

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0010

Klageren: XX
3550 Slangerup

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S og DSB S-tog 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: 5. december 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. januar 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle med sin mor fra Ølstykke station til Frederiksberg søndag den 5. december 2010. Forinden havde klageren set på DSBs hjemmeside, at det var gratis at benytte S-toget den første søndag i måneden.

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 etæmple 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.

Undervejs skiftede klageren og hendes mor fra S-tog til Metro, og ved kontrol af deres rejsehjemmel i Metroen, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Metroen har ikke har regler om gratis transport den første søndag i måneden.

Klagerens mor har betalt sin kontrolafgift.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun som sjælden bruger af den kollektive transport var i god tro, da hun på DSBs hjemmeside læste, det er gratis at benytte toget hver den første søndag i måneden. Der står ikke, at Metroen er undtaget,

at det på DSBs hjemmeside fremgår, at tog og Metro har samme billet/klippekort system, hvorfor hun konkluderede, at når hun køber en billet til rejse med DSB S-tog gælder billetten også rejsen med Metro. Hvorvidt der er en uoverensstemmelse imellem DSB S-tog og Metros regelsæt, skal hun lade være usagt, men hun har som forbruger klart og tydeligt handlede efter de informationer, som har været tilgængelige.

Når hun sidder hjemme i stuen og skal sikre sig at, hun følger reglerne, kan man ikke forvente, at hun skal gætte sig frem til, at DSB, skriver det et eller andet sted på deres omfattende hjemmeside, som har et hav af undersider/informationer. Det må vel være logisk at det burde fremgå på "Gratis-søndag" siden. At de henviser til annoncer og klistermærker, kan hun ikke forholde sig til. Og hun kommer netop ikke i nærheden af en automat, da hun netop ikke har brug for at indløse en billet.

DSB bør sørge for at få sat den nødvendige disclaimer ind på siden omhandlende "Gratis-søndag", som den burde.

Hun er ikke af den opfattelse, at Metro Service kan have del i at deres (billet)samarbejdspartner DSB vælger at vejlede/oplyse forbrugerne på en sådan måde, at det giver anledning til misforståelse.

DSB S-tog har til klagesagen udtalt følgende: "DSB S-tog a/s finder ikke anledning til at refundere kontrolafgiften udstedt hos Metro. På www.dsb.dk fremgår følgende tekst:

Gratis søndag

Kør gratis med S-toget den første søndag i måneden

Vil du til søndags-shopping, i biografen, på familiebesøg eller bare ud i det blå den første søndag i måneden, så stig blot på S-toget. Du behøver ikke at købe billet eller stemple dit klippekort. 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 2011:

2. januar, 6. februar, 6. marts, 3. april, 1. maj og 5. juni.

God tur!

Af teksten fremgår det, at gratiskørslen gælder i S-toget og der nævnes ikke andre trafikselskaber. Vi skal selvfølgelig beklage, hvis kunden har fundet anledning til at tro, at gratiskørslen også ville gælde hos metroen, men DSB S-tog, kan ikke give tilladelse til gratiskørsel hos andre trafikselskaber."

Hertil har klageren svaret, at DSBs citat skal ses i sammenhæng med teksten på hjemmesiden, som har følgende ordlyd:

"DSB Standard Hovedstadsområdet

Billetter og klippekort til Hovedstadsområdet kan bruges både i tog, Metro og i busserne i Hovedstadsområdet. Klippekort kan købes på dsb.dk.”

Det er som forbruger helt klart, at DSB tilbyder servicen 'gratis søndag' med deres S-tog. Dernæst fremgår det helt klart, at DSB har sammenfaldende billetsystem med Metro, så når man har erhvervet sig en gyldig billet hos DSB gælder den også i Metroen. Hverken på den ene eller den anden af disse nævnte hjemmesider står specifikt, at gyldige billetter under tilbuddet 0,- kr. den første søndag i måneden *ikke* kan bruges i Metro.

Metroservice: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgifterne 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.

DSB startede i 2010 en række reklamekampagner, hvor et af tiltagene var, at tilbyde deres kunder at køre gratis om søndagen. Ved lanceringen af de forskellige kampagner, 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 fremgår det, at det var gratis at køre med S-tog.

På DSB's hjemmeside under Gratis søndag fremgår det af første linje: "Kør gratis med S-toget den første søndag i måneden". Det præciseres her, at det er i S-toget, der kan køres gratis.

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.

Købes der således billet til transport hos én af Hovedstadsområdets transportører, er en sådan billet gyldig ved omstigning til de øvrige transportformer i Hovedstadsområdets. I det konkrete tilfælde er der ikke tale om køb af billet, men benyttelse af gratis transport, som udelukkende er et tilbud hos den ene af Hovedstadsområdets transportudbydere.

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.as hx.

På informationstavlerne, som forefindes på alle Metro-stationer, 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."

I dette konkrete tilfælde har der ikke været købt og kunne ikke fremvises gyldig billet eller kort, hvorfor det må accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 600 kr.

Klageren har haft rig mulighed for selv at søge informationen om, at rejse med metroen kræver billet.

Afslutningsvis henvises til klagesag 2009-0150, der ligeledes omhandler et særligt kampagnetiltag, som udelukkende var gældende i S-tog.

Hertil har klageren svaret: "Jeg kan på ingen vis relatere til Metro eller DSB's henvisninger til kampagner og reklamer øvrige steder eller på anden vis, da jeg udelukkende finder min information på DSB hjemmeside (jf. de 2 tidl. links).

- 1) Da jeg er meget sjælden bruger af den kollektive trafik, er det et faktum, at jeg ikke er målgruppe for eventuelle reklamer/kampagner, der måtte have været. Derfor har disse ingen relevans i denne konkrete sag.
- 2) Jeg sidder eksplicit med den konkrete information, som jeg læser mig til, jf. de 2 tidl. anviste links. Da den information, jeg her kan finde, efterlader mig med den information, at S-tog tilbyder at køre gratis den pågældende søndag, og at de har sammenfaldene billetsystem med Metro, så er det den information alene, der ligger til grund for, at jeg har handlet, som jeg har gjort.
- 3) Jeg har derfor ikke haft grund til at søge supplerende eller yderligere information for at kunne foretage en fuld lovlig rejse med den kollektive trafik, idet jeg har følt, at jeg var korrekt og til fulde informeret.
- 4) Der står ingen disclaimer, som kan tydeliggøre overfor forbrugeren, at tilbuddet om 'gratis søndag' undtagelsesvis ikke er omfattet af det fælles billetsystem.

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, 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, 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 DSB S-togs tilbud til kunderne om at kunne rejse gratis visse søndage, er et brud på reglerne i lov om trafikkselskaber.

Klageren har oplyst, at hun inden rejsen kun undersøgte DSBs hjemmeside om "Gratis søndage", selv om rejsen også skulle foregå med Metro.

Henset til det usædvanlige i at kunne rejse gratis er det ankenævnets opfattelse, at passagerer er forpligtet til at sikre sig, om tilbud om gratis rejse med S-tog også omfatter de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet, og at det ikke er tilstrækkeligt at søge på DSBs hjemmeside, når rejsen inkluderede kørsel i metroen.

Klageren kunne herefter ikke berettiget antage, at tilbud om gratis rejse med S-tog også omfattede Metro.

Da klageren og hendes mor ved kontrollen i metroen ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, er kontrolafgifterne pålagt med rette, og DSB S-tog var berettiget til ikke at ville godtgøre klagerens og hendes mors udgifter til kontrolafgifterne udstedt af Metroservice.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at afvise at betale kontrolafgifterne og Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. og at fastholde morens kontrolafgift. 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 11. april 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand