

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0133

Klageren: XX
1809 Frederiksberg C

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 10. marts 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 8. april 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren er indehaver af et pensionistperiodekort til zonerne 01 – 02 – 03. Den 9. marts 2013 rejste hun med metro fra Kastrup Lufthavn i zone 04 til Kongens Nytorv i zone 01. En rejse der ifølge zonekortet går igennem følgende 3 zoner; 04 – 03 – 01.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen i zone 04, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet hendes periodekort manglende zone 04.

Den 10. marts 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, da hun var i god tro og endvidere havde talt meget med billetkontoret ved sit første køb af pensionistkortet om, hvor mange zoner hun havde brug for, da hun ind i mellem rejste mellem Kastrup Lufthavn og Kongens Nytorv, hvorefter ekspedienten havde foreslået 3 zoner. Endelig anmodede klageren om en forklaring på forskellen på at rejse 3 zoner med henholdsvis klippekort og periodekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af den 3. april 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt til at periodekortet er et rabatkort, som specifikt er bundet til de zoner, (tal), som står på det, og at hvis klageren rejser uden for disse zoner, skal hun købe tillægsbillet, som ved rejse til Lufthavnen, der igger i zone 04. Derudover henviste Metro Service klageren til at indhente dokumentation hos DSBs salgssted, hvis hun var af den opfattelse, at de havde solgt hende et andet kort, end hun rent faktisk have bestilt hos dem. Endelig oplyste Metro Service forskellen

på rejser med periodekort, hvor man på forhånd har fastsat de zoner, man vil rejse i, mens man på et klippekort frit vælger udgangspunktet for sin rejse, når man stempler sit kort.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun var i god tro og ikke havde til hensigt at snyde,

at hun tidligere havde fået at vide, at der var 3 zoner fra Kongens Nytorv til lufthavnen, og at hun nu havde et periodekort til 3 zoner, hvorfor hun mente, dette var tilstrækkeligt,

at hun ved købet af periodekortet oplyste på billetkontoret på Københavns Hovedbanegård, at hun ind i mellem havde brug for at rejse mellem Kongens Nytorv og Kastrup Lufthavn,

at hun ikke fandt det muligt at få dokumentation for, at billetkontoret havde begået en fejl,

at hun under kontrollen af rejsehjemlen havde tilbudt at stige ud på Kastrup Station og klippe med klippekort, samt

at det ikke er logisk, at der er forskel på reglerne for klippekort og periodekort

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 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, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

at når der rejses på billet og klippekort, køres der i ringzoner (der tælles zoneringsfarver fra afrejse stedet til den ønskede slutdestination).

at når der derimod rejses på periodekort, gælder dette kort alene til de zoner, der er anført på stamkortet.

Et periodekort gælder til ubegrænset antal rejser i de zoner og den periode, der er anført på kortet, hvilket giver en besparelse i forhold til at skulle benytte billetter eller klippekort, såfremt passageren er fast pendler.

at der på alle stationer og i alle tog er 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 der på alle stationer er opsat store informationstavler, hvor det af tavlen Trafikinformation dels er muligt at aflæse regler for benyttelse af klippekort, billet og periodekort dels andre relevante informationer. Her fremgår det blandt andet:

Billetkøb
Billetmaskinerne på alle metrostationerne sælger rejser til hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne. Maskinerne tager alle større betalingskort samt danske mønter. Læs om køb af forskellige billettyper nedenfor og på www.m.dk

Billetter
Alle billetter gælder til både bus, tog og Metro inden for billettens gyldighedsperiode.

Zoner
Hovedstadsområdet er delt op i zoner. De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst. Sådan køber du billet:
– Rejsen begynder i den røde zone på kortet
– Find zonen for dit rejsemål
– Se antal zoner, du skal købe billet til
– Den dyreste zone bestemmer rejsens pris
– Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.



at der af samme informationstavle fremgår ovenstående zonekort:

at hvis passageren måtte 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 – den grønne knap kan benyttes ved brug for information,

at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort. Begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål.

at det af informationerne på bagsiden af værdiindstikket fremgår, at periodekortet gælder til et ubegrænset antal rejser til den strækning/zoner og i den periode, der står på kortet:

Generelt
Check billetten/kortet. Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling. Refunderbare billetter og kørt tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Hør nærmere hos selskaberne eller på stationen.

Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort
Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse – hør nærmere hos selskaberne.

Bagrundsillustration:
H.C. Andersen papirklip.
© 2003 Odense Bys Museer.

6052177

Serie 963 03/13

at klageren i kontrolsituationen har fremvist et periodekort gyldigt til zonerne: 01, 02 og 03. Hvis der eksempelvis på www.rejseplanen.dk søges på en rejse fra klagers adresse til Lufthavnen fremkommer nedenstående:

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

at Metro Service i deres svar til klageren har anført, at klageren kan tage kontakt til salgsstedet (DSB), såfremt der er tale om et fejludstedt periodekort. I det tilfælde at fejlen skulle ligge hos DSB, har klager mulighed for at få en bekræftelse herpå (måtte det være medarbejderen på salgsstedet, der har fejlinformeret), hvorefter denne bekræftelse kan fremsendes til Metro Service, hvorefter sagen genoptages til fornyet sagsbehandling. Klageren har imidlertid ikke fremsendt en sådan bekræftelse, samt

at Metro Service ikke efterfølgende har haft mulighed for at vurdere, om det er en bevidst eller ubevidst handling, når en passager får udstedt en kontrolafgift, og idet de ønsker at behandle alle passagerer ens, forholder de sig derfor alene til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning på metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

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, 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.

Fra de fælles rejseregler: Billetter og kort:

Om gennemkørsel:

”Gennemkørsel” og ”ringzoner”

Der er to principper for, hvordan man beregner zoner. For rejser på abonnementskort gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på billet og klippekort gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - abonnementskort

Når man rejser på abonnementskort, betaler man for det antal zonenumre, man kører i. Dog mindst to.

På et 3-zoners periodekort kan man altså kun køre i tre bestemte zonenumre og ikke i to zoner omkring startzonen.



Om tilkøb til abonnementskort:

Tilkøb til abonnementskort

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

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, 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. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings 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. zonerings 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".

Den konkrete sag:

En rejse fra Kastrup Lufthavn til Kongens Nytorv kræver enten klippekort eller billet til 3 zoner eller periodekort til zonerne 04 – 03 – og 01. Klagerens pensionistperiodekort var gyldigt til zonerne 01 – 02 – 03, hvorfor klageren ved kontrol i zone 04 ikke havde gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af informationstavlerne på metrostationer, at når man rejser på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre, som man rejser igennem.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de

specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som kunden oplyser/drøfter ved kortets oprettelse.

Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for om man skal tilkøbe zoner, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på zonekortet eller gode tro kan efter ankenævnets praksis ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

Det af klageren anførte om, at hun ved sit køb af periodekortet har fået et andet periodekort, end det hun drøftede med salgsstedet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke har rettet henvendelse til det pågældende billetkontor eller på anden vis har dokumenteret, at der skulle være tale om en fejl i zonerne.

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 om zoner og periodekort, 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 træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 22. september 2014



Tine Vuust
Nævningsformand