

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2012-0034

Klageren: XX
2300 Kbh. S.

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på uddannelseskort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. november 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. januar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren havde et uddannelseskort med gyldighed fra den 01. september – 1. december 2011 til zonerne 01, 02, 08, 32, 43, 54, 66 og 76. Uddannelseskort udstedes mellem den studerendes bopæl og uddannelsessted og giver den rejsende rabat på ruten.

Den 4. november 2011 rejste klageren med metro fra Amagerbro station til Lufthavnen. Amagerbro station ligger i zone 01 og Lufthavnen i zone 04.

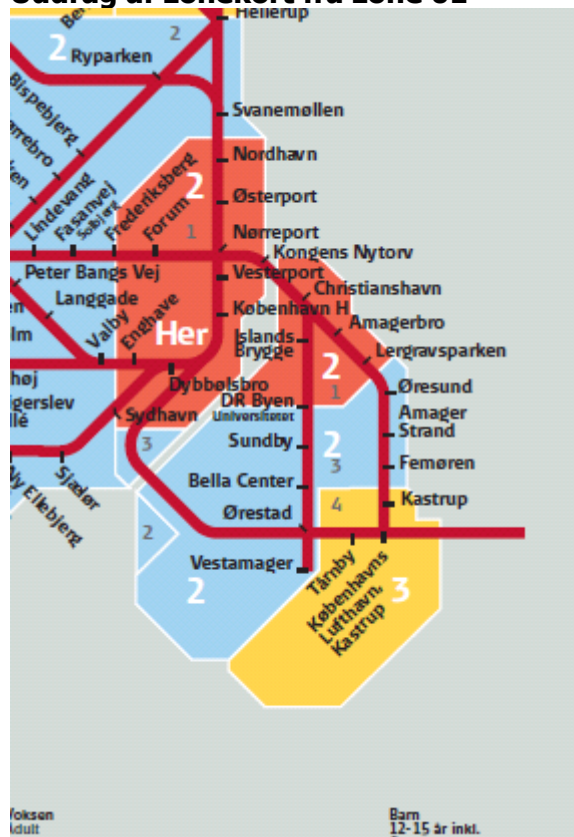
Efter at metroen havde forladt Femøren station, som er sidste stop i zone 03, inden metroen kører ind i zone 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet han foreviste sit uddannelseskort og en tillægsbillet til én zone.

Klageren indgav den 7. november 2011 klage til Metroservice over kontrolafgiften og gjorde gældende, at han var nytilflytter og ikke kendte til zonesystemet, hvorfor han tidligere havde spurgt Metroens personale om, hvor mange tillægszoner, han skulle købe til Lufthavnen, og havde fået oplyst 1.

Den 7. januar 2012 skrev klageren til Metroservice, at det måtte være dem bekendt, at der havde været problemer med uddannelseskortene, hvilket i hans tilfælde havde betydet, at han havde fået en kontrolafgift for at mangle en zone, men at fejlen på hans kort var rettet, og at han nu havde fået et uddannelseskort til "alle zoner".

Metroservice fastholdt i brev af 13. januar 2012 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde haft gyldig rejsehjemmel til det område, han var blevet billetteret i, idet metroen havde forladt Femøren station i zone 03, og klageren havde oplyst, at han skulle til Lufthavnen, som ligger i zone 04.

Uddrag af zonekort fra zone 01



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han er ny i København og tidligere havde kørt turen og spurgt en kontrollør i metroen, om det ville være tilstrækkeligt, hvis han købte en tillægszone, og fået svaret "ja" til dette spørgsmål. Han forsøgte at forklare kontrolløren, at han ikke havde forsøgt at snyde, og at dette ville være dumt, da han allerede havde købt en ekstra zone. Han fortalte, at han havde et klippekort, som han ville have klippet, hvis han var klar over det. Kontrolløren var ikke til at snakke med og fortalte, at klageren havde "sparet" 12 kr. og refererede til tavlerne på stationerne,

at i forbindelse med det nye uddannelseskort, som er blevet heftigt kritiseret, har problemerne med dette været vidtrækkende. Også i klagerens tilfælde har problemet med kortet ligget ham til last, da han fik en kontrolafgift for at mangle en zone. Dog er fejlen langt om længe genoprettet, og han fik kort efter kontrolafgiften det korrekte uddannelseskort, som er et alle zoners kort. Dette har han også informeret Metro Kundeservice om, men dette har de valgt at se bort fra i deres vurdering af hans klage,

at han har forståelse for, at der er tavler i metroens tog, og han kan forstå, at de ansatte får meget uddannelse i at hjælpe de rejsende. Det har bare ikke været tilfældet i hans tilfælde, da han har modtaget fejlagtig information. Det siger jo sig selv, at han ikke stiller sig ved en automat og tænker "jeg køber lige 1 ekstra zone, selvom jeg ved jeg skal bruge 2",

at han har indsendt sine nye uddannelseskort og formålet er at påvise, at han var berettiget til et uddannelseskort med alle zoner, både i perioden, hvor han har fået en kontrolafgift, og i perioden efterfølgende. Fejlen med det nye system har fanget mange unge i diverse problemer, og derfor er det ikke rimeligt, hvis han skal straffes for systemets fejl, samt

at de to links til artikler om det stærkt kritiserede uddannelseskort viser, at det ikke blot er klagerne, der fremsætter denne klage uden belæg.

Første link er fra programmet kontant der har haft det nye system i kikkerten.

<http://www.dr.dk/DR1/kontant/2011/12/06120143.htm>

Næste link er fra netavisen avisen.dk

http://avisen.dk/nyt-pendlerkort-giver-studerende-megaboevl_153617.aspx?Page=3

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

at Metroen kører som 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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på metro-stationer.

På Metrostationer 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.

Den pågældende steward har fulgt gældende procedure. Deres kontrollerende personale må ikke forholde sig til enkeltsager men skal altid henvise til efterfølgende sagsbehandling i Kundeservice. Personalet må udelukkende forholde sig til, om kunden har et gyldigt kort/gyldig billet eller ej. Har kunden ikke gyldig rejsehjemmel, skal der udstedes en kontrolafgift uanset årsag. Grunden til at personalet ikke må forholde sig til enkeltsager ude i togene, er, at sikre en ensartet behandling af alle kunder.

Desværre er det ikke ud fra klagerens oplysninger muligt at finde den medarbejder, han henviser til skulle have oplyst, at én ekstrazone til HyperCard skulle dække rejsen frem til Lufthavnen station, hvorfor de derfor heller ikke kan få af- eller bekræftet, hvad deres medarbejder skulle have sagt eller svaret på.

Alle deres stewards gennemgår som led i deres uddannelse et grundigt kursus i "billettering og zonesystemet" med afsluttende eksamen. Hertil kommer løbende opfølgning og tests, således at de hele tiden er helt opdateret og har zonespørgsmål som paratviden.

Klager oplyser i sin mail af 6. januar 2012, at han efterfølgende har fået HyperCard gældende til alle zoner, men vedhæfter ikke kopi af dette.

Er der tale om et nyt HyperCard gældende fra samme tidspunkt som det oprindelige (01.09.11) og til alle zoner, ændre forholdene for deres fastholdelse sig naturligvis.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra www.Uddannelseskort.dk:

"Uddannelseskort - til studerende på videregående uddannelser

Studerende på videregående uddannelser kan få rabat ved køb af periodekort til strækningen mellem bopæl og uddannelsessted. Det periodekort du køber med rabat kalder vi et Uddannelseskort. Du kan bruge Uddannelseskortet til bus, tog og metro."

På kontrolafgiften er klagerens adresse angivet til Amagerbrogade 106, 2300 Kbh. S. og i klagen til ankenævnet er adressen Tønnesvej, 2300 Kbh. S.

Ved søgning på www.Rejseplanen.dk fremgår det, at ved rejse til Roskilde, som klagerens uddannelseskort af 01.09.11 var gyldigt til, kræves ikke zone 03 fra den bopælsadresse, som klageren havde på dette tidspunkt.

Fra klagerens nye adresse kræves kort til "alle zoner" for at komme til Roskilde, således som klagerens uddannelseskort har været udstedt til siden 01.01.12.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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.

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 Me-

tro 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.

Den konkrete sag:

Uddannelseskort er et periodekort med rabat og udstedes fra den studerendes bopæl til uddannelsesstedet. Siden den 1. juli 2011 har prisen for kortet, uanset gyldighedsområde, været 562 kr. om måneden.

Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at det uddannelseskort, som klageren havde fået udstedt med gyldighed fra den 1. september til den 1. december 2011 skulle være udstedt med ukorrekte zoner på baggrund af klagerens daværende adresse. Klageren er efterfølgende flyttet, og ankenævnet lægger til grund, at det herefter udstedte uddannelseskort til "alle zoner" er sket på baggrund af adresseændringen og det dermed ændrede behov for zoner til uddannelsesstedet.

Med de zoner, der var angivet på det oprindelige uddannelseskort, som var gældende på kontroltidspunktet og blev forevist i kontrolsituationen var kortet med en tillægsbillet til én zone gyldig til rejse i zone 03.

Zoneskift fra zone 03 til 04 på metrolinjen sker mellem Femøren station og Kastrup station. Kontrollen af klagerens rejsehjemmel skete, efter at metrotoget havde forladt Femøren station, og næste stop ville derfor ligge i zone 04.

Selv om klageren således fortsat måtte have befundet sig i zone 03 på selve kontroltidspunktet, kunne han ikke inden for sin rejsehjemmels gyldighed rejse til næste station, fordi denne lå i zone 04, hvortil han ikke havde gyldig billet. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Klagerens oplysninger om, at han tidligere er fejlagtigt rådgivet af en metroansat om zonerne, er udokumenterede og kan ikke lægges til grund for sagens afgørelse.

De af klageren anførte artikler om uddannelseskort ses at vedrøre bl.a. sagsbehandlingstiden for kortets udstedelse og studerende, som skifter praktiksted, og kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnformand