

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0346

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Troede at var gratis om søndagen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. august 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. november 2010.

Sagens omstændigheder: Den 1. august 2010 rejste klagerens søn og dennes kæreste fra Ry-parken station med S-tog og skiftede til Metro på Nørreport station for at rejse til Femøren.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev de pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende billet. De havde ikke købt billet, da de troede, at tilbuddet til S-togspassagerer om gratis søndag også omfattede rejser med Metroen.

Gratis søndag

Kør gratis med S-toget den første søndag i måneden

Vil du til søndags-shopping, i biografen, på familibesøg eller bare ud i det blå den første søndag i måneden, så stig blot på S-toget. Du behøver ikke at købe billet eller etemple dit kippkort. Har du periodekort, så tag familien, vennerne og hunden med.

Gratis søndag med S-tog gælder fra kl. 5.00 søndag morgen til kl. 2.00 natten mellem søndag og mandag.

Du kører gratis på følgende søndage i 2010:

7. februar, 7. marts, 4. april, 2. maj, 6. juni, 4. juli, 1. august, 5. september, 3. oktober, 7. november, 5. december.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at når Metroen og de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører efter et takstsystem, er det helt urimeligt, at gratis-tilbuddet ikke er gældende for takstsystemet men KUN for et specifikt selskab, som i øvrigt er under et fælles takstsystem. METRO hænger sammen med S-togsstationer, dvs. at man kan skifte fra S-tog til METRO uden at gå ud af bygningen. Det er ikke tilladt at opholde sig på en S-togsstation uden gyldig billet – kun den første søndag i måneden. Det er Metros pligt at adskille stationerne fra S-togsstationerne, hvis Metro ikke ønsker at følge S-togs markedsføring,

at det virker som om, Metro stewarden er kommissions aflønnet, da der ikke (som i gamle dage) er nogen form for service m.m. Det er et skråplan mht. kommissions aflønning, da kunderne bliver nedprioriteret, og Metro stewarden kun tænker på at udskrive bøder og ikke yder nogen form for service. At komme med den påstand at "som af alle betalende opfattes som en rigtig god service" afvises, idet Metroens personale er under alt kritik. Metro service bedes ikke at benytte så usagligt et udsagn i fremtiden,

at det ikke været hensigten at "snyde" mht. gyldig billet i denne sag,

at han ikke føler sig vildledt af DSB S-tog men af Hovedstadsområdet takstsystem, der åbenbart er forskellig i selskaberne, som suverænt selv kan afgøre, om de ønsker at være med i gratis kampanjer m.v.,

at han har modtaget link:

http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.as hx , som han på vegne af turister samt udlandstalende danskere håber findes på en lang række andre sprog end dansk.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et takstsystem, som er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes. Idet der er tale om et selvbetjeningssystem, er kunden således selv ansvarlig for at sætte sig ind i de regler, der er gældende for det pågældende område.

I dette tilfælde er der tale om kørsel uden billet.

DSB startede i 2010 en række reklamekampanjer, hvor et af tiltagene var, at tilbyde deres kunder at køre gratis om søndagen.

Ved lanceringen af de forskellige kampanjer, blev dette informeret via dagspressen og i diverse medier. Blandt andet bringer Københavns Radio den 7. februar 2010 indslaget om, at det er gratis at køre med S-tog den første søndag i måneden.

Herudover blev der reklameret for den konkrete DSB's kampagne i aviser, bag på busser, på reklamesøjler m.m. Af disse reklamer fremgik det, at det var gratis at køre med S-tog.

Det er korrekt, at trafikselskaberne i Hovedstadsområdet kører med fælles billetter og klippekort, dog vil eventuelle reklametiltag fra et enkelt selskab ikke bevirke, at de øvrige trafikselskaber, der betjener Hovedstaden, automatisk er omfattet af sådanne reklamefremstød.

Hvis klageren føler sig vildledt af DSB S-togs kampagne, må han rette henvendelse direkte til DSB S-tog, hvilket han blev oplyst om i brev af 22. november 2010.

Af Metroens Rejseregler, side 6, fremgår det nederst i afsnittet Billetkontrol og misbrug "Alle kunder 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"

http://www.m.dk/Kundeservice/~/media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.aspx

På informationstavlerne, som forefindes på alle Metrostationer, står der på Velkommen / Metroinformation under 3. afsnit "Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler."

Kan der således ikke fremvises gyldig billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 600,-.

Under henvisning til ovenstående har der været rig mulighed for selv at søge informationen om, at rejse med metroen kræver billet.

Det er korrekt, at der i henhold til lovgivningen er et fælles takst- og billetsystem, som gælder for hele den kollektive trafik i Hovedstadsområdet.

Denne lovgivning fratager dog ikke det enkelte trafikselskab fra at lave interne markedsføringstiltag, som udelukkende er relateret til et selskab – i dette tilfælde Kør gratis med S-toget om søndagen. Et sådan internt markedsføringsmæssigt tiltag forpligter ikke de øvrige trafikoperatører til at være en del heraf.

Det billetterende personale – stewards – er ikke provisionslønnede. Som en del af deres arbejde billetterer de metroens passagerer, som af alle betalende opfattes som en rigtig god service. Når medarbejderen udsteder en kontrolafgift, vurderer vedkommende ikke, hvorfor en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig billet eller klippekort. Der vurderes således ikke om der er handlet i ond tro eller ej.

De er blevet opmærksomme på, at det engelske link åbenbart har en defekt, hvilket de har videre-rapporteret til web-master, som p.t. arbejder på problemet. Det er imidlertid ikke relevant i den konkrete sag.

Afslutningsvis henvises til klagesag 2010-0150, der ligeledes omhandlede et særligt kampagnetiltag, som udelukkende er gældende i S-tog.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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, at transportministeren fastsætter regler om jernbane-

virksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, 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 på 600 kr. for voksne. (indtil 18. januar 2011).

I lov om trafikkselskaber § 6, stk. 2, fremgår at: "Trafikkselskabet forpligtes til med virkning senest fra den 1. januar 2007 at indgå aftaler med jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, som sikrer, at passagererne kan købe én billet til rejser, der foregår med både busser og tog. Aftalerne skal ligeledes sikre, at der inden for trafikkselskabets område er mulighed for at anvende samme billet, uafhængigt af om passagererne benytter busser eller tog, jf. dog stk. 3.

.....

Stk. 3. Herudover skal trafikkselskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, sikre, at der er én fælles billettype til alle rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at den omstændighed, at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafikkselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle tre transportformer, ikke medfører, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder ej heller, at DSBs tilbud til kunderne om at kunne rejse gratis visse søndage, er et brud på reglerne i lov om trafikkselskaber.

Henset tildet usædvanlige i at kunne rejse gratis er det ankenævnets opfattelse, at passagerer har en særlig forpligtelse til at sikre sig, om tilbud om gratis rejse med S-tog også omfatter de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet.

Ankenævnet finder, at DSB S-tog har oplyst tilstrækkeligt tydeligt, at det kun var gratis at køre med S-tog, og at klagerens søn herefter ikke berettiget har kunnet gå ud fra, at tilbuddet om gratis rejse også omfattede Metroen.

Ankenævnet finder som følge heraf, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens søn skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens søns betaling af kontrolafgiften på 600 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 11. april 2011



Tine Vuust
Nævningsformand