

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0315

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet forkert zone på mobilperiodekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. september 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. oktober 2014

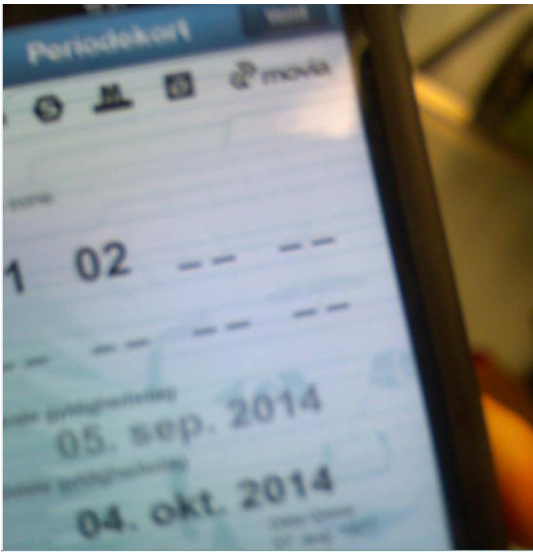
Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 20. september 2014 med metroen fra Amager strand st. til Nørreport st. Som rejsehjemmel medbragte hun et mobilperiodekort med zonerne 01 og 02. Ved kontrollen mellem Amager strand st. og Øresund st. i zone 03, blev hun klokken 12.34 pålagt en kontrolafgift for at mangle zone 03.

Klageren anmodede den 24. september 2014 Movia om annullering af kontrolafgiften, som videre- sendte denne til Metro Service dagen efter. Klageren anførte, at det var første gang, hun havde bestilt et periodekort, hvorfor hun ikke var klar over, at hun boede i zone 03 og ikke i zone 01. Hun anførte videre, at det er en meget lille forseelse at have glemt at købe en tillægsbillet til 12 kr., hvorfor det var urimeligt, at det skulle koste 750 kr., når der var tale om en misforståelse, hvor hun var i god tro.

Metro Service fastholdt den 9. oktober 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprin- cippet, samt at klagerens periodekort ikke var gyldigt i zone 03. De henviste til, at klageren var blevet billetteret i zone 03, og at hun havde oplyst, at hun skulle til Vanløse st. i zone 02. Ligeledes henviste de til, at der på alle metrostationer og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneind- delingen for de enkelte stationer.

Foto af klagerens mobilperiodekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun bestilte sit mobileperiodekort uden at være vidende om, at hun boede i zone 03,

at hun ved at købe mobilperiode kort til zonerne 01 og 02 har handlet i god tro, men blot købt et forkert produkt,

at hun opponerer imod, at hun, som har købt forkert billet, skal betale ligeså meget i kontrolafgift som nogen der slet ikke har købt billet,

at hun ikke, som anført af Metro Service, har oplyst, at hun skulle til Vanløse st. i zone 02. Hun oplyste derimod, at hun skulle til Nørreport st., til hendes arbejdsplads ved Rådhuspladsen,

at hun derfor ikke har haft for få zoner, men derimod blot én forkert zone,

at der må være en hensynstagen til nye kunders forvirring,

at hun nu er skiftet fra mobilperiodekort til rejsekort for ikke at havne i samme situation igen.

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

at metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsæt-

ning 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,

at i den konkrete sag er klager blevet billetteret i zone 03, ved Amager Strand i retning mod Vanløse. I billetteringssituationen foreviser klager et mobilperiodekort gældende til zone 01 og 02, hvorfor der korrekt udstedes en kontrolafgift,

at klager i sin henvendelse til Ankenævnet oplyser, at hun ikke var opmærksom på, at hun boede i takstzone 03, og at hun ikke til stewarden har oplyst, at hun skulle til Vanløse – hun skulle kun til Nørreport. Da hun således kun rejser i 2 zoner, mener hun ikke hun har haft for få zoner, men blot en forkert zone. De kan ikke vide, hvad klager har sagt til stewarden, i forhold til, hvor hun skulle hen, men dette ændrer ikke noget i sagen. Kontrolafgiften udstedes, idet klager ikke kunne forevise gyldig billet på billetteringstidspunktet, uagtet hvor klager oplyser at skulle rejse til,

at de kan godt forstå klagers ærgrelse, men må henvise til, at det er klagers ansvar at sikre, at hun får de zoner hun skal bruge,

at et periodekort er et højt rabatteret produkt, hvor man kan rejse et ubegrænset antal rejser i kortets gyldighedsområde, i den periode der er betalt for. Skal man rejse i andre zoner, skal der løses billet herfor,

at der i hvert tog findes 22 friser, der viser zonenumre og zonegrænser, ligesom det på hver enkelt station også fremgår af informationsvæggene og billetautomaterne, hvilken zone stationen ligger i,

samt, at beløbet på kontrolafgiften er fastsat af vore rejseregler, og beløbet gradueres ikke i forhold til, hvorvidt den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling.

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.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk.

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stempelt eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages).

Kunder der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende."

Fra Dinoffentligetransport.dk om køb af mobilperiodekort:

DOT
Forside
Spørgsmål & svar
Billetter
Priser & Rejseregler
Kontakt DOT
Om DOT

Mobilperiodekort

[Om mobilperiodekort](#)
[Sådan gør du](#)
[Opret periodekort](#)
[Betaling](#)
[Fornyelse](#)
[Tilkøbsbilletter](#)
[Visning og kontrol](#)
[Tilbagebetaling](#)
[Reisetidsgaranti](#)

Om mobilperiodekort

Med et mobilperiodekort kan du rejse ubegrænset, hele døgnet – i alle busser (inkl. havnebusser), tog og Metro, i de zoner det er købt til. Mobilperiodekort sælges til mellem 2 og 8 sammenhængende zoner eller til alle zoner i Hovedstadsområdet.

Mobilperiodekort er gyldigt i en valgfri, sammenhængende periode fra mindst 30 dage op til 365 dage. Perioden vælger du selv ved bestilling. Der sælges ikke mobilperiodekort til under 30 dage. Kortets udløb er kl. 04 døgnet efter sidste gyldighedsdato.

Mobilperiodekortet er personligt, og må kun benyttes af den person der er registreret som bruger. Det må desuden kun benyttes på eller sammen med den telefon, der har det telefonnummer, det er registreret under. Kortet vises i den tilhørende app.

Sådan gør du

Du skal hente app'en "Mobilperiodekort Hovedstaden" i App Store eller Google Play.

Direkte link til app'en i [App Store](#)
 Direkte link til app'en i [Google Play](#)

Når du åbner app'en første gang, skal du gemme dit telefonnummer, og indtaste den kode som du får på sms. Det sikrer at app'en er knyttet til dit telefonnummer, og app'en husker det når du bruger den fremover.

Opret periodekort

Start i menuen "Køb kort".

Skriv de zoner du skal bruge. Hvis du har eller har haft et periodekort i forvejen på papir, kan du skrive af efter det. Er du i tvivl om hvilke zoner du skal bruge, kan du se det under priser på www.rejseplanen.dk.

Bemærk at du kan kun købe periodekort til zoner, der grænser op til hinanden. Du skal vælge mindst to zoner. Skal du bruge mere end otte zoner, skal du have alle zoner. Du vælger ALLE ZONER øverst til højre.

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Klageren kunne ved kontrollen den 20. september 2014 i zone 03 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun kun havde zonerne 01 og 02 på sit mobilperiodekort.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun ikke vidste, at hun boede i zone 03, og at hun havde købt det rigtige antal zoner på sit mobilperiodekort, og der derfor var tale om forkerte zoner og ikke manglende zoner, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at et periodekort er et rabatteret produkt, som derfor kun kan anvendes til rejse i de specifikke zoner, passageren anmoder om, at kortet udstedes til, samt at passageren nemt kan søge tilstrækkelig tydelig information om zonenumre, når et mobilperiodekort skal udstedes, fx via www.dinoffentligetransport.dk

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

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 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015.



Tine Vuust
Nævnshoved