

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

**Journalnummer:** 2015-0178

**Klageren:** XX  
2820 Gentofte

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tillægszone til mobilperiodekort.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 23. februar 2016 truffet følgende:

**AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

- oOo -

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.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren, som var indehaver af et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 01, 02 og 30, rejste den 15. juli 2015 med sin mand med buslinje 184 fra Sønderbakken i Gentofte til Nørreport st. og herfra med metroen til Lufthavnen st.

Inden de steg på bussen i zone 30, købte hun en 4 zoners mobilbillet til manden, samt én tillægsbillet til sig selv i applikationen DOT mobilbilletter. Da de var steget på metroen, var der - efter metroen havde forladt Femøren st. (zone 03) - kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun klokken 08.13 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Stewarden har på kontrolafgiften noteret følgende: "pax har erh kort med z 1, 2, 30 og tilk billet. manglet en zone mere."

Klageren anmodede den 20. juli 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun ved billetkøbet i applikationen DOT mobilbilletter havde fået oplyst, at der var 4 zoner fra Gentofte til Lufthavnen st., og da hun havde 3 af zonerne på sit periodekort, købte hun én tillægsbillet. Yderligere anførte hun, at det burde fremgå af applikationen, såfremt der var mere end 4 zoner fra Sønderbakken til Lufthavnen st.

Metro Service fastholdt den 21. juli 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at periodekortet er et rabatteret produkt, hvor man kan rejse ubegrænset i en periode i de zoner kortet dækker. Såfremt klageren skal rejse ud over kortets gyldighedsområde, skal hun betale tillægsbillet for de zoner, hun ikke har på sit periodekort. Den pågældende dag blev hun billetteret, efter metroen havde forladt Yderligere anførte de, at det fremgik af rejseplanen, hvilke zoner rejsen krævede når der benyttes periodekort.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Periodekort er et rabatteret produkt, hvor passageren kan rejse ubegrænset i de valgte zoner i en begrænset periode. Til gengæld skal passageren have alle de zoner, som rejsen går igennem på sit periodekort, eller tilkøbe disse som tillægsbillet.

Klageren kunne ved kontrollen den 15. juli 2015 i zone 04 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun kun havde zonerne 01, 02 og 30 på sit mobilperiodekort samt en tillægsbillet på 1 zone. Rejsen, som klageren foretog fra zone 30 til Lufthavnen st., gik igennem zonerne 30, 02, 01, 03 og 04, i alt 5 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren ved anvendelse af applikationen DOT mobilbilletter fik oplyst, at rejsen fra zone 30 til Lufthavnen st. ved rejse på mobilbillet krævede 4 zoner, da klageren ikke anvendte mobilbilletten som rejsehjemmel, men derimod ønskede at købe tillægsbillet til sit mobilperiodekort.

Det bemærkes, at hun kunne have orienteret sig på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) eller skulle have købt sin tilkøbsbillet i applikationen DOT – mobilperiodekort, hvor hun havde sit periodekort, og derved kunne bestille den korrekte tilkøbsbillet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren har blandt andet anført at:**

Hun den pågældende dag fandt den ønskede rute på applikationen DOT mobilbilletter, hvor hun ligeledes oplyses, at der er 4 zoner, hvis man køber en billet gennem applikationen eller bruger rejsekort. Hun er indehaver af et mobilperiodekort, og købte derfor en enkelt tillægsbillet, da hun ikke kunne vide, at man skulle bruge 5 zoner når, man benytter periodekort.

Metro Service oplyser, at man skal orientere sig på Rejseplanen, men når man skal købe sin billet i applikationen DOT mobilbilletter og i forbindelse med købet for oplyst, at rejsen kræver 4 zoner, og man allerede har 3 af disse zoner på et periodekort, må det være indlysende, at man køber én tillægsbillet med 1 zone. Såfremt applikationen havde givet hende den korrekte information, nemlig at rejsen krævede 5 zoner, så havde hun naturligvis købt 2 tillægsszoner.

Metros billetsalgskanal giver ikke kunderne den korrekte information forud for et køb af rejsehjemmel. Hun var derfor i god tro og havde ikke intension om at snyde, da hun købte én tillægsbillet forud for rejsen.

### **Indklagede har anført at:**

"Metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

Et periodekort (fysisk eller på mobil) gælder til de zoner, der er valgt. Dette fremgår blandt andet på informationen om mobilperiodekort på <http://www.dinoffentligetransport.dk/periodekort/>

**DOT** Forside Spørgsmål & svar Billetter Priser & Rejseregler Kontakt DOT Om DOT

## Mobilperiodekort

[Om mobilperiodekort](#)  
[Sådan gør du](#)  
[Opret periodekort](#)  
[Betaling](#)  
[Fornelse](#)  
[Til købsbilletter](#)  
[Visning og kontrol](#)  
[Tilbagebetaling](#)  
[Rejsetidsgaranti](#)  
**Om mobilperiodekort**

Med et mobilperiodekort kan du rejse ubegrænset, hele døgnet – i alle busser (inkl. havnebusser), tog og Metro, i de zoner det er købt til. Mobilperiodekort sælges til mellem 2 og 8 sammenhængende zoner eller til alle zoner i Hovedstadsområdet.

Mobilperiodekort er gyldigt i en valgfri, sammenhængende periode fra mindst 30 dage op til 365 dage. Perioden vælger du selv ved bestilling. Der sælges ikke mobilperiodekort til under 30 dage. Kortets udløb er kl. 04 døgnet efter sidste gyldighedsdato.

Mobilperiodekortet er personligt, og må kun benyttes af den person der er registreret som bruger. Det må desuden kun benyttes på eller sammen med den telefon, der har det telefonnummer, det er registreret under. Kortet vises i den tilhørende app.

**Sådan gør du**

Du skal hente app'en "Mobilperiodekort Hovedstaden" i App Store eller Google Play.  
 Direkte link til app'en i [App Store](#)

I den konkrete sag er klagerens periodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 30. I situationer, hvor klageren ønsker at rejse ud over disse zoner, må der købes tillægsbilletter til de yderligere zoner.

Informationen vedrørende korrekt billettering fremgår af Rejseplanen, men zonerne kan også aflæses dels på stationernes informationstavler (**Trafikinformation**) og af friserne, der er opsat i alle metrotog.

Af metroens hjemmeside fremgår det under **Zone- og linjekort** blandt andet:

**Tjek zoneantallet**

I tvivl? Du kan altid indtaste start- og slutdestination på [rejseplanen.dk](#) – den vil så fortælle dig, hvor mange zoner der er.

På hver station hænger der desuden kort, der markerer, hvor mange zoner du skal bruge.

Som nævnt ovenfor er der på alle stationer opsat informationstavler udsnit af denne tavle kan ses nedenfor (eksemplet er taget fra en af informationstavlerne på Nørreport metrostation):

# Trafikinformation

## Traffic information

### ZONER OG BILLETTER / ZONES AND TICKETS

**Billetsæl**  
Billetsællemaskinerne på alle metrostationerne sælger rejser til hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne. Maskinerne tager alle større betalingskort samt danske mønter. Læs om køb af forskellige billettyper nedenfor og på [www.um.dk](http://www.um.dk).

**Billetter**  
Alle billetter gælder til både bus, tog og Metro inden for billettens gyldighedsperiode.

**Zoner**  
Hovedstadsområdet er delt op i zoner. De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst. Sådan køber du billet:  
- Rejsen begynder i den røde zone på kortet  
- Find zonen for dit rejsemål  
- Se antal zoner, du skal købe billet til  
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris  
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer

**Ticket information**  
Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for destinations in Denmark and Scania (Skåne) in Sweden. Major Credit cards and Danish coins can be used. Please read more about different types of tickets below and on [www.um.dk](http://www.um.dk).

**Tickets**  
A valid ticket allows you to use bus, other trains and Metro.

**Fare Zones**  
Greater Copenhagen area is divided into zones. The longest trip with the Metro (from Vanløse to Copenhagen Airport) costs 3 zones.

**How to buy a ticket:**  
- The red zone on the map shows where you are now  
- Find the destination zone  
- Check the chart to find the number of fare zones you

Informationen om, at et periodekort skal indeholde de zonenumre, som rejsen går igennem, fremgår af denne informationstavle.

Det fremgår ligeledes, at zonenumrene er anført med hvidt på zonekortet.

Hovedstadsområdet er delt op i zoner. De længste rejser i Metroen (fra Vanløse til Lufthavnen) koster 3 zoners takst. Sådan køber du billet:  
- Rejsen begynder i den røde zone på kortet  
- Find zonen for dit rejsemål  
- Se antal zoner, du skal købe billet til  
- Den dyreste zone bestemmer rejsens pris  
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr person

Rejser du på periodekort, skal kortet indeholde de zonenumre (anført med hvidt), som du ønsker at rejse igennem.

Gyldighed	Kontantbilletter	Klippekort
2 zoner	1 time	1 time
3 zoner	1 time 15 min	1 time
4 zoner	1 time 30 min	1 time 30 min
5 zoner	1 time 45 min	1 time 30 min
6 zoner	2 timer	1 time 30 min
7 zoner	2 timer 15 min	2 timer

I alle metrotog er der opsat friser (over døre og vinduer - i alt 22 stk. pr. tog). Af disse friser fremgår ligeledes de zoner, de enkelte stationer er beliggende i.



Hvis klageren havde været i tvivl, kunne hun have gjort brug af et af de gule opkaldspunkter, som findes i både tog og på stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i Metros kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør kan besvare alle spørgsmål relateret til billetter, zoner, drift osv. og kan, tilkalde en steward til en given station for assistance.

I den konkrete sag, hvor rejsen foretages fra Sønderbakken i Gentofte til Lufthavnen, via Nørreport, kræves det således, at zonerne 01, 02, 03, 04 og 30 er inkluderet i et eventuelt periodekort, alternativt at der er købt tillægsbillet til de manglende zoner i den aktuelle sag skulle der således have været købt tillægsbillet til 2 zoner, for at klageren ville være dækket på hele rejsen. Ved billetteringen kunne klageren kun fremvise en tillægsbillet til én zone.

### RELEVANTE BILAG:

Zoneoversigtskort fra zone 30:



På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved