billet eller klippe-

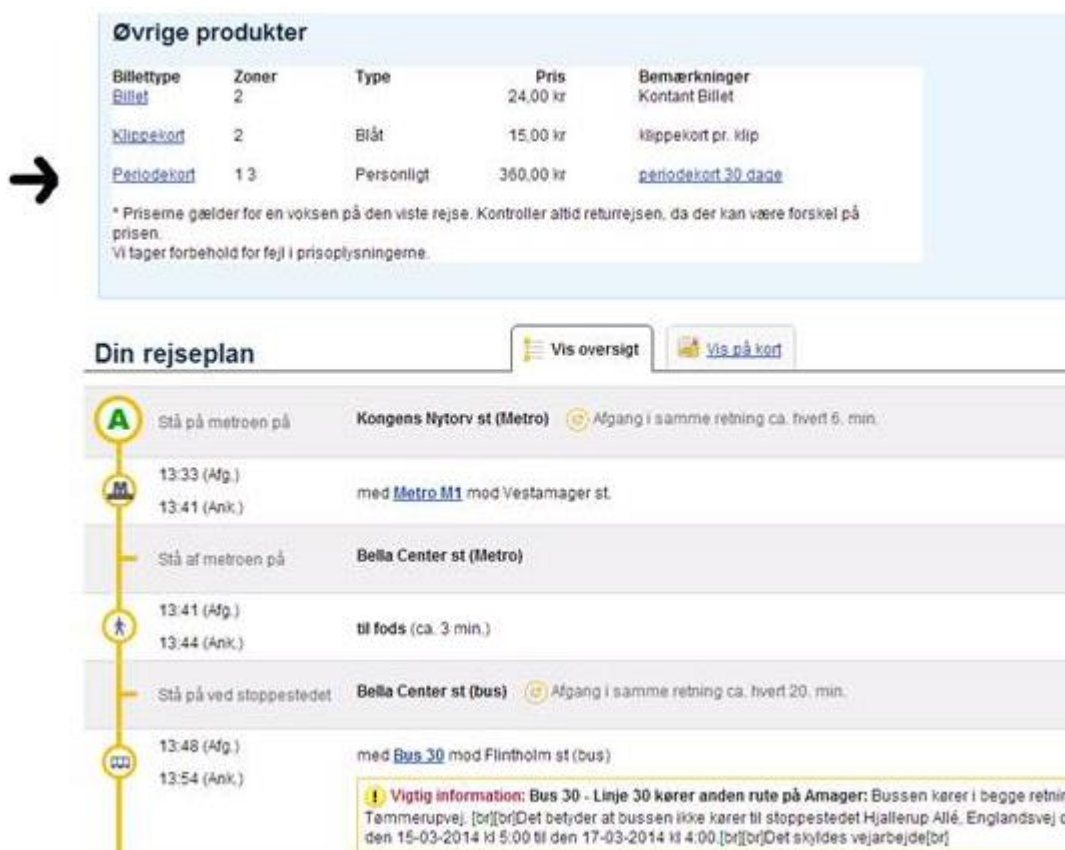
kort, og dels hvilke zoner en rejse kræver, når der benyttes periodekort (zonenumret står anført med hvidt):



Ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation**, som er opsat på Kongens Nytorv.

at klageren anfører: **"Rejseplanen foreslog hende en hjemtur via zone 3"**

Det er helt korrekt, at hvis der i Rejseplanen indtastes Kongens Nytorv til klagerens adresse, fremkommer en rejse via Bella Centeret. Det skal dog anføres, at det under **"SE MERE – Detaljer, pris, kort ..."**, under **"Se pris (zoner) for denne rejse"** fremgår, at foretages rejsen med billet eller klippekort, kræves der 2 zoner, foretages rejsen med periodekort, kræver det, at periodekortet indeholder zonerne 01 + 03.



→

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	2		24,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	2	Blåt	15,00 kr	Klippekort pr. klip
Periodekort	1 3	Personligt	360,00 kr	periodekort 30 dage

* Prisene 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](#)

A Stå på metroen på **Kongens Nytorv st (Metro)** Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.

13:33 (Afg.)
13:41 (Ank.)

med [Metro M1](#) mod Vestamager st.

M Stå af metroen på **Bella Center st (Metro)**

13:41 (Afg.)
13:44 (Ank.)

til fods (ca. 3 min.)

P Stå på ved stoppestedet **Bella Center st (Bus)** Afgang i samme retning ca. hvert 20. min.

13:48 (Afg.)
13:54 (Ank.)

med [Bus 30](#) mod Flintholm st (bus)

! **Vigtig information:** Bus 30 - Linje 30 kører anden rute på Amager: Bussen kører i begge retning Tammerupvej. [br]Det betyder at bussen ikke kører til stoppestedet Høllerup Allé, Englandsvej og den 15-03-2014 kl 5:00 til den 17-03-2014 kl 4:00. [br]Det skyldes vejarbejde[br]

at måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne og flere steder i selve toget – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort,

at begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften, billetspørgsmål etc,

at der ikke forholdes sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – de forholder sig udelukkende til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel,

at når der – som i dette tilfælde - benyttes periodekort, er der tale om en meget rabatteret form for rejsehjemmel i forhold til eksempelvis billetter, klippekort, rejsekort etc.,

at et periodekort gælder som gyldig rejsehjemmel for en periode af minimum 30 dage i et begrænset område men til et ubegrænset antal rejser. I den konkrete sag har klagerens ægtefælle et periodekort gyldigt i zonerne 01 + 02. Dette fremgår af stamkortet. Ønskes der at køre ud over

det valgte område, må der købes tillægsbillet eller klippes for det antal zoner, den udvidede rejse kræver,

at informationen om hvilke zoner, der er krævet for en given rejse med metroen, er tilgængelig både på stationen og i toget,

at informationen om og forklaring på zonekort og brug af periodekort findes på stationerne både på dansk og på engelsk. Informationstavlen Trafikinformation er opsat flere steder på alle deres stationer, samt

at når der, som i dette tilfælde (jf. klagers henvendelse af 08.12.13), ændres rejserute, må den rejsende selv orientere sig om, hvorvidt kort eller billet også gælder til denne ændrede rejse.

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.

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 ægtefælles periodekort var gyldigt til zonerne 01 og 02, og hun kunne derfor ved kontrollen - i zone 03 - ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Det bemærkes, 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 har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet har i tidligere sager statueret at den engelske tekst på og om zonekortet på metrostationerne findes tilstrækkelig tydelig.

Som følge af at Metro Service i sin afgørelse til klagerens ægtefælle forklarede, at kortet ikke var gyldigt i det område (zone), hvor det var blevet kontrolleret, finder ankenævnet ikke grund til at udtale kritik af Metro Services håndtering af denne sag – om end de kunne have tilføjet, at et periodekort udelukkende er gyldigt i de zoner, som står anført på kortet.

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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævningsformand