

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0041**Klageren:** XX
2500 Valby**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 11. december 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. februar 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren var i besiddelse af et periodekort med zonerne 01- 02 og 31 med gyldighed fra den 27. november - 26. december 2012. Stamkortdelen var udstedt den 29. april 2012.

Ifølge klageren var periodekortet købt til at dække rejsen mellem hendes hjem i Valby (i zone 02), til hendes elevplads i Herlev (i zone 31) og rejsen ud til hendes far, der er bosiddende i Kongelunden på Amager, hvor hun står af på Vestamager station. Denne station er beliggende i zone 03.

Den 5. december 2012 rejste klageren med metroen mod Sundby station. Efter DR-Byen i zone 01/03 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren ikke havde zone 03 på sit periodekort, eller på anden vis kunne forvise gyldig billet til zone 03, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 11. december 2012 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgift, idet hun gjorde gældende, at hun ikke selv havde sat sig ind i, hvilke zoner hendes periodekort skulle dække, men altid havde fortalt ekspedienterne i 7-eleven, at kortet skulle kunne dække Vigerslev station, Herlev station, Nørreport station og Vestamager station.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 17. januar 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og passagerens eget ansvar for korrekt billettering.

Zonekortet for Metroen ser således ud:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det er beklageligt, at hun som 19-årig har kunnet købe et månedskort; fortalt ekspedienten i 7-eleven, at hun bor i Valby, arbejder i Herlev, og hendes far bor i Kongelunden (Amager), fået et månedskort og betalt 435 kr. - og først da hun blev kontrolleret i metroen, opdagede, at hun manglede zone 03,

at det ikke var fordi at hun ville svindle - det var uvidenhed,

at inderligt ønsker at kontrolafgiften bliver nedsat eller trukket tilbage, da hun er kontorelev og pengene er meget små, men også fordi hun virkelig ikke har villet snyde - men blot stolede på ekspedienten, som fortalte hende, hvilket kort hun skulle købe,

at Metro Service burde have et kartotek ligesom postvæsenet - det vil sige at man får en advarsel første gang og ikke en kontrolafgift - skulle man så lave en forseelse igen, så koster det,

at hun ved ikke at benytte de gule opkaldspunkter ved tvivlsspørgsmål har begået fejl,

at hun ikke har kontaktet salgsstedet for eventuelt at få en bekræftelse på, at der var sket en fejl fra deres side - Det anede hun ikke at skulle/kunne,

at hun ej hellere har fået rettet sit periodekort med tilbagevirkende kraft,

at hvis stewarden havde fortalt hende, at hun kunne ændre periodekortet med tilbagevirkende kraft - så havde hun naturligvis gjort dette - Men nej hun har siden kontrollen købt en ekstra billet, når hun skulle besøge sin far,

at når man ikke tror, at man har gjort noget forkert, så tjekker man altså ikke. Sidestil det med at man heller ikke tjekker eller læser hele instruktionsbogen til bil, når man låner en vens bil - man ved jo at blinklys og pedaler er som i alle biler. Dog kan det være, at man ikke kan finde knappen til sædevarmen, samt

at hun stadig mener, at hun har forsøgt at gøre tingene rigtigt - og havde hun vidst, at hun kunne rette med tilbagevirkende kraft så var denne sag aldrig nået så langt, som den er nu,

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. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at på stationerne 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 informationen om, hvilken zone den enkelte station er beliggende i, er ligeledes tilgængelig på alle stationerne, hvor der er opsat oversigtskort.

at måtte der opstå tvivlsspørgsmål, vil det altid være muligt at indhente information ved at benytte de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer og i alle tog. Opkaldspunktet sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedt 24 timer i døgnet,

at det på bagsiden er værdiindstikket fremgår, at periodekort og andre former for abonnementskort normalt gælder ubegrænset antal rejser i den strækning/de zoner og i den periode, der står anført på kortet. Nedenfor er indsat teksten, som fremgår af værdiindstikkets bagside;

Generelt

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

Pladsbilletter

Indtag straks den reserverede plads – ellers kan den anvises til en anden.

Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort

Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/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.

Serie 965 12/08 **765770 a**

at klageren ikke har oplyst, hvor hun har købt kortet, og om hun har kontaktet salgsstedet for eventuelt at få en bekræftelse på, at der skulle være sket en fejl fra deres side. Ej heller, om klageren eventuelt har fået sit periodekort rettet (eventuelt med tilbagevirkende kraft).

at Metro Service ikke har udtalt sig om, hvorvidt et periodekort kan rettes med tilbagevirkende kraft, da de ikke har kortsalg, har de heller ikke kendskab til de specifikke regler og muligheder i forbindelse med udstedelse af kort,

at hvis der havde været tale om en fejl, må det antages, at klageren straks havde rettet henvendelse for at få sit periodekort rettet – i denne forbindelse ville det have været nærliggende, at klager havde kontaktet stedet, hvor kortet var købt, og havde oplyst dem om, at det var deres fejl, forudsat dette var tilfældet,

at når klageren arbejder i Herlev bor i Valby og skal køre til Vestamager station, kræver dette, at et periodekort indeholder zonerne 01, 02, 03 og 31. Alternativt kunne der tilkøbes billet til zone 3, når rejsen blev foretaget dertil, samt

at hvis klagerens stamkort er udstedt den 24. september 2012, har klageren således kørt i 2½ måned uden zone 03 i sit kort, inden kontrolafgiften udstedes den 5. december 2013.

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 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne. Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret.

Klagerens periodekort var gyldigt til zone 01, 02 og 31, og klageren kunne således ved billettering i zone 03 ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

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, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund og da det ikke er sandsynliggjort, at den manglende zone skyldes forkert rådgivning fra ekspedientens side, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker dog, at Metro Service i en tidligere sag om en lignende problemstilling 2010-0101 tilbød passageren at få indføjnet den manglende zone på periodekortet, hvorefter man ville genoptage sagens behandling. Samme forhold må gøre sig gældende i denne sag, hvis klageren indsender behørig dokumentation for den tilføjede zone.

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 betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Hvis klageren får indføjet den manglende zone på periodekortet og indsender behørig dokumentation herfor, skal Metro Service genoptage sagens behandling.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand