

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

Journalnummer: 2010-0101

Klageren: XX
2300 Kbh. S.

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone på periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

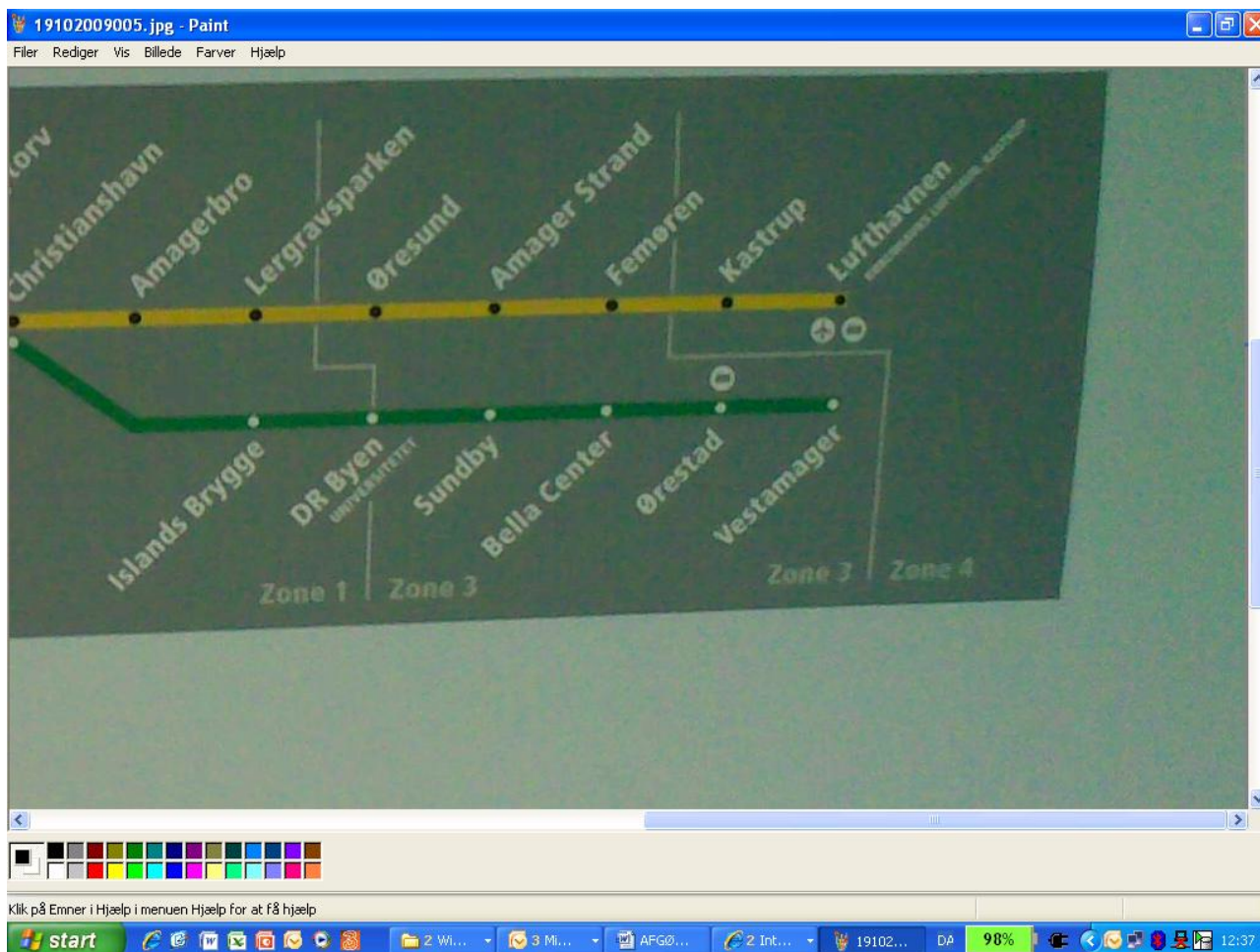
Klageren reklameret til indklagede: 13. februar 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. marts 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med sin kæreste den 12. februar 2010 med Metro fra Islandsbrygge Station i zone 01 mod Ørestad station. Hun var i besiddelse af et periodekort gyldigt til zonerne 01 02 32 og 43, som hun havde købt den 5. februar 2010 i DSBs Rejsecenter på Nørreport station. Hendes kæreste havde stemplet et klippekort.

Kort efter påstigning blev deres rejsehjemmel kontrolleret, og kl. 15:01 blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zone. Det er af stewarden anført på den interne del af kontrolafgiften, at der blev billetteret i zone 3 DR/Sundby. DRByen ligger i zoneskiftet mellem 01 og 03.

Zoneoversigtskortet for de pågældende Metrostationer ser således ud:



Brevvekslingen mellem parterne er herefter forløbet således:

Klageren i e-mail af 13. februar 2010 til Metroservice:

"Jeg henvendte mig den 5. februar 2010 i DSB's rejsecenter ved Nørreport station for at få lavet et månedskort. Dette skulle jeg have lavet, da jeg skulle begynde i praktik som sygeplejerskestuderende på henholdsvis Glostrup og Hvidovre Hospital. Jeg er ikke vant til at bruge månedskort og skulle da også kun have lavet dette for min praktikperiodes varighed. Ved skranken forklarede jeg min situation for en medarbejder. Han spurgte, hvor jeg skulle rejse fra og hvor jeg skulle rejse til i perioden. Dertil forklarede jeg, at jeg skulle fra [x-gade] Islands Brygge (hvor jeg bor) til Glostrup Hospital og i nogle tilfælde Hvidovre Hospital. Jeg sagde, at jeg ville tage over Ørestaden, da jeg vidste, at der kun var to skift. Herefter udstedte han et periodekort til mig. Jeg stolede selvfølgelig på, at jeg med dette periodekort i hånden kunne rejse gyldigt til både Glostrup og Hvidovre Hospital ad den planlagte rute.

Den nævnte rejse er da også forløbet fint, indtil i dag, lørdag den 13. februar, hvor jeg blev stoppet i metroen på vej ud mod Ørestaden fra Islands Brygge. Midt mellem station Islands Brygge og station DR-Byen bliver jeg af kontrolløren gjort opmærksom på, at mit periodekort ikke gælder i zone 3. Jeg forklarer, at jeg har fået lavet kortet, så jeg kan komme til Glostrup Hospital over Ørestaden, og at jeg er på vej mod Ørestaden nu. Herefter begynder kontrolløren at skrive noget ned på en blok. Imens metrotoget standser ved DR-byen, spørger jeg, om han er ved at skrive en bøde til mig. Dette svarer han ja til. Jeg forklarer min situation, og at jeg på ingen måde er ude på at snyde, men bliver køligt henvist til kundeservice, som jeg så skriver til nu.

Jeg har to indsigelser til kontrolafgiften:

1) Kan det være rigtigt, at jeg hæfter for, at DSBmedarbejderen på Nørreport Station ikke har givet mig de nødvendige zoner på mit periodekort for gyldigt at foretage den ønskede rejse i periodekortets varighed, som jeg forklarede ham?

2) Kan det være rigtigt, at kontrolløren i metroen kan udstede en kontrolafgift til mig i stedet for at henvise mig til at stå af på station DR-Byen, som jeg efterfølgende har fundet ud af, ligger inden for mit periodekorts gyldighed, når dette stadig var muligt på tidspunktet for kontrollørens opfattelse af den misforståede situation?"

Metroservice svarede den 17. februar 2010:

"For at kunne viderebehandle din sag skal vi bede dig, henvende dig til DSB Rejsecenter ved Nørreport station for at få en bekræftelse på at de har givet dig forkerte zoner, alternativt få lavet kortet om til de korrekte zoner, efterfølgende bedes du indsende en kopi af bekræftelsen, eller af det kort du viste i billetteringssituationen samt det nye.

Vores billetterende personale skal udstede kontrolafgifter til alle, som ikke på kontroltidspunktet kan fremvise gyldig rejsehjemmel (det være sig manglende zone, udløbet billet etc.). Efterfølgende sagsbehandling skal altid foregå ved henvendelse til Kundeservice."

Klageren skrev herpå e-mail af 20. februar 2010:

"Jeg vedlægger gerne kopi af mit periodekort, men er selvfølgelig ikke interesseret i at ændre det, efter det er blevet gjort klart for mig, at jeg skal bruge to zoner ekstra på periodekortet ud over de fire zoner, jeg allerede har fået, såfremt jeg rejser over Ørestaden til Glostrup Hospital i stedet for at rejse over Nørreport station til Glostrup Hospital. Dette har jeg dog først fået klarhed over, efter jeg fik det fortalt af kontrolløren i metroen. Det blev altså ikke oplyst ved selve købet af periodekortet, endda selv om jeg gjorde opmærksom på ruten over Ørestaden, jeg havde tænkt mig at benytte. Jeg har efterfølgende i øvrigt undersøgt min rute til Hvidovre Hospital (da jeg nu er blevet usikker på den (manglende) information, der er blevet givet til mig) og konstateret, at der også er flere mulige ruter her, hvor bla. ruten med bus 1A til Hvidovre også kræver en zone ekstra på mit periodekort, hvilket jeg heller ikke er blevet informeret om ved salget af periodekortet. Jeg er altså alene interesseret i, at bøden bliver annulleret.

Jeg har henvendt mig til DSB rejsecenter på Nørreport station, men her fandt de frem til, at den mulige sælger, der havde solgt mig kortet, var på ferie. Det er dog efter min mening også tvivlsomt, om en person kan huske en enkel ekspedition ned i detaljerne en måneds tid (som det jo i hvert fald bliver, nu da han er på ferie) efter ekspeditionen.....

Herudover beder jeg igen om, at der bliver taget stilling til mit andet spørgsmål i foregående mail. Altså hvorvidt kontrolløren er berettiget til at begynde at skrive bøden inden jeg var rejst ind i zone 3, når det var muligt for ham at henvise mig til at stå af på DR-Byen, som stadig ligger inden for mit periodekorts gyldighed, blot fordi det var blevet sagt til ham, at Ørestaden var rejsens mål".

Metroservice svarede den 24. februar 2010 følgende:

"Vi beder dig samtidig tage kontakt til DSB rejsecenter efter medarbejderens ferieperiode formodes at være slut. Det vil ikke være afgørende om medarbejderen kan huske den aktuelle episode, men om han, hvis stillet spørgsmålet, er sikker på zoneopdelingen. Vi fastholder derfor kontrolafgiften og afventer yderligere information fra dig. Derudover tilbyder vi at rykke betalingsfristen til du er hjemme igen."

Klageren skrev bl.a. den 1. marts 2010:

"... Derudover kan jeg se, at I stadig ikke besvarer halvdelen af min foregående mail angående kontrolløren. Dette er meget beklageligt, da jeg herved ikke ved, hvordan I ser på situationen.

Med hensyn til medarbejderen i DSB's rejsecenter finder jeg også jeres svar noget underligt. Hvad er det helt præcist, I vil have, jeg skal foretage mig, og hvad skal det bevise?! Stillet spørgsmålet, hvilke zoner, der skal stå på periodekortet, såfremt man skal fra Islands Brygge til Glostrup Hospital over Ørestad, giver den omtalte DSB medarbejder muligvis de seks zoner, der skal til, som svar. Men det viser vel ikke noget. Allerejest at han denne gang svarer korrekt, hvilket han ikke gjorde sidst. Han kan have været træt den pågældende dag, eller han har måske lært det i mellemtiden eller en helt tredje mulighed. Men det kan da aldrig være op til mig at finde ud af eller hvad?! Og skal jeg have ham til at skrive under på, at han har taget fejl, hvilket intet menneske formentlig ville gøre, eller vil I have mig til at optage samtalen på diktafon. Situationen virker efterhånden noget absurd for, hvad I kræver."

Metroservice svarede i brev af 4. marts:

"Vi har kigget på sagen igen, men vurderer atter, at der ikke grund til at ændre den trufne beslutning. Vi fastholder derfor din kontrolafgift. Al sagsbehandling vedrørende ovenstående kontrolafgift er således afsluttet fra vores side. Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for bus, tog og Metro."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at personalet på Nørreport station ikke blot glemte at spørge om den ønskede rejserute - de overhørte fuldstændigt hendes ønske om den rejserute, som hun foretrak og ville have udstedt sit periodekort til,

at hun normalt ville sikre sig at have de rigtige zoner til en bestemt rejse, men i dette tilfælde havde hun fået udstedt billet i form af periodekort, og hun regnede naturligvis med, at det gjaldt til de zoner, hun havde bedt om. Når hun, som stort set aldrig benytter det offentlige transportsystem, henvender sig for at få lavet et periodekort til en bestemt rejse, begynder hun naturligvis ikke at tjekke, om periodekortet gælder de korrekte zoner. Dette går hun ud fra, at sælgeren af periodekortet har gjort. Det er vel hans job. Kunden skal vel ikke fra starten forholde sig mistroisk,

at hun kontaktede DSB som beskrevet, men da medarbejderen, der formentlig havde udstedt hendes periodekort, var på ferie, bad hun Metroservice om at svare eller give en kommentar til anden halvdel af hendes klage - det svar der først er kommet under ankesagen. Hun skrev på dette tidspunkt til Metroservice, at hun stadig ventede deres svar, og at hun blev nødt til at forfølge sagen yderligere, hvis deres svar stadig ikke dukkede op. Dette gjorde det aldrig, og hun var derfor nødt til at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og fik derfor aldrig talt med DSB igen,

at Metroservice undgår at tage stilling til den konkrete situation (enkeltsagen) set fra hendes synsvinkel. Hun steg på metroen på Islands Brygge station sammen med kæresten. Efter de havde sat sig og talt sammen i 30-60 sekunder, henvendte stewarden sig og spurgte om rejsehjemmel. Kæresten havde klippet på et 2-zonerskort og viste dette, og hun viste sit periodekort. Af uvisse årsager tog stewarden en blok frem og tjekkede et eller andet. Da han intet sagde, spurgte klageren, om han var ved at udskrive en kontrolafgift. Han svarede, at hendes periodekort ikke dækkede zone 3. På dette tidspunkt var metroen stadig mellem Islands Brygge station og DR-byen station. Hun forklarede stewarden, hvordan hun havde fået lavet sit periodekort, så det skulle gælde den

planlagte rute. Herefter spurgte hun igen, om han var ved at udskrive en kontrolafgift. Hertil svarede han ja. På dette tidspunkt er det muligt, at metroen havde forladt DR-byen station, og at hun derfor befandt sig i zone 3. Dette er dog ikke afgørende for hendes anke, da indsigelsen går på, om stewarden skulle have henvist hende til at stå af på næste station (DR-byen station) og klippe eller købe en tillægsbillet, når denne mulighed forelå,

at Metroservice ikke før end 95 dage efter hendes første henvendelse har besvaret ovennævnte spørgsmål, hvilket er uacceptabelt. Da det koster tid og penge at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, er det meget beklageligt, at Metroservice ikke tidligere har taget stilling til punktet. Det kan ikke være rigtigt, at kunden først kan få begrundelse for afgiften at vide, når kunden klager. Selv her er der ikke taget stilling til den konkrete situation, men blot givet et generelt svar.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

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

at på 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 den pågældende steward har fulgt gældende procedure. Det kontrollerende personale må ikke forholde sig til enkeltsager men skal altid henvise til efterfølgende sagsbehandling i Kundeservice. Personalet må udelukkende forholde sig til, om kunden har et gyldigt kort/gyldig billet eller ej. Har kunden ikke gyldig rejsehjemmel, skal der udstedes en kontrolafgift uanset årsag. Grunden til at personalet ikke må forholde sig til enkeltsager ude i togene er at sikre en ensartet behandling af alle kunder,

at klagerens rejsehjemmel (periodekort) ikke dækkede zone 03 mellem DR Byen station og Ørestad station, og klageren skulle derfor have købt tillægsbillet for at opnå gyldig rejsehjemmel,

at det på kontrolafgiftens bagside er anført, at billetteringen blev foretaget mellem DR Byen station og Sundby station (DR/Sundby), altså i zone 03, DR Byen er en delezon, det vil sige at denne station både er zone 01 og zone 03. I det øjeblik toget således forlader DR Byen station (i retning mod Vestamager), starter zone 03. Da billetkontrol således er foretaget efter metroen havde forladt DR Byen station og var kørt ind i zone 3, skulle medarbejderen udstede en kontrolafgift.

Såfremt billetteringen var foregået mellem Islands Brygge og DR Byen, ville medarbejder ikke have udstedt en kontrolafgift. Det anerkendes, at Metroservice på et tidligere tidspunkt skulle have informeret klager om stillingtagen på dette område,

at i første mail af 17. februar 2010 bad de klageren kontakte salgsstedet for at få en bekræftelse på, at der er blevet begået en fejl. Dette er en helt almindelig procedure. Måtte en kunde være blevet vildledt/fejlinformeret i forbindelse med køb af et kort, vil kontrolafgiften blive annulleret, hvis det godtgøres fra salgsstedet, at der er tale om en fejl ved udstedelsen. Klageren oplyser, at hun kontaktede Rejsecentret på Nørreport station, men hun forfulgte ikke sagen yderligere, hvorfor metroservice aldrig modtog dokumentation for, at der var tale om en fejl fra salgsstedet,

at DSB i deres brev af 16. april 2010 har oplyst, at personalet på Nørreport station normalt spørger om den ønskede rejserute, når der er flere muligheder, medmindre kunden selv nævner de specifikke zoner, hvor kortet skal gælde samt, at medarbejderne på Nørreport station alle har stor erfaring og ikke er i tvivl om, at kunderne skal spørges med hensyn til rejserute, samt

at uanset om en kunde er fast pendler eller kun benytter de kollektive transportmidler ind i mellem, vil det altid være op til den enkelte kunde selv at orientere sig og sætte sig ind i det system, der gælder for området. Har kunden således periodekort, er det kundens eget ansvar selv at sikre sig, at de zoner, en given rejse kræver, er indeholdt i kortet, ligesom det er kundens eget ansvar selv at sikre sig, at et eventuelt klippekort eller billet har zoner nok til hele rejsen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ved søgning på www.Rejseplanen.dk på rejseruter fra Islandsbrygge over Ørestad til henholdsvis Hvidovre Hospital og Glostrup hospital kræves som minimum 6 forskellige zoner afhængig af S-togslinje, buslinje og bestemmelsessted.

Sekretariatet har foretaget høring af DSB om periodekortets udstedelse. DSB har svaret følgende:

”At kunden mener, at DSB S-togs personales vejledning har været mangelfuld, da kortet blev udstedt, er selvfølgelig beklageligt. Men faktum er, at det udstedte periodekort uden zone 3 giver adgang til den billigste - og måske den mest naturlige rejserute til Hvidovre og Glostrup.

I øvrigt vil personalet på Nørreport station normalt spørge om den ønskede rejserute, når der er flere muligheder, medmindre kunden selv nævner de specifikke zoner, hvor kortet skal gælde. Medarbejderne på Nørreport station har alle stor erfaring, og er ikke i tvivl om, at kunderne skal spørges med hensyn til rejserute...”

Dette svar blev sendt til Metroservice, der herefter har svaret følgende:

”Undersøgelsen har ikke bragt nye oplysninger frem. Vores medarbejder har oplyst, at klager er blevet billetteret på strækningen mellem DR Byen station og Sundby station, hvilket er noteret på bagsiden af kontrolafgiften. I alle vore tog og i alle stationer findes let tilgængelig information om hvilke zoner metroen kører i / igennem. Da hele den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningssystem, er det således op til den enkelte kunde, selv at sikre sig om kort eller billet er gyldig til den rejse, der ønskes foretaget.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af korrespondancen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

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 på 600 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler for bus, S-tog og Metro fra 2009 i Hovedstadsområdet står, at passageren selv skal sikre sig at billetten er gyldig til hele rejsen.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren på kontroltidspunktet burde have været i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til Ørestad station, som var hendes bestemmelsessted, og at Metro Stewarden således ikke var forpligtet til at henvise klageren til at stå af på næste station for at klippe eller købe en tillægsbillet, selvom denne station måtte have ligget inden for de zoner, hvortil klagerens periodekort var gyldigt.

Ankenævnet lægger til grund, at hvis klageren skulle have haft et gyldigt periodekort til rejseruten fra Islands Brygge over Ørestad til henholdsvis Glostrup og Hvidovre hospitaler, ville dette kræve, at kortet var gyldigt til minimum 6 zoner. Klageren er blevet tilbudt at tilkøbe de to manglende zoner, men har ikke ønsket at betale en sådan merudgift.

Således som sagen foreligger oplyst, kan det ikke lægges til grund som anført af klageren, at det skyldes en fejl hos DSB's medarbejdere, at klageren alene købte et kort dækkende de 4 zoner, som med en anden rejserute ville have været tilstrækkelige til at køre fra Islands Brygge til Glostrup og Hvidovre hospitaler.

Ankenævnet finder herefter, at sagen må afgøres på baggrund af det regelsæt, der er gældende for passagerer i hovedstaden.

Ifølge dette er passageren selv ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig kort/billet til den pågældende rejse, og kontrolafgiften blev derfor efter det ovenfor anførte pålagt med rette.
t.

Imidlertid finder ankenævnet, at Metroservice A/S i sit svar til klageren af 17. februar 2010 burde have taget stilling til den del af hendes klage, der vedrørte spørgsmålet om, hvorvidt hun havde krav på at få mulighed for at stige af Metroen og stemple, når kontrollen efter hendes opfattelse var foregået inden for periodekortets gyldighed. Derved kunne klageren have fået en gratis bedømmelse af denne del af sin klage.

Klagegebyret på 160 kr. som klageren har betalt for at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, skal Metroservice A/S herefter godtgøre klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. men skal samtidig godtgøre klageren 160 kr.

Klageren skal herefter betale 440 kr. til Metroservice A/S. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

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 1. september 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand