

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0114

**Klageren:** XX  
3700 Rønne

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. For få zoner stemplet på klippekort samt rykkergebyr på 100 kr.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. april 2015.

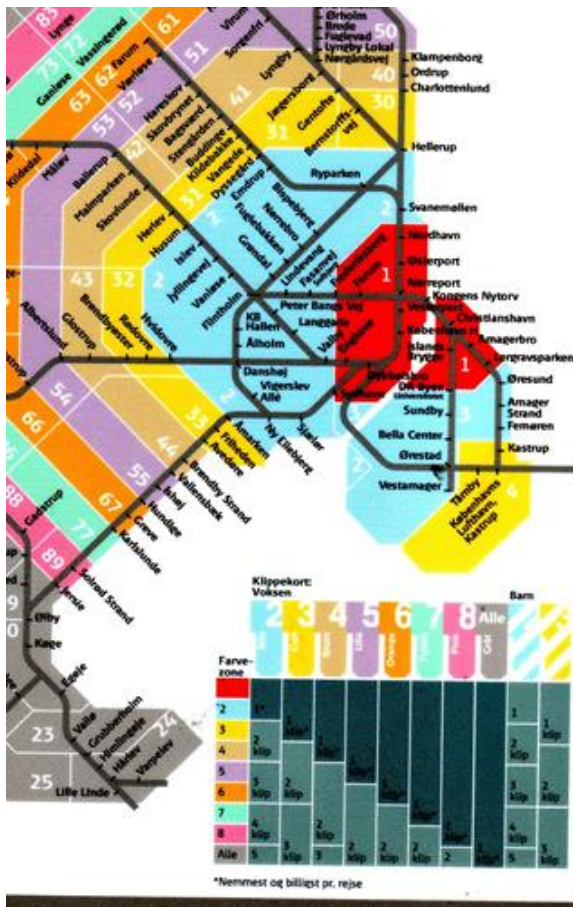
**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. maj 2015.

### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 17. marts 2015 med metroen i retning mod Lufthavns st. Efter metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift for at mangle en zone.

Som årsag til kontrolafgiftens udstedelse har stewarden på den elektroniske kontrolafgift anført: "Mgl. zoner – klippekort".

Der er givet divergerende oplysninger om det passerede, idet klageren har gjort gældende, at han både havde et 2-zoners klippekort som rejsehjemmel samt et 3-zoners klippekort. Det 2-zoners klippekort var stemplet i zone 01 og var således gyldigt til rejse i zone 01, 02 og 03 ifølge zoneoversigten.



Klageren betalte ikke kontrolafgiften og fremsendte ikke indsigelser inden for 14 dages fristen, hvorfor Metro Service den 8. april 2015 fremsendte en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Den 13. april 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Som støtte herfor anførte han, at han havde to klippekort - et 3-zoners og et 2-zoners, som han havde fremvist til stewarden. Han var ikke 100 % sikker på, at han havde klippet sit 3-zoners klippekortet, men dette viste sig imidlertid at være korrekt. Videre anførte klageren, at stewarden fik udleveret begge klippekort samt følgende:

*"I samme øjeblik nåede vi lufthavnen station og måtte begge træde ud på perronen. Her viste det sig, at kontrolløren ikke længere havde mit tre-zoners klippekort i behold. Han spurgte, om jeg havde det, men jeg havde kun det ikke-gyldige med to zoners klip. "så må jeg have tabt det inde i toget", sagde kontrolløren i samme øjeblik som toget begyndte at køre retur mod City.*

*Den pågældende kontrollør havde altså ingen dokumentation for at påstå, at jeg kørte på klippekort med to zoner imod det påkrævede klippekort med tre zoner, som fordres for at køre fra min sædvanlige station Kgs. Nytorv til Lufthavnen Station".*

Den 4. maj 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig, korrekt rejsehjemmel inden påbegyndelse af rejsen.

Videre henviste Metro Service til, at der skal tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles der zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Metro Service fremhævede yderligere, at stewarden ikke havde kunnet bekræfte hændelsesforløbet, samt at der ud over opkaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige er opsat gule opkaldspunkter på alle stationer, som kan benyttes, hvis passageren har behov for hjælp og vejledning.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

at stewarden overså hans gyldige klip,

at stewarden glemte/tabte hans gyldige rejsehjemmel i toget umiddelbart før de begge i al hast måtte stige ud på Lufthavnen st., hvilket stewarden erkendte, da de talte sammen på stationen,

at stewarden gentagne gange spurgte, om klageren havde fået klippekortet tilbage, men at han selv erkendte, at han måtte have tabt det i toget i forvirringen, da de skulle hurtigt ud,

at han ankede kontrolafgiften den 13. april 2015 hvilket var 5 dage efter, at han den 8. april 2015 havde modtaget en rykker fra Metro Service,

at han den 8. april 2015 modtog opkrævningen i form af en påmindelse af en påmindelse, som han aldrig havde modtaget,

at han ikke forstår, hvordan Metro Service kan hævde, at de allerede før den 8. april 2015 sendte ham opkrævningen,

at han er fortørnet over at blive beskyldt for at skulle have hevet klippekortet ud af hånden på mestewarden,

at han pendler mellem Bornholm og København og altid har et både 2- og 3-zoners klippekort på sig og er meget påpasselig med at anvende det rigtige kort afhængig af sine rejsemål, samt

at han på ingen måde kan have lod og del i, at stewarden i forvirringen ved endestationen, hvor denne af naturlige grunde ønskede at afslutte kontrolopgaven, tabte klagerens gyldige klippekort i togvognen umiddelbart før, de trådte ud på perronen.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal 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 forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

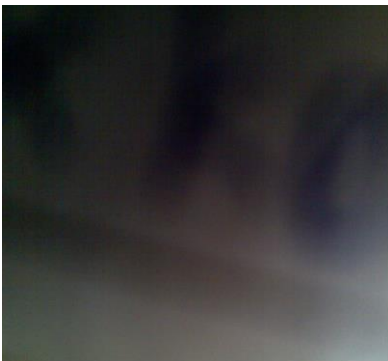
at klageren blev billetteret mellem Kastrup st. og Lufthavnen st. (takstzone 04),

at klageren fremviste et 2 zoners klippekort, klippet en gang i zone 01,

at det fremviste klippekort kun er gyldig til rejse i zone 01, 02 og 03,

at de har forelagt sagen for den pågældende stewarden, som har svaret:

*"Hermed får du hele historien, under billetkontrol melle KSA – CPH møder jeg nævnnte pax, som viser mig et 2 zoners klippekort med et klip, som er stemplet i zone 1. Jeg fortæller pax at jeg vil give ham en afgift på manglende zone, pludselig hiver han en 3 zoners klippekort frem og siger at han også har dette, jeg kontrollere kortet, men den er ikke stemplet, dette fortæller jeg pax og han får kortet tilbage. Vi er nu ankommet CPH og jeg skriver en afgift til ham. Jeg forsørger at taget et billedet af 2 zoners klippekort, men pax hiver den ud af min hånden. Når jeg har afleveret 3 zoners klippekort til ham, hvorfor skulle jeg så sige det til ham at han måske har tabt kortet i toget, det lyder mærkeligt".,*



**Billede fra PDA**

at det billede stewarden har taget af det fremviste to zoners klippekort er ganske utydeligt, hvilket svarer godt overens med stewardens forklaring om, at klager hev kortet ud af hånden på ham, samt,

at hvis klager skulle foretage en rejse i 3 zoner (fra zone 01 til 04) virker det underligt, at han både skulle stemple et to zoners og et 3 zoners kort (5 zoner i alt for en 3 zoners rejse).

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 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](http://www.dsb.dk) og [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på [www.moviatrafik.dk](http://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 stemplet 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.*

### *2.5 Kontrol af rejsehjemmel*

*Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.*

## 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 reisetidsbegrænsninger 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. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos MoVia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse..*

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

### **Den konkrete sag:**

#### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises for kontrolpersonalet under hele rejsen.

Der foreligger divergerende oplysninger om det passerede, idet klageren har oplyst, at han både foreviste et 2-zoners klippekort stemplet i zone 01 samt et 3-zoners klippekort, som også var

stemplet, men at stewarden tabte dette i metrotoget. Stewarden har oplyst, at da han ville tage et foto af den foreviste rejsehjemmel, som var et 2-zoners klippekort, hev klageren klippekortet ud af hånden på ham, hvorfor billedet blev helt sløret.

Således som sagen herefter foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved kontrollen den 17. marts 2015 alene foreviste et 2-zoners klippekort stemplet i zone 01. Da klippekortet herefter ikke var gyldigt til rejse i zone 04, foreviste klageren ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort alene på baggrund af klagerens forklaring, at metrostewarden tabte det pågældende 3-zoners klippekort i metroen, og har herved også henset til, at det ikke forekommer sandsynligt, at klageren både skulle have klippet et 2-zoners klippekort og et 3-zonersklippekort til en rejse, der alene krævede billet til 3 zoner. Det forekommer ligeledes ikke sandsynligt, at stewarden skulle have udskrevet en kontrolafgift til klageren, såfremt denne ud over 2-zoners klippekortet tillige havde forevist et gyldigt 3-zoners klippekort.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at man efterfølgende kan klippe for de manglende zoner.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

#### Vedrørende rykkergebyret:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med kontrollen fik udleveret en kontrolafgift, som samtidig er et girokort til brug for betalingen, og hvorpå det oplyses, at betaling eller indsigelser skal ske inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at stewarden på den elektroniske kontrolafgiften har anført "false" ved punktet, om passageren nægtede at modtage kontrolafgiften. Dette betyder efter det tidligere i andre sager oplyste til ankenævnet, at passageren har fået udleveret kontrolafgiften. Klageren har heller ikke gjort gældende, at dette ikke skulle være tilfældet.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften udstedt den 17.marts 2015 eller fremsatte indsigelser inden 14-dages fristen, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 8. april 2015.

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. samt rykkergebyret på 100 kr., i alt 850 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015.



Tine Vuust  
Nævnensformand